

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a se presentó a un puesto de trabajo por oposición del Ayuntamiento de Durango, para la escuela de música . Entre otras pruebas, realizó la del test psicotécnico. Antes de realizar este examen solicitó por escrito poder realizar la prueba en euskera, pero cuando llegó el día del examen todo el material estaba en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Durangoko Udala

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la página web del Departamento de Medio Ambiente, para participar en el campo de Directiva Marco del Agua entrando en el link del proceso, aparece una encuesta y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Hemos establecido las medidas necesarias para que el cuestionario esté en euskera y en este momento se puede cumplimentar en las dos lenguas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En las facturas que envía la empresa responsable de gestionar el servicio de aguas de un ayuntamiento, aunque el modelo principal está en bilingüe, los datos relativos a la factura, concretamente los detallados, están sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Esta empresa, en base a nuestra experiencia y el deseo de los/as clientes a los/as que hemos consultado, y con intención de que las facturas sean lo más claras posibles, dio la opción de elegir a los/as clientes la lengua con la que querían relacionarse con la empresa. Esa opción está lista en todos los servicios que gestionamos, así como, en Amorebieta, Zumarraga, Urretxu, Ermua, Lekeitio, Mallabia, Ispaster, Orduña... y también en las que gestionaremos en un futuro. Para comunicar la existencia de esa opción a nuestros/as clientes, en las facturas que se les envían en la primera temporada del nuevo servicio, aparece un mensaje para que puedan elegir la lengua de relación. En esa localidad esta es la primera facturación que hemos realizado, y a causa de un error, no ha aparecido ese mensaje en la factura, pero para la siguiente estará solucionado. De todas formas, aunque no se haya anunciado esa opción, le comunico que está lista desde el principio de nuestra gestión. Además, le hemos dado cuenta de lo ocurrido al ayuntamiento, para que lo divulgue mediante los medios de difusión habituales.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En una clínica privada de Tolosa en el servicio de atención o recepción, los datos de las personas usuarias se escriben en castellano aunque en sus tarjetas sanitarias y documentos oficiales estén en grafía vasca. Según los/as empleados/as de la clínica, esto se debe a políticas de empresa.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** A aquellas personas que presentan el documento de identidad se les recogen los datos tal cual aparecen en el mismo, pero para ello hay que presentarlo. Están dispuestos a estudiar concretamente el caso de esta persona.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una federación de euskadi envía todos los documentos y cartas en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Desde hace años esta Federación envía los escritos a sus afiliados en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca. De todas formas, alguna vez ya se ha enviado algún escrito sólo en castellano, siempre y cuando lo que habido que comunicar era urgente.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a recibe en casa una revista que publica una federación y aunque el contenido está en bilingüe, el porcentaje de los textos en euskera es mínimo respecto a los de castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Entidades sin ánimo de lucro

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Sin respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En un Hospital privado de Donostia, los impresos de ingreso están sólo en castellano. El/la ciudadano/a no firmo y presentó una queja.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** La queja se ha dirigido al departamento de asesoramiento jurídico del Hospital, con intención de darle una solución adecuada. Por esta causa, se tomarán las medidas necesarias con miras al próximo año (año 2007), y así adecuarnos a la normativa.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa ha recibido 2 expedientes de contratación enviados por la Dirección de Normalización Lingüística en las Administraciones Públicas, y aunque las cartas de presentación están en bilingüe, las condiciones administrativas, la carátula de los pliegos, las bases técnicas etc. están sólo en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El Departamento de Hacienda y Administración Pública está renovando los pliegos de contratación que se vienen utilizando en el Gobierno Vasco. El procedimiento sigue adelante, y todavía faltan algunos informes. Cuando tengan los pliegos de contrataciones definitivos, se traducirán y habrá versión en euskera.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Quiere obtener el carnet de conducir de motos de menos de 50 CC. Ha encontrado dónde recibir el curso en euskera, pero le han dicho que el examen lo tiene que hacer en castellano y los libros de texto también están sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Administrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Sin solucionar

**Respuesta:** Nadie ha solicitado la posibilidad de hacer el examen en euskera y no tienen registrada ninguna queja al respecto. En cuanto a los libros de texto explican que la Jefatura de Tráfico no tiene competencia, eso les corresponde a las autoescuelas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El Ayuntamiento de Ordizia publicó la documentación referida al plan especial de Oiangu sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Ordiziako Udala

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: El Ayuntamiento tradujo y publicó de nuevo la documentación.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la página web de Osakidetza el documento que recoge las recomendaciones para acudir al examen de la OPE está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

**Entidad:** Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** Ante la falta de tiempo en los días previos al examen del BEC, no pudimos traducir el texto. De todas formas, nos esforzaremos en analizar y controlar para que toda la información que se publique posteriormente esté en las dos lenguas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En las cartas que recibe de Naturgas su dirección está en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Naturgas Energia

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: El/la cliente recibe las comunicaciones en la lengua que rellenó el contrato, en euskera o castellano. Por consiguiente, los datos relativos a su domicilio los escribiría en castellano, sin ninguna duda. Naturalmente no hay ningún problema para cambiar los datos y recogerlos en euskera, llamando a nuestro teléfono azul.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: La página web de un museo del País Vasco está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: Han corregido el error, y a día de hoy la página web también está en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales una carta informando del nuevo programa de vacaciones para mayores que gestiona el IMSERSO.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Adminsitrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Desde el Gobierno Vasco le ha llegado "Boletín de Noticias de Euskadi" a su correo electrónico, y después de comprobar que está en castellano, les ha contestado que lo querría recibir en euskera. En la respuesta que ha recibido, le comunican que ese boletín no está en castellano, pero si las noticias semanales y las reuniones de gobierno, y que si los quiere recibir o quiere darse de baja les envíe un aviso. Querría recibir esa información en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** "Noticias de Euskadi" es un boletín público que tiene como objetivo el de difundir la información de aquí a los que están lejos de Euskadi, y por eso está sólo en castellano. Aún así, se han tomado las medidas oportunas para que a partir de ahora "Noticias de Euskadi – Euskadiko Albistek" esté también en euskera en la página web euskadi.net. De esta manera, cualquier persona del mundo tendrá a su alcance esta versión. Además, la versión en castellano llevará un anuncio para informar de que existe la versión en euskera del boletín para quien lo quiera recibir.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** La facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación de la UPV-EHU, concretamente el Departamento de teoría de la Educación e Historia a organizado un seminario sobre "Derechos Lingüísticos en el País del euskara". Ha recibido información del seminario, y aunque el tríptico está en bilingüe, el mensaje o texto adjunto está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

