

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Uraren erabilera kudeatzen duen enpresa batek ohar bat utzi zion etxeko atean, ur kontagailuko irakurketa egitera joanak zirela azalduz eta izandako ur kontsumoa hurrengo fakturazioan agertzea nahi izanez gero telefono batera deitzeko esanez. Herritarrak horrela egin zuen, eta ahozko erantzungailuak gaztelaniaz, katalanez eta galegoz artatua izateko aukera eman zion, baina ez euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Autobus Geltoki batean, irteerak jakinaraziz bidaiariei zuzentzen zaizkien ahozko mezuak, gaztelania hutsean ematen dira.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Enpresa baten web gunea gaztelania hutsean dago eta ez du euskaraz ikusteko aukera ematen. Hortaz gain, bertako telefono zenbakira deitu zuen etxean matxura bat zuelako, eta euskaraz bere arazoaren berri eman ahal izateko, 5 minutu pasa behar izan zituen telefonoan, euskaraz zekien pertsona bat libre geratu arte, eta denbora horren ondoren, pertsona horrek euskarazko oso maila baxuan hitz egin zion, "bai, bai..." erantzutera mugatuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osasun zentro pribatu batean, inprimakiak soilik gaztelaniaz daude eta sarrerako langileek eta medikuek soilik gaztelaniaz artatzen dute, herritarrek euskaraz hitz egiteko aukerarik izan gabe.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** E-mail

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Udal baten Ur Zerbitzua kudeatzen duen enpresak bidalitako fakturretan eredu nagusia ele bietan egon arren, fakturari dagozkion datu guztiak, zehaztasunak alegia, gaztelania hutsean daude.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Enpresa honek, gure eskarmentua eta galdetutako bezeroen desioa ikusirik, eta fakturak are argiago jartzeko asmoz, enpresarekiko harremanetan hizkuntza hautatzeko aukera eman zien bezeroei. Aukera hori prest dago guk kudeatzen dugun zerbitzu guztietan, hala nola Amorebieta, Zumarraga, Urretxu, Ermua, Lekeitio, Mallabia, Ispaster, Orduña... eta baita gerora kudeatuko ditugunetan ere. Gure bezeroei aukera horren berri emateko, zerbitzu berriaren hasierako denboraldian bidaltzen zaizkien fakturretan mezu bat agertzen zaie, bidaliko zaien fakturaren hizkuntza hautatzeko aukera daukatela jakinarazten zaielarik. Herri horretan hauxe izan da egin dugun lehen fakturazioa, eta akats bat dela medio, ez da azaldu mezu hori fakturan, baina hurrengo fakturan konponduta geratuko da hori. Nolanahi ere, aukera horren berri eman ez bada ere, gure gestioaren hasiera hasieratik prest dagoela jakinarazten dizut. Gainera, Udalari ere eman diogu gorabehera honen berri, hain zuzen ere zabalkundea eman diezaion ohiko hedabideen bitartez.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Tolosako klinika pribatu bateko arreta zerbitzuan edo sarreran herritarraren datuak jasotzerakoan, hauek gaztelaniaz idazten dira nahiz eta osasun txarteletan eta agiri ofizialetan euskarazko grafian idatziak egon. Klinikako langileen esanetan, enpresaren politika omen da.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Bestelakoak

**Erantzuna:** Nortasun agiria aurkezten duen herritarrari, bertan azaltzen diren bezala hartzen zaizkie datuak, baina nortasun agiria aurkeztu behar da. Hala ere prest gaude herritarraren kasu konkretua aztertzeko.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** E-mail

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Altzari denda batek etxeetara bidalitako iragarkiak gaztelaniaz daude.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bestelakoak

**Egoera:** Baztertua

**Erantzuna:** Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duen abenduaren 22ko, 6/2003 Legearen 37.b) artikulua araberak, kontsumitzaile eta erabiltzaileek Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko eskubidea dute; bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete. Hortaz gain, lege bereko 40. artikulua araberak, jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek 38. artikuluko 2. paragrafoan, a), b), c) eta d) idatz-zatietan ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte, ez ordea, f) paragrafoko betebeharra, eta hemen aurreikusten da ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea erabilitako euskarria edozein dela ere ele bietan egiteko betebeharra. Beraz, ez dute betebeharririk gai honetan.



## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Musikaldi baten webgunea eta kalean jarritako kartelak gaztelania hutsean daude. Jada aurreko urtean gai hau kexa aurkezteko arrazoi izan zen, eta webgunea euskarara itzuliz zuzendu zen, baina aurten gauza bera gertatu da.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Irekita

**Erantzuna:** Erantzun gabe.



## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Donostiako Ospitale pribatu batean sarrera orriak gaztelania hutsean daude eta herritarrak ez zuten sinatu eta kexa aurkeztu zuen. Egun gutxira berriro proba egin behar zuela azalduz deitu zioten eta sarrera orria derrigorrez bete behar zuela.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Ospitaleko aholkularitza juridikoko departamentura bideratu da kexa honi irtenbide egoki eta zuzen bat emateko asmoarekin. Hori dela eta, neurri egokiak hartuko dira datorren urteari begira (2007.urtea), indarrean dagoen legedira egokitzeko.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Autobus geltoki batean irteerak jakinaraziz bidaiariei zuzentzen zaizkien ahozko mezuak, gaztelania hutsean ematen dira, eta Argibide Zerbitzuan ere arreta gaztelania hutsean ematen da, erabiltzaileak informazioa euskaraz jasotzeko duen eskubidea urratuz.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Konpondu gabe

**Erantzuna:** Autobus Geltoki honi Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak eragiten dio, 38. artikulua arabera, administrazioari dagozkion zerbitzuak kudeatzeaz eta ustiatzeaz arduratzen delako. Hau horrela izanik, gure aldetik adierazi behar dugu sozietate hau 1996an eratu zela Geltokiaren sorrerarekin batera, egun indarrean dagoen legedia baino lehen. Bere sorreran giza talde batekin hasi ginen lanean, 10 urte beranduago sendotu den lantaldea. Baina Geltokiak eboluzionatu egin du eta hazi egin da eta ematen dugun zerbitzuaren baldintza bereziak direla medio, ez da batere bideragarria txanda bakoitzean euskaraz artatzeko gai den langile bat egotea. Hala ere, zuzendaritza honek, eskuragarri dituen neurriak guztiak hartzen ditu egoera hobetzeko, eta era honetan esan dezakegu, urtean 6 hilabete zehar lantaldea handiagotzen dela eta kontratatzen diren langileek euskaraz aritzeko gaitasuna izaten dutela.



## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskal Herriko museo baten web orria gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Akatsa zuzendu eta gaur egun web gunea euskaraz ere badago.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Herritarra Donostiako jatetxe batean egon zen bazkaltzen, eta karta gaztelania hutsean zegoen idatzita. Hortaz gain, zerbitzari gehienek ere gaztelania hutsean hitz egiten zuten eta telefonoko erantzungailuko mezuetan euskara azken uanean agertzen da gaztelania, frantsesa eta ingelesaren atzetik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

**Erantzuna:** Jatetxetik adierazi zigutenez kartak eta gainerako idatziak itzultzaile batek egiten ditu, baina bajaran egon da pertsona hau, eta baliteke garai horretan gertatu izana zuk adierazitakoa. Barkamena eskatzen dute gertatutakoagatik.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** E-mail

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Enpresa batek gutun bat bidali zion eta Plan Renove zeritzon kanpainaren publizitatea zuen erantsita. Guztia gaztelaniaz zegoen.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** FEnpresa pribatua izanik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak ez du behartzen gutunetan edo publizitatean euskara erabiltzera. Baina, alde batetik, enpresa hau euskalduna izanik eta euskararen zabalkundearen parte hartze eta konpromisoa agertu izanak, eta bestetik, Plan Renove kanpaina delakoa Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak sustatuko ekintza izanik, biekin jarri ginen harremanetan. Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak argitu zigunez, Energiaren Euskal Erakundeak zuzenean egindako publizitate, foileto eta iragarkiak elebidunak izaten dira beti, eta ez omen zen inolako hitzarmenik egin publizitate kanpaina horren inguruan. Enpresak aldiz, euskararen zabalkundearen ahalegin berezia egiten ari direla adierazi zigen. Horren adibide gisa, produktu baten garantia testua bidali zuten, hau Espainiako Estatuan ofizialak diren lau hizkuntzetan dagoelarik. Bestalde, etorkizunean kontsumitzaileei begira burutzen diren ekintzetan elebitasuna bermatzea kontutan izango dutela diote.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Bizkaiko herri bateko TAO kudeatzeaz arduratzen den enpresa batek 2007ko urteari dagokion bertakoentzako txartela eguneratzeko eman beharreko pausoak azaltzen dituen gutuna igorri dio, eta ele bietan egon arren euskarazko atalak akats nabarmenak agertzen ditu.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Konponduta