**Ámbito:** Publico - Otras Administraciones públicas

**Entidad:** UPV-EHU

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** Al enviar los avisos del seminario, no se si has recibido el mensaje que se envió en castellano. No es nuestra costumbre, pero esta vez ha sido así. No me queda más que pedir disculpas y decir que en las siguientes tendremos más cuidado para que recibas la información sin ningún problema.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a tuvo que rellenar un impreso bilingüe para realizar una solicitud dirigida a la Dirección de Negociación Colectiva. Al rellenarla, como no tenía cómo elegir la lengua de su elección, todo lo que pudo (fecha...) lo escribió en euskera. Pero posteriormente, cuando ha recibido la resolución, esta está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Le comunico que en la remisión a los Departamentos y Organismos Autónomos de las resoluciones por las que concedían o denegaban las ayudas del fondo social correspondiente al ejercicio 2006, se omitió incluir la versión en euskera de ambas resoluciones, considerando que dicha omisión constituye un error de conformidad con la normativa vigente, pidiendo disculpas por ello. En consecuencia, se adjunta copia de las resoluciones referidas a efectos de su traslado a la persona interesada por el órgano que corresponda, con el fin de subsanar en lo posible el error cometido.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El Departamento de acción social del Ayuntamiento de Erandio ha colocado un anuncio en un sitio público, dirigido a las mujeres del entorno agrícola y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Ayuntamientos

**Entidad:** Erandioko Udala

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Nada más recibir la queja cambiaron el anuncio, colocando por un lado el de euskera y por otro el de castellano. En el futuro, cuando este tipo de iniciativas o anuncios vayan dirigidos a los/as ciudadanos/as, los de euskera tendrán la medida de A3 y los de castellano A4.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En febrero, el Ayuntamiento de Bilbao publicó el "Bilbao – Periódico Municipal". Para ser una revista pública, la presencia del euskera es muy escasa, porque no hay ni una página entera en euskera y porque las noticias más importantes están en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El Departamento de Euskera continuará solicitando el trato de igualdad del euskera en la publicación citada, porque esa es nuestra labor, y esperamos que en adelante la publicación mensual Bilbao, de el trato que se merece al euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Como todas las mañanas, he abierto la página www.euskadi.net. Como nunca antes, se me ha abierto la versión en castellano por defecto (hasta ahora se abría la de elegir idioma). Que esto sea así, concretamente que se le de prioridad al castellano, creo que va en contra de la igualdad de la lengua, en contra de los objetivos del EBPV y AEBE que está desarrollando el Gobierno Vasco, y en definitiva contra la normalización de la euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** El error que plantea no corresponde al Gobierno Vasco y a sus servicios informáticos. Hemos hecho la prueba y, como siempre, se ha abierto la versión en euskera. En algún momento elegiría sin darse cuenta la versión en castellano, o ha sido influencia de algún cookie. Elija de nuevo la versión de euskera y cierre la ventana; se supone que en las siguientes ocasiones le tiene que aparecer la versión en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Acudió a LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo, a dar su nombre. Al elegir supuestos trabajos y buscar "profesor de euskera" en el ordenador, lo reconoció como "profesor de lengua extranjera". Solicita que se rectifique el error.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Todo/a aquel/la que quiera dar su nombre como profesor/a tiene que hacerlo de la siguiente manera: -En el apartado "ocupaciones" hay que elegir "profesor de idiomas" (Cod. 22200217).- En el apartado "Idiomas", una vez elegida la lengua hay que pulsar "enseñanza". En aras a corregir la situación creada modificaremos la solicitud del/la ciudadano/a y enviaremos una nota aclaratoria a todos los centros.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido un documento del Vicerrectorado de Profesorado que está sólo en castellano y no es la primera vez.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Otras Administraciones públicas

**Entidad:** UPV-EHU

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Al/la ciudadano/a le correspondió una vivienda del programa Bizigune. Para realizar la declaración de la renta de 2006, desde Visesa le han enviado una carta detallando los pagos de alquiler realizados durante el año anterior y está sólo en castellano. El/la ciudadano/a quedó sorprendido/a porque sabe que Visesa tiene en marcha el plan de euskera, y porque muchos/as empleados/as están aprendiendo euskera. Llamó a la sede de Vitoria, y según le comunicaron, a todos/as se les ha enviado así.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Visesa, Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Hemos podido certificar que los certificados de renta emitidos directamente por nuestro programa no se tradujeron al euskera, junto con el resto de la documentación sobre el programa Bizigune. Por ello, estamos de acuerdo con la reclamación, y aceptamos que esos escritos los hemos presentado sólo en castellano. Por consiguiente, hemos corregido el error, enviando de nuevo el certificado en bilingüe al/la ciudadano/a y pedimos disculpas a los tomadores por las molestias que le hayamos podido causar.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa le envió una carta y llevaba adjunto una campaña de publicidad de Plan Renove. Todo estaba en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Siendo una empresa del ámbito privado, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas consumidoras y usuarias no la obliga a usar el euskera en comunicaciones o publicidad. Pero, por un lado, siendo una empresa vasca que ha participado y ha manifestado su compromiso en la divulgación del euskera, y por otro lado, siendo el Plan Renove una campaña impulsada por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo, nos pusimos en contacto con los dos. El Departamento de Industria, Comercio y Turismo nos explicó que, la publicidad, los folletos y anuncios que realiza directamente el Ente Vasco de Energía están siempre en bilingüe y no se realizó ningún convenio para esa campaña. La empresa nos explicó que está haciendo un esfuerzo especial para difundir el euskera. Ejemplo de ello es, el texto de garantía de un producto que nos enviaron y que está en las 4 lenguas oficiales del estado. Por otra parte, tendrán en cuenta la garantía del bilingüismo que aquellas acciones que se realicen para las personas consumidoras.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** La empresa encargada de gestionar la OTA de una localidad de Bizkaia le ha enviado una carta de cara a actualizar su tarjeta de residente para el 2007, y aunque está en bilingüe la versión en euskera tiene notables errores.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** La empresa considera que la mayoría de errores gramaticales se deben a escribir mal en el ordenador. Nos han enviado una nueva carta modificada.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Le ha llegado una carta desde el Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Pusimos en contacto directo al Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y al/la ciudadano/a solucionando así lo ocurrido.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido información desde el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, relativa a la prematrícula a realizar los/as estudiantes del Instituto Samaniego de Laguardia para el curso que viene , y aunque algunos documentos están en bilingüe, la carta de introducción está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** A través de la Delegación Territorial de Educación de Alava, hemos recabado información del IEZ "SAMANIEGO" de Laguardia sobre el escrito objeto de la queja. Según comunica el Instituto, con motivo de la campaña de admisión de alumnos/as para el próximo curso, se organizaron reuniones con las familias de alumnos/as de 6º de Primaria de la zona. Para ello se enviaron cartas con la convocatoria y un folleto informativo del Centro. Toda esta documentación se envió en euskera y castellano, excepto la carta remitida a las familias de los/as alumnos/as del CEP "RAMIRO DE MAEZTU" de Oyón, ya que al ser todos de Modelo A no se estimó necesario enviarla en euskera. Esta Dirección de Centros Escolares ha remitido un escrito al IES "SAMANIEGO" recordándoles la obligación legal de que, como norma general, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas deberán ir redactadas en forma bilingüe.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En los Kzgunes existen modelos de exámenes en euskera y castellano para sacar la IT txartela, pero el modelo de euskera no utiliza un euskera correcto, es incomprensible y aunque la gente prefiera hacerlo en euskera, al final acaban haciéndolo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Hemos procedido a revisar las preguntas de diferentes módulos de examen de IT txartela y no hemos encontrado alguna cuyos términos o redacción puedan considerarse incorrecta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a recibió en mayo, una cédula de citación desde el Juzgado de Paz de Erandio, y estaba redactada sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Según comunica el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, los medios con los que el juzgado de paz ha de desempeñar su labor han de ser a cargo del ayuntamiento respectivo, y el Departamento de Justicia ha de limitarse a realizar una actividad de fomento con un apoyo a su financiación que lo viene realizando actualmente a través de un programa de subvenciones para gastos de funcionamiento y de inversión. Por lo que se refiere al programa del presente año, el Departamento de Justicia está ofreciendo la aplicación EPAINET, específico para la emisión de documentación bilingüe. Posteriormente nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento de la Anteglesia de Erandio, y según nos comunicó, el juzgado de paz está situado en el ayuntamiento, pero no depende ni jerárquicamente ni funcionalmente de él, pero comunicaron al juzgado lo ocurrido. Según comunica el juzgado de paz, la aplicación EPAINET fue instalada hace aproximadamente dos años, aplicación que no fue instalada correctamente, y a lo que en el mes de mayo o junio aproximadamente, del año en curso, se volvió a reiterar la petición de que se volviera a instalar correctamente. La aplicación fue instalada de nuevo en el mes de junio, quedando que irían a la semana siguiente a enseñarles detenidamente el funcionamiento, hecho que no ocurrió y tuvieron que esperar hasta septiembre. Desde que se instaló la aplicación se han utilizado habitualmente documentos bilingües extraíbles de dicho programa, sin poder garantizar que toda la plantilla la utilice.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido una carta desde el Departamento de Sanidad, y en el sobre hay dos faltas ortográficas: - Guipuzkoako (Gipuzkoako sería lo correcto) Lurralde Ordezkaritza. – Dirección Territorial de Guipúzcoa (Guipúzcoa o Gipuzkoa sería lo correcto).

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Nos hemos puesto en contacto con la Dirección de Financiación y Contratación Sanitaria para comunicarles los errores detectados. Nos han contestado que están al corriente de lo ocurrido y que corregirán las faltas ortográficas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Presentó una queja en el Ararteko denunciando a la ertzaintza, por colocar un cartel que estaba sólo en castellano en la carretera. Posteriormente, desde el Ararteko le enviaron la encuesta para valorar el servicio, y se queja de que se la enviaron en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: Ararteko

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** La documentación enviada a la persona interesada (la comunicación de recepción de la queja y la última resolución) la enviamos en la lengua elegida por ella. Pero no podemos rechazar la posibilidad de haber cometido un error en el envío del cuestionario. El Ararteko garantiza el uso de las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma. De todas formas, si a la persona interesada le parece bien, se puede poner en contacto con nosotros, para esclarecer lo ocurrido con datos concretos.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una comunicación desde el Servicio de Notificación de Actos del juzgado de Bilbao, y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: En la oficinas judiciales de la Comunidad Autónoma Vasca tienen impresos normalizados bilingües. Aún así, una vez concretado que tipo de notificación es el citado, nos hemos dado cuenta que no está entre la documentación normalizada. Hemos comunicado al Servicio General lo ocurrido y en breve se le enviará el modelo bilingüe, para que los/as empleados/as de ese servicio lo utilicen en adelante.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Los servicios de banca por Internet de la caja de ahorros no incluyen la versión en euskara, y si la de catalán e inglés, vulnerando de esta manera sus derechos lingüísticos.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Esta entidad ya viene trabajando en la creación de una versión de euskera, estimando que podrá empezar a ser utilizada dentro del último trimestre del año en curso (2007).

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** La actas de los plenos que están expuestos en la web del Ayuntamiento de Bilbao sólo están en castellano. Cree que los euskaldunes de Bilbao deberían de tener la opción de consultar las actas del ayuntamiento en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** Las actas de las reuniones del Ayuntamiento de Bilbao se recogen en la lengua que se utiliza en las mismas, normalmente en castellano, y nunca en euskera. De todas formas, cuando se divulga oficialmente el contenido de los acuerdos, el documento se escribe en las dos lenguas oficiales. Ejemplo de ello es, la lista semanal de los acuerdos alcanzados en la Junta de Gobierno que se remite a los medios de comunicación

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Para presentarse a las oposiciones convocadas por Osakidetza, al hacer la solicitud por Internet, en la versión de euskera hay errores. Al final ha tenido que cumplimentar la solicitud en castellano. No le ha aceptado la fecha de nacimiento en euskera. Además, en la versión de euskera hay muchas cosas en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