**Erantzuna:** Enpresaren hitzetan gramatikazko akats gehienak ordenagailuz gaizki idazteagatik izan omen dira. Gutun berria bidali digute moldatuta.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Donostiako aurrezki kutxa bateko bulegoan bere hizkuntza eskubideak urratzen direla kontsideratzen du, ez dagoelako arreta euskaraz jasotzeko aukerarik. Langile euskaldun bakarra omen dago eta leihatilak automatikoki esleitzen direnez ez dago honekin arreta aukeraterik. Gainera langile erdaldunen jarrera ez da zuzena euskaraz zuzentzen zatzaizkienean bezeroak.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

**Erantzuna:** Bezero bakoitzari modu automatikoan esleitzen zaio leihatila, baina dagoeneko aspaldi samar ere bada prozedura berri bat prestatu genuela, hizkuntza edo beste zenbait arrazoi tarteko (amaitu gabeko eragiketak burutzea, etab.), bezeroak enplegatu jakin batekin hitz egin nahi duenean, hura dagoen leihatila aukeratzeko aukera ematen duena. Pozedurak honetan datza: •  Bezeroa bulegora sartzen denean, makina banatzaileak ematen dion txartel zenbakiduna jasotzen du.  
•  Aurreko bezeroari arreta eman ahala, hurrengoei deitzen zaie, dagokion leihatila esleitzuz eta arreta emango zaien leihatilaren zenbakia pantailan islatuz.  
•  Bezeroren batek, dena delako arrazoiengatik, arreta ez baldin badu esleitu zaion leihatilan hartu nahi, aditzera eman besterik ez du bertara iristen denean. Honako hiru aukera hauek ditu orduan enplegatuak:

- Bezeroa hartu, arreta berak eman behar dionean.
- Hurrengo bezeroari deitu, deitutako zenbakiaren jabeak alde egiten badu.
- Leihatilaz aldatzeko gestioak egin.

- Azken aukera hori oso erraza da. Bezeroak arreta zein leihatilatan hartu nahi duen adierazten dionean enplegatuak leihatila horri dagokion tekla sakatuko du.
- Leihatila hori libre geratzen denean, eta bertako enplegatuak hurrengo bezeroari deitzeko tekla sakatzen duenean, leihatila horretan artatua izan nahi duela jakinarazi duen bezeroari esleitutako zaio txanda. Bestalde, aurrezki kutxa honen baitan belaunaldi arteko errelebo garrantzitsua ari da gauzatzen, gaur egun enplegatu gazte asko sartzen ari baita gurera lanera, eta lankide berrien hautaketarako darabiltzagun irizpideen arabera, dagoeneko elebidunak dira Gipuzkoan sartzen ari diren enplegatu guztiak.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Aurrezki kutxa baten internet bidezko banku zerbitzuek ez dute euskarazko bertsiorik, eta bai bertsio katalana eta ingelesa, era honetan bere hizkuntza eskubideak urratuz.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Denbora da erakunde honetan euskarazko bertsioa lantzen ari garela, eta urte honetako azken hiruhilekoan erabiltzeko bezala egongo dela uste dugu (2007).



## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: XII. Kalitatearen Europar astean parte hartzeko, erakunde antolatzaileak prestatutako internet bidezko formularioa bete behar da eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Erakunde honek euskararen sustapen eta normalkuntzan lanean dihardu eta barkamena eskatzen dute idatzia gaztelaniaz egoteak sorrarazi zitzakeen eragozpenengatik. Zenbaitetan, idatzi batzuk euskaratzen dituzte baina beste batzutan, lan pilaketa edo presa dela medio gaztelaniaz iristen zaizkienak dauden bezala jartzen dituzte. Baina euskararekiko konpromisoa dutela adierazi digute, eta horren adibide da, abiarazi berri duten hobekuntza taldea, euskararen inguruko gaiak lantzeko eta bideratzeko, hurrengo aldietan gertaera berriro ez emateko irtenbide ezberdinen inguruan lanean dihardutelarik.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Informazio eta telekomunikazio enpresa bateko arretara deituz gero, euskarazko edo gaztelaniazko arreta aukeratu daiteke. Euskarazko arreta hautatu arren, gaztelaniaz erantzuten dute eta teknikariek pasatzen baldin bazaituzte hauek ere gaztelaniaz egiten dute.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

**Erantzuna:** Egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari gara. Enpresa honi zerbitzua ematen dioten hornitzaileekin hitz egin dugu eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari berak aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten. Operadore baten jarduera desegoki eta jakin abten ondorio izan dela arazoa uste dugu, bezeroak nahi duen hizkuntzan erantzuteko bitartekoak jarrita baititugu.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Gizarte babes eremuko elkarte batek egutegia bidali dio eta guztia gaztelaniaz dago.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Bestelakoak

**Erantzuna:** Bidalitako agiria gabonetako postal bat da ez iragarki edo antzeko ezertxo ere eta horregatik adierazitako legezko kasuetatik kanpo dagoela iruditzen zaigu. Hala ere, elkarte honen euskararekiko kezka handia denez, gure iragarki eta erabilitako agiri guztiak elebitan daudela jakinarazi nahi dizugu. Inprenta batean erostiako agiri itxi bat zenez, moldaketarik onartzen ez zuena, ohartuko zinetenez gure logotipoaren alboan elebitan idatzi dugu mezua.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Herritarrak energia enpresa baten erabiltzaileen arretarako telefonora deitu zuen 17,15etan, eta arreta euskaraz jaso nahi zuela azaldu ondoren 17,55ak arte telefonotik zintzilik izan zuten inolako azalpenik eman gabe, azkenean euskarazko arreta emateko inor ez zutela adierazi ziotelarik.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

**Erantzuna:** Espainian ditugun hamar milioi baino gehiago bezero telefono bidez artatu ahal izateko, Iberdrolak 3 plataforma ditu. Hauek Madril, Güeñes eta Valentzian kokaturik daude. Zehazki kasu honetan, Güeñesko gure plataforman 60 langile ditugu euskaraz nahi duena hizkuntza horretan artatzeko. Telefonozko Arreta Zerbitzua antolatuta dagoen moduan, Euskal Herriko bezero baten deia hiruetatik edozein plataformatan jaso dezakegu; bezeroak euskaraz artatzeko eskatzen baldin badu, kasu horretan, bere deia Güeñeseko plataformara bidaltzen dute. Sarean gertakariren bat izaten denean, telefono dei asko jasotzen ditugu eta, gerta litekeena da une zehatzean libre ez egote lankide elebidunik. Kasu hauetan, normalean bezeroak gazteleraz artatzea nahi du, itxoin edo berriz deitzea baino. Halaber, zera adierazten dizuegu: bezeroak eskaturik, gure sistema informatikoak bidaltzen duen informazio guztia (kontratuak, fakturak, etab.) Euskal Herriko bi hizkuntzazko idatziak dira. Euskaraz bidaltzen diguten idazkiak hizkuntza beraz erantzuten ditugu, eta Euskal Herriko kontsumitzaile guztiei bidaltzen zaizkien adierazpenak elebidunez idazten dira.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Produktu katalogo bat gaztelaniaz jasotzen du, eta lehen euskaraz ere bazegoen. Web orria ere gaztelaniaz dago eta informaziorako telefonora deituz gero ez dute arreta euskaraz ematen.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bestelakoak