**Ámbito:** Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

**Entidad:** Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Los/as responsables de informática están estudiando el problema de la fecha de nacimiento, problema que tiene que ver con la compatibilidad de los distintos formatos del sistema. No ha sido un error consciente, sino un hecho que hemos intentado remediar hasta el último momento. En cuanto a ciertos datos que aparecen en castellano, intentaremos solucionarlo cuanto antes.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Para participar en la XII semana de la calidad europea, hay que rellenar el formulario de internet que ha preparado la entidad organizadora y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Esta entidad trabaja en la difusión y normalización del euskera y piden disculpas por los inconvenientes que hayan podido causar. Algunas veces, traducen los escritos al euskera, pero otras, por carga de trabajo o prisas, los escritos que les remiten en castellano los dejan tal cual. Pero nos han comunicado su compromiso con el euskera, y como ejemplo de ello es, el grupo de mejora que han puesto en marcha para trabajar y encaminar temas relacionados con el euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una notificación del Juzgado de Gernika y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** En los juzgados de Gernika disponen de 27 modelos de cédulas, de las cuales 16 sólo pueden ser emitidas en bilingüe, ya que se han reemplazado de la base de datos. Otras 11 cédulas están en versión bilingüe, castellano y euskera. Sin poder saber concretamente qué modelo de cédula es, podemos afirmar que el funcionario encargado de emitir esa cédula ha emitido una de esas cédulas en la que la versión bilingüe y euskera es opción, y habrá elegido la versión en castellano. Por otro lado, en los juzgados de Gernika hay un traductor. Concretamente para realizar las traducciones e interpretaciones en las que el ciudadano/a desee llevar a práctica su derecho de ser atendido/a por la administración en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV, tanto en la fase escrita del procedimiento como en la vista oral y toma de declaración. Por último, cabe señalar que en Gernika la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco lleva ya tres años llevando a cabo programas de fomento del uso del euskera en los juzgados de Gernika, y en el primer trimestre de 2007 el 46% de todos los documentos emitidos se han emitido en bilingüe (14.506 documentos), y el 54% en castellano (16.952). En 2006 el porcentaje de documentos emitidos en bilingüe en Gernika fue el 23%, así que en el 1º trimestre de 2007 se ha incrementado un 100% el uso de documentos bilingües en comparación con el año 2006. Además, se llevan a cabo semanalmente módulos de formación oral, en los que se mejora la capacitación, fluidez, confianza y motivación de los/as funcionarios/as en el uso del euskera. Y en cuanto a l/as jueces/as y magistrados/as, la Dirección lleva a cabo cursos de capacitación del euskera en los propios juzgados, a todos/as los/as que así lo deseen.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Recibe un catálogo de productos en castellano, y antes también estaba en euskera. La página web está en castellano y en el teléfono de atención no atienden en euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Otros

**Estado:** Rechazado

**Respuesta:** La empresa responsable de la gestión es una empresa privada de ámbito internacional y tiene sede en Madrid. En base a la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías no tiene obligación de garantizar el bilingüismo porque su sede está fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los bandos del ayuntamiento de Ortuella están casi siempre en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Ortuellako Udala

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** En estas líneas quiero explicar en que consisten los medios que determinó el ayuntamiento nada más recibir el escrito, para que comunicuéis al/la ciudadano/a lo acordado. Ya que, por orden de la alcaldía, partir del 25 de enero, todos los bandos, anuncios o comunicaciones oficiales de todos los departamentos deberán publicarse en bilingüe. Esperamos que esta medida garantice que no vuelva a repetirse lo ocurrido.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En todas las cartas que recibe del Ayuntamiento, su dirección aparece en castellano y querría que apareciera la denominación oficial en euskera aprobada en el pleno de diciembre de 2003. El/la ciudadano/a así lo solicitó en el ayuntamiento una y otra vez, y aunque le comunicaron que en el padrón estaba recogido en euskera, sigue recibiéndolo en castellano. Este tema le ha creado daños colaterales, por multas, ayudas económicas que tenía que recibir (y que no ha recibido)...En consecuencia, ha mantenido varias relaciones con distintos departamentos del ayuntamiento, orales y escritas; y aunque verbalmente le han comunicado que está solucionado, no ha recibido respuesta escrita, y tampoco se cumple lo que comunicaron.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Ayuntamientos

**Entidad:** Bilboko Udala

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Sin respuesta.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa que realiza inspecciones de ascensores, utiliza solamente el castellano en las relaciones orales, y en las escritas ha habido veces que ha recibido la documentación sólo en castellano y otras veces algunos escritos en castellano y otros en euskera, todos mezclados.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** La página [www.galdakao.net](http://www.galdakao.net) está en castellano por defecto. La opción para verlo en euskera está al pie de la página y hay que buscarlo. Es por ello, por lo que presenté una queja en la misma página después de elegir la versión en euskera y el corrector ortográfico del cuadro para escribir la queja estaba en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Público - Ayuntamientos

Entidad: Galdakaoko Udala

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** En cuanto a la página web del Ayuntamiento de Galdakao, no hemos encontrado ninguna base para la queja. Hemos hecho la prueba y con la versión en castellano delante, hemos elegido la versión en euskera, hemos cerrado la ventana, y al abrirla de nuevo se ha mantenido la versión en euskera (haga la prueba); cuando se diseña una página web se configura para que aparezca en una lengua, y después la persona usuaria elige la lengua que quiere utilizar. De esta manera, para las siguientes queda configurada la lengua elegida, y así cada vez que la persona usuaria abra la página web, aparecerá la lengua elegida. Por otro lado, en la opción de quejas y reclamaciones no hemos encontrado ningún corrector ortográfico. Puede que sea una opción que le da su navegador, pero no es un corrector del Ayuntamiento de Galdakao.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una carta del Ayuntamiento de Loiu y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Loiuko Udala

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Otros

Estado: Sin tramitar

Respuesta: Le pedimos más datos al/la ciudadano/a, porque la queja no era concreta, y no ha contestado, por lo que se ha quedado sin tramitar.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** A la hora de hacer la solicitud para la OPE 2006 convocada por Osakidetza, el pago sólo se puede hacer en castellano, aunque en principio de opción de hacerlo también en euskera. Por otro lado en el formulario de euskera, cuando pregunta por la fecha de expedición del título académico, pide que se inserte de este modo (UUUU/HH/EE), pero no lo acepta y al final hay que rellenarlo en el orden utilizado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El hecho de que esté en castellano tiene su origen en problemas informáticos. En su día, era nuestra intención insertar formatos de las dos lenguas. Pero fue imposible, porque el servidor que lleva la aplicación no admite más de un formato. En cuanto al formato de la fecha de expedición, ha sido comunicado a los/as responsables informáticos, y están trabajando en distintas soluciones para que no vuelva a ocurrir.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha participado en los cursos de verano de la UPV. Hace poco ha recibido la factura referente a los gastos de matrícula, y está sólo en castellano. El año pasado le ocurrió lo mismo y presentó una queja en la UPV – EHU. Aún así este año lo ha recibido igual, en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Otras Administraciones públicas

**Entidad:** UPV-EHU

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Están totalmente de acuerdo con la queja, porque saben que tiene que utilizar las dos lenguas oficiales en todos los documentos y certificados. Además, han empezado a revisar todos los impresos y documentos para certificar si se cumple con la actitud hacia el multilingüismo. Por último nos comunican que ya han solucionado el error que han tenido con el/la ciudadano/a.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recogido la Tarjeta Sanitaria Europea, en una delegación de Bizkaia y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Estatuko Administrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: En este caso se cumple con lo establecido por el Real Decreto 1465/99, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regulan la producción documental y el material impreso en lo referente a la utilización de lenguas cooficiales. En este sentido, debe indicarse que la Tarjeta Sanitaria Europea, no entra a formar parte de las categorías que se establecen en el citado Real Decreto, quedando al arbitrio y decisión de los responsables del departamento o Unidad. Tampoco se considera que se vulnere la Carta Europea, ya que este Instituto vela especialmente por facilitar y poner a disposición de los/as ciudadanos/as, formularios y textos administrativos de uso frecuente en las lenguas cooficiales del Estado. La Tarjeta Sanitaria Europea se solicita presencialmente sin necesidad de cumplimentar modelo o cuestionario alguno y se emite con independencia del domicilio de residencia.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En noviembre de 2004, una empresa comenzó a realizar trabajos de asistencia técnica en el campo de la normalización lingüística para el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, y a día de hoy siguen trabajando. En cada periodo de contratación, reciben abundante documentación sólo en castellano, así como la carátula de los pliegos de condiciones administrativas, el pliego de condiciones administrativas y el pliego de las bases técnicas. No es la primera vez que reciben la documentación en castellano, y viendo la naturaleza del proyecto y del contrato, creen que se vulneran sus derechos lingüísticos.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Los/as estudiantes del Programa Lingüístico, recibieron el 9 de febrero desde la dirección del programa de doctorado dos mensajes electrónicos. Los mensajes eran sobre algunas alteraciones de los cursos: horarios, retrasos... y estaban sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Otras Administraciones públicas

**Entidad:** UPV-EHU

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** En ELEBIDE no recibimos respuesta, pero según nos comunicó el/la ciudadano/a, en los últimos meses estaban enviando la información en bilingüe.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En respuesta a la beca solicitada para su hija, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco le ha enviado un escrito y está sólo en castellano. El impreso de la beca está en bilingüe, la respuesta está en castellano. Hay que tener en cuenta que la receptora está matriculada en el modelo D.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Las notificaciones de beca están en bilingüe la parte general del escrito, y la parte central en la que aparecen los motivos particulares el idioma es indistintamente euskera o castellano a petición del solicitante. En el impreso de solicitud de beca hay una casilla en la que hay que indicar el idioma (euskera o castellano) en el que se quiere recibir la contestación. Si un/a solicitante ha solicitado que se le conteste en euskera y recibe la contestación en castellano solo puede deberse a un error de grabación. La persona que ha puesto la queja debe dirigirse a la Unidad de Becas de la Delegación de Educación correspondiente y solicitar la notificación en el idioma deseado.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Para el colectivo de ciegos es muy difícil llegar a la información y la cultura mediante los medios actuales. No podría ser posible leer un libro, una revista, una página web etc. si no tuvieran un sistema como el brailee. La limitación es mayor cuando hablamos de información en euskera, ya que no hay publicaciones.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El Departamento de Cultura del Gobierno Vasco firmó un Convenio en el 2006 con ONCE, para publicar libros en brailee y enviaron una lista de 30 libros publicados. En adelante esa lista irá en aumento en colaboración con ONCE.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Estuvo en el KZgune de Ordizia, cogiendo día para el examen y realizando un par de demos. Habló en euskera con el/la responsable del KZgune, e incluso los modelos de examen o demos también los realizó en euskera. Pero luego, cuando recibió el certificado, todo estaba redactado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Los impresos para solicitar telepeaje (ViaT) de la A8 de una caja de ahorros están sólo en castellano. Aunque se tramite por el banco los impresos son de la entidad que gestiona un tramo de la autopista.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Según la entidad que gestiona ese tramo, los impresos no son suyos, sino de una caja de ahorros. Es la entidad la que se pone en contacto con la caja de ahorros y han traducido al euskera los impresos.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa, después de realizar la inscripción para participar en Ferroforma/Bricoforma del BEC, la invitación que ha recibido está sólo en castellano e inglés.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Otros

**Entidad:** BEC, Bilbao Exhibition Centre

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** El funcionamiento habitual del BEC consiste en: - Enviar l inscripción en varios idiomas, tratando de que coincidan con los de los destinos de los envíos. – No siempre se decide en que así sea, dependiendo del fichero de destino del material del que se trate. Así, la invitación ha sido remitida por todo el mundo y, fundamentalmente, a destinos que dominan el castellano. – Tratamos de hacer que euskera y castellano convivan, especialmente en nuestras instalaciones (Ansio) y aquellos certámenes y eventos dirigidos al público en general y nuestro ámbito más cercano en particular.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El Ayuntamiento de Ortuella a publicado el bando municipal con fecha de 20 de abril de 2007 sólo en castellano y no es la primera vez.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Ayuntamientos

**Entidad:** Ortuellako Udala

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** Ese/a ciudadano/a tiene toda la razón y por nuestra parte sólo podemos decir que nuestra única justificación es la siguiente: como teníamos que publicar cuanto antes el bando, no tuvimos ni tiempo ni modo alguno de hacerlo en bilingüe. Por ello, tenemos que pedir disculpas a este/a ciudadano/a. Aún así, queremos comunicar que, el Ayuntamiento mantiene en vigor las medidas adoptadas nada más recibir la primera queja. Son prueba de lo dicho los bandos y anuncios que a día de hoy (4 de julio) están publicados en el tablón de anuncios, ya que todos están en bilingüe.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a cuando en su día se hizo cliente de una empresa de información y telecomunicaciones, le ofrecieron un teléfono de Alcatel y es por el que se decantó ya que el menú estaba en euskara. Ese es el teléfono que ha utilizado hasta el día de hoy, pero ante los cambios que se han dado en la empresa, le han comunicado que no es válido el teléfono y le han ofrecido otro, pero este no tiene el menú en euskara. Según le han explicado en el establecimiento sólo Alcatel oferta menús en euskara y no entran en la oferta que está llevando acabó la empresa, y además hace tiempo que no trabajan con esa casa. El/la ciudadano/a opina que se ha dado un paso hacia atrás ya que lo que antes tenía en euskara, ahora tendrá que ser en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Queremos manifestarle mediante la presente que estamos poniendo los medios necesarios para que no se repita dicha situación. En el caso que nos ocupa, esta empresa traduce al euskera los manuales de los citados teléfonos, para así intentar paliar la falta de presencia de dicha lengua. En todo caso, la solución a dicho problema no compete a esta empresa, son los fabricantes quienes deciden que idiomas incorporan a su software y esta empresa, siempre ha instado para que ofrezcan el euskera en los terminales.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido ciertos impresos y documentos sólo en castellano desde la oficina de doctorado de la UPV-EHU, concretamente, el justificante de matrícula del 3er ciclo, el impreso a firmar para acreditar la prueba de capacitación investigadora y el documento para formalizar la situación universitaria.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Según han comunicado desde la sección de doctorado, esos documentos los tienen en las dos lenguas y envían copia de ello. Pero según nos comunicó el/la ciudadano/a no son esos los documentos que tuvo que firmar, sino otros. Y no cree que su caso sea aislado ya que el resto de estudiantes también firmaron lo mismo. Le informamos de esto a la universidad y nos contestaron que eso no podía ser ya que los impresos los da una aplicación informática. Por ello, nos dijeron que enviáramos los impresos que tenía el/la ciudadano/a, pero estaba en el extranjero y no pudo ser, por lo que el tema quedó en nada.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Es beneficiario de una ayuda del Gobierno Vasco para preparar el doctorado y por ello recibió un informe del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, y este estaba sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Sin respuesta

**Respuesta:** Desde ELEBIDE remitimos la queja la dirección de universidades del Departamento de Ecuación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, y según nos comunicaron este tema corresponde a la dirección de ciencia política, con lo que se lo habían remitido. Posteriormente nos pusimos en contacto con esa dirección pero no hemos obtenido respuesta alguna.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En el Hospital Santiago de Osakidetza (en el servicio de dermatología), tuvo que firmar un documento de aprobación para realizar una operación y este estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

**Ámbito:** Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

**Entidad:** Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud, establece las bases que regularan el plan de euskera de la entidad pública y la red hospitalares. Siguiendo lo establecido en el decreto, en el Hospital Santiago Apostol se ha aprobado el plan para la normalización del uso del euskera. El plan es progresivo al concretar los objetivos y plazos, teniendo en cuenta el porcentaje que existe de conocimiento del euskera dentro del ámbito de actividad del hospital. Estos son nuestro objetivos específicos: - Objetivos para atender a las personas usuarias: los servicios del ámbito de atención a los/as clientes serán bilingües. - Objetivos del campo asistencial: empezará a ofrecer servicios bilingües en urgencias, y esa oferta irá en progresivo aumento. Por todo esto, el servicio de dermatología y los protocolos que se utilizan en él no se consideran como unidades prioritarias de esta primera fase del hospital. De todas formas, este hospital ha adecuado el registro de pacientes y clientes, para poder recoger la lengua prioritaria de estos/as. Este registro se pondrá en marcha en el primer semestre de 2007 en la recepción principal y en la recepción de urgencias.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la página web euskara.euskadi.net, en el apartado de derechos lingüísticos, concretamente en el de servicios sanitarios, clicando en las leyes de bases jurídicas de la CAPV, aparece "fichero no encontrado", sólo en castellano. Además, no aparece la ley 255/1997.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Cuando la dirección (URL) de los contenidos que están dentro de euskadi.net, aparece mal en el navegador, aparece una mensaje en 5 idiomas en 18 portales de la red. En otros 2 portales (Osanet y Educación) todavía aparece el mensaje sólo en castellano, pero hemos detectado este problema técnico y lo solucionaremos en breve.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano ha entrado en la páginas web del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio con intención de rellenar la encuesta sobre la huella ecológica y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Castellano

Motivo: Quiere que se traduzca un texto, que está en euskera, que se envió desde la Viceconsejería de Política Lingüística a un sindicato.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** El documento se envió desde la Dirección de Normalización de las Administraciones Públicas, a la Dirección de Recursos Humanos del Departamento de Interior. En base a la Ley 10/1982, los/as ciudadanos/as tienen derechos a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con las administraciones. Pero en este caso, es una relación entre dos direcciones de la misma administración, el documento se envió en euskera desde la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas a la Dirección de Recursos de Humanos del Departamento de Interior. El Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2003 – 2007 ( BOPV 08-09-2004) dispone en su artículo 6.2.1.2 que las comunicaciones administrativas dirigidas desde cualquier unidad administrativa de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a unidades administrativas de esta Administración, progresivamente se generarán y enviarán en euskera, conforme se consolide la competencia lingüística de los empleados/as de puestos con perfil lingüístico preceptivo en la unidad administrativa emisora de la comunicación administrativa. Siguiendo al punto 6.2.2, en las unidades bilingües se generará la documentación en euskera, y se enviará en esa lengua a las otras unidades administrativas del Gobierno. Por consiguiente, si hubiera necesidad de traducción, lo deberían de traducir en el Departamento receptor.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Toda la información y comunicación que ha recibido en referencia a la promoción de vivienda social en alquiler estaba en castellano, vulnerando así su derecho lingüístico de poder acceder a la información en euskara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Les comunicamos que tomamos nota de los hechos en aras a cumplir la ley con absoluta escrupulosidad y decir también que pondremos en marcha los mecanismos necesarios a la mayor brevedad posible, con el fin de solventar éste y futuros incidentes.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Desde la UPV-EHU ha recibido un mensaje de correo electrónico, y aunque todo está en bilingüe le da prioridad al castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Otras Administraciones públicas

**Entidad:** UPV-EHU

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Otros

**Estado:** Rechazado

**Respuesta:** El mensaje y el impreso de solicitud para la beca están en bilingüe, y cumplen la ley. Es cierto que destaca el texto en castellano, pero no existe ninguna disposición como lengua escrita oficial, que diga que hay que dar más importancia al euskera. Aunque eso denote una posición, dando prioridad a uno, no se puede hacer nada, ya que no existe infracción legal. Por otro lado, si los nombres de los cursos aparecen en castellano, parece lógico si se van a dar en castellano. En este caso, nos encontramos en la situación de rechazar la queja porque no hay fundamento jurídico.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Desde la Viceconsejería de Política Lingüística ha llegado una carta al Ayuntamiento de Llodio, presentando el proyecto Lan Hitz. En el sobre aparece "Llodio-ko Udala", y al referirse a la localidad también pone "Llodio". Se queja de que la denominación en euskera de la localidad es Laudio y no Llodio y además, debería de ser "Laudioko Udala" y no "Laudio-ko Udala".

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Aunque en el nº 58 del BOPV (2007-03-22), la denominación oficial de la localidad es Laudio/Llodio, la primera en euskera y la segunda en castellano, y la Viceconsejería de Política Lingüística tiene conocimiento de ello, la base de datos de la Dirección de Normalización del Euskera en las Administraciones Públicas estaba sin actualizar, y es lo que ha ocasionado el error. Según eso, le queremos comunicar que no sólo no hemos corregido el error, sino que además hemos revisado todas las bases de datos de esta Viceconsejería con el fin de que no vuelva a ocurrir lo mismo.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Desde el instituto de deporte (IMD), organismo autónomo del Ayuntamiento de Barakaldo, ha recibido una comunicación y está sólo en castellano. Hace unos años les solicitó que tradujeran al euskera los documentos, pero parece que siguen igual.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Barakaldoko Udala

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Os comunicamos, que en general los documentos de IMD están en bilingüe, o que un número de ellos los hemos publicado en euskera y otros en castellano. A veces, por falta de tiempo y de medios, reconocemos que no cumplimos estrictamente con la ley que está en vigor, pero intentamos actuar como debiéramos, y estamos dispuestos a aceptar todo aquello que se nos sugiera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa ha recibido una resolución sobre un recurso de revisión del IVA que está sólo en castellano, desde el Servicio de Gestión de Impuestos Indirectos del Departamento de Fiscalidad y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Diputaciones Forales

Entidad: Gipuzkoako Foru Aldundia

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

**Respuesta:** Una vez reunidos los antecedentes en relación a este tema, exponemos lo siguiente: esa empresa presentó dos escritos en relación al mismo pleito. Los dos escritos los presentó sólo en castellano y a los dos se les contesto sólo en castellano. El Decreto 21/2004, de 8 de marzo, regulador del uso de las lenguas oficiales en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa, establece unas instrucciones para las relaciones escritas, y ante los escritos recibidos sólo en castellano se procede de la siguiente manera: - Si la respuesta está estandarizada en cuanto a las citas legales y las explicaciones a dar, se responde en bilingüe. – Por el contrario, si hay que preparar la respuesta entera, en ese caso el criterio es contestar sólo en castellano. Damos prioridad a ser prácticos y eficaces, creyendo que respetamos los derechos lingüísticos contestando en castellano al que se nos dirige en castellano. En cuanto a esa empresa, hemos utilizado el segundo criterio. Aunque no fuera expresamente, teniendo en cuenta la actitud de la empresa al enviarnos un primer escrito en castellano, haberle contestado nosotros también en castellano, no decir nada, y volver a escribirnos en castellano, creemos que nuestro modo de actuar tuvo suficiente fundamento.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a acudió a una tienda de una empresa de información y telecomunicaciones sita en Bilbao a hacer un contrato de teléfono. La persona que recogió los datos escribió en castellano los datos que le facilitó en euskera y después de pedirle que escribiera en euskera acabaron enfadándose ya que no quería hacerlo en euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** En la tienda se atiende en las dos lenguas oficiales, dejando en manos de los/as clientes esa opción y la ley se cumple estrictamente.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Renovó el DNI en Laudio (Araba) y no se le permitió que aparecieran con grafía vasca su localidad de nacimiento, Laudio/Llodio, ni el nombre de su localidad de residencia, Luiaondo, argumentando que en la base de datos que utilizaban los policías no aparecían esos términos. Por ello, pusieron los nombres de Llodio y Luyando respectivamente.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

**Ámbito:** Publico - Administración General del Estado

**Entidad:** Estatuko Adminsitrazio Orokorra

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Han sido incluidos en la base de datos con su grafía vasca los términos municipales a que hacía referencia la incidencia y el/la ciudadano/a afectado/a puede renovar su DNI sin que le suponga nuevo abono de tasas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El programa "OSABIDE" que utilizan todos/as los/as médicos está sólo en castellano y cree que debería haber opción de tenerlo en euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

**Entidad:** Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Los procesos para implementar y difundir Osabide y otras aplicaciones de gestión que dirigen la actividad, se están llevando a cabo progresivamente, y en ese proceso esas aplicaciones se adecuan, completan y se rehacen más de una vez, ya que hay que responder a aquellas dificultades de organización y demandas técnicas previstas y no previstas. Todo esto no ha sido inconveniente para empezar a dar los primeros pasos para garantizar el uso del euskera mediante Osabide. De esta manera, se ha adecuado el registro de pacientes de Osabide para recoger la opción lingüística de los/as ciudadanos/as, y en las entidades de atención primaria están desarrollando protocolos para garantizar esa opción lingüística. Igualmente, estamos dando los pasos necesarios para que las hojas de recomendaciones para los/as pacientes estén en bilingüe. Por otro lado, estamos llevando acabo estudios técnicos para que los profesionales puedan usar Osabide en las dos lenguas oficiales

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El Ayuntamiento de Barakaldo colocó en todos los portales de la localidad unos avisos con información relativa a las elecciones, y estaban redactados sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Ayuntamientos

**Entidad:** Barakaldoko Udala

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Notificado entidad competente

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Un/a profesor/a de la UPV/EHU, recibió el documento 10-T enviado por el gerente de la UPV/EHU, que hay que presentar para realizar la declaración de la renta. Este documento, el impreso o formulario y los datos del mismo, están redactados sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Otras Administraciones públicas

Entidad: UPV-EHU

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Desde la declaración de la renta de 2006, está disponible para todos/as lo/as profesores/as de la UPV/EHU el documento 10T en euskera; concretamente en la versión en euskera de la aplicación "Langileen Ataria". De la misma manera, junto con fomentar el uso de la aplicación "Langileen Ataria", si en adelante el/la empleado/a quiere recibir la documentación por correo postal en casa, deberá solicitarlo expresamente y así mismo deberá elegir la lengua en la que lo quiera recibir. La aplicación "Langileen Ataria" es nueva y muchos/as empleado/as todavía no se han acostumbrado a utilizarla. Por ello, como excepción, se decidió enviar por última vez el documento 10T por correo postal, aunque tuviera que ser en castellano. Aún así, gracias a esa aplicación, el documento 10T ha estado disponible en todo momento y lo estará en el futuro para todos/as l/as empleado/as de la UPV/EHU.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a ha presentado una queja contra la oficina municipal para la renovación de Bilbao la Vieja, porque se acaba de publicar el 10 nº de InfoBLV, y el 95% del contenido está en castellano, si que se de ninguna proporción en el uso del euskera y el castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Los criterios lingüísticos que se utilizarán en adelante son los siguientes:1)Un porcentaje mayor en euskera. La verdad es que, el porcentaje de euskaldunes entre los/as habitante de la zona de Bilbao la Vieja es muy bajo, pero como es una publicación del Ayuntamiento, es objetivo que para el año 2011 el uso de las lenguas oficiales sea semejante. 2)La información que se publique en euskera no será la misma que en castellano. La inercia existente hacia el castellano en nuestra localidad invalidaría en gran medida la simetría bilingüe de los boletines oficiales. En este caso unas noticias en euskera y otras en castellano.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El Ayuntamiento de Galdakao a publicado un folleto con motivo del cross de noche vieja provisto de anuncios en una sólo lengua. El saludo del alcalde está en bilingüe, pero la versión en euskera tiene muchos errores. Es de agradecer el esfuerzo realizado en bilingüe, pero también ve necesario recoger textos claros y sin errores.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Galdakaoko Udala

### Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El folleto con motivo del cross de navidad no lo ha publicado el Ayuntamiento de Galdakao, sino el Galdakao Atletismo Taldea, aunque lo ha subvencionado el Ayuntamiento de Galdakao junto con la Diputación Foral de Bizkaia. El librito tiene 32 páginas; 26,5 de esas páginas son de publicidad, y en este caso es cada patrocinador el que elige como hacerlo, y 5,5 páginas de información. De esas 5,5 páginas 3 están en bilingüe y 2,5 en euskera. El ayuntamiento se va a poner en contacto con los organizadores, para ofrecer ayuda en la corrección de las páginas bilingües y para las traducciones de las que se publican sólo en castellano, para que en el 2007 estén en bilingüe.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En todas las cartas que le llegan del ayuntamiento su dirección está en castellano y querría que apareciera el nombre oficial en euskera. Solicitó que así fuera en el ayuntamiento, pero le contestaron que eso no era posible. En cambio, en su documentación oficial la dirección está en euskera, bien en el DNI, bien en el carnet de conducir.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Bilboko Udala

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Para garantizar el derecho lingüístico de la persona interesada, necesitaríamos sus datos para dar parte en todos los departamentos y servicios del ayuntamiento.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Los informes que remite la Comisión de Ordenación del Territorio del País Vasco a los Ayuntamientos, suelen estar redactados sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada y el problema no tiene fácil solución. De todas formas, los ahora estamos intentando enviar los certificados en bilingüe a los municipios euskaldunes, traduciendo para ello los documentos al euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En las tarjetas que da Osakidetza en la Comarca de Araba relativas a la vacuna contra la difteria y el tétano aparece la siguiente traducción: Lleve siempre esta tarjeta. Si sufre usted un accidente, preséntela al médico que le atiende. Eraman ezazu beti txartel hau. Iztripurik baduzu, aurkez diezaiozu zure mendikuari (sic). Vacuna Difteria-Tetanos (Adultos). Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoa (Helduarena). Fecha prevista al mes al año cada 10 años. Aurreikus. data hilea betetzean urtea betetzean 1 urtean behin.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Recibimos la queja el 8 de enero y después de estudiarla, el día 11 se ha realizado la traducción correctamente y el mismo día se ha enviado a la imprenta para que se realicen las nuevas tarjetas que sustituirán las anteriores.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa de información y telecomunicaciones no da opción de tener el "interface", concretamente, los menús del móvil en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** A esta empresa le es aplicable la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas Consumidoras y Usuarías, y no recoge ninguna obligación al respecto. En cuanto a derechos lingüísticos deben garantizar lo siguiente: a) En los establecimientos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi, rótulos, avisos y en general comunicaciones dirigidas al público se formularán en euskera y castellano. b) Los impresos o modelos oficiales confeccionados para su cumplimentación por consumidores y usuarios serán bilingües. c) Salvo la opción expresa de la persona consumidora y usuaria a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales, los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación a que se refiera a los mismos o que se desprenda de la realización de los citados contratos tendrán redacción bilingüe. d) Las comunicaciones dirigidas a consumidores en particular, así como facturas, presupuestos y documentos análogos deberán redactarse en forma bilingüe, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales. Por consiguiente, al no existir base jurídica alguna nos vemos en la situación de rechazar la queja.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la rueda de prensa ofrecida por el Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, en la inauguración de unas viviendas de protección oficial en Lekeitio, la nota de prensa que se les repartió a los/as periodistas estaba sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** La nota de prensa se repartió sólo en castellano porque no tuvieron tiempo de traducirla; esa es la única razón. Le dan una especial importancia a que todos los textos publicados desde la oficina de prensa están traducidos al euskera, y hacen todo lo posible para que eso sea así.