**Egoera:** Baztertua

**Erantzuna:** Kudeaketaren ardura duen enpresa nazioarte mailako enpresa pribatu bat da eta Madrilen du egoitza. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duen abenduaren 22ko 6/2003 Legearen arabera, enpresa ez dago derrigortuta elebitasuna beramtzera, egoitza Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo delako.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Igogailuen ikuskapenak egiten dituen enpresa batek ahozko harremanetan gaztelania erabiltzen du eta idatzizko zereginetan zenbaitetan gaztelania hutsean iritsi zaizkio idatziak eta beste batzuetan agiri batzuk euskaraz eta beste batzuk gaztelaniaz, denak nahastuta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Donostiako gasolindegri batean, gasolina makinak ahozko zerbitzua du, baina gaztelania hutsean ematen du mezua, herritarrek zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko duen hizkuntza eskubidea urratuz.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponduta

**Erantzuna:** Kexa hau ahalik eta azkarren konpondu nahian, gaztelaniazko ahozko mezua ezabatu da, bertikalki errotulu bat dagoelako produktu bakoitza azalduz. Ahozko mezua ezabatzeak ez du inolako eragozpenik suposatzen bezeroen informaziorako bermean.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** A8ko teleordainketa (ViaT) eskatzeko inprimakiak gaztelania hutsean daude aurrezki kutxan. Banku bidez izapidetzen diren arren, inprimakiak autopistako tarte bat kudeatzen duen erakunde bati dagokio.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Konponduta

**Erantzuna:** Tarte hori kudeatzen duen erakundeak azaldu bezala inprimakiak ez dira beraienak aurrezki kutxa batenak baizik. Erakunde hori jarri da harremanetan aurrezki kutxarekin eta inprimakiak euskaratu dituzte.



## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** E-mail

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Herritarra bere garaian informazio eta telekomunikazio enpresa bateko bezero egin zenean, Alcatel etxeko telefonoa eskaini zioten eta hau hartu zuen menua euskaraz zuelako. Orain arte erabili du telefono hori, baina enpresan eman diren aldaketak direla medio, nonbait ez omen du balio aldaketa egiteko eta berria eskaini diote, baina honek ez dauka euskarazko menurik. Dendan azaldu diotenez, Alcatel etxeak bakarrik ditu menuak euskaraz eta eskaintza horretan ez direla sartzen, ez dituztela aspaldi zerbitzitzen. Herritarrak atzera pauso bat eman dela uste du, lehen euskaraz zeukana orain gatzeleraz izan behar duelako.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Gutun honen bidez jakinarazten dizuegu egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari garela. Zure kasuari dagokionez, telefono horien eskuliburuak euskaratzen ditu enpresa honek, telefonoetan euskararen hutsunea bete nahirik; jakinik, betiere, arazo horren konponbidea ez dagoela enpresa honen esku, telefonoak fabrikatzen dituztenen esku baizik. Izan ere, fabrikatzaileek erabakitzen dute haien softwarean zer hizkuntza eskaini. Enpresa honek beti eskatu du terminaletan euskara eskaintzeko.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Herritarrak informatika enpresa baten Donostiako egoitzara deitu zuen maiatzaren 15aren inguruan 902 zenbakidun telefono batera. Herritarrak euskaraz hitz egin zuen, eta telefonoz beste aldekoak gazteleraz erantzun zion, baina agerian gelditu zen dena ulertzen zuela. Beste behin ere deitu zuen, orduan ere euskaraz zuzenduz, baina arreta eman zionak berriro ere gazteleraz erantzun zion, euskaraz esandako guztia ulertu arren. Herritarrak harrituta euskaraz ulertzen bazuen zergatik ez zion euskaraz erantzuten galdetu zion, ez zekiela ondo edo euskaraz hitz egitea debekatuta zuelako. Langileak arrazoia bigarrena zela erantzun zion. Herritarrak uste du enpresaren jarrera hori baztertzaila dela, euskararen aurkakoa.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Bestelakoak

**Erantzuna:** Enpresa honek ez die inoiz erakundeko partaideei bezeroekin eta erabiltzaileekin euskaraz hitz egitea debekatu eta ez da partaideen artean inolako diskriminazio edo baztertzetik egin euskararekiko. Aldi berean, enpresa honek aitortzen du gure Bezeroarekiko Arreta Zerbitzua departamentuaren %50ak euskaldunak direla, eta gainontzekoek euskara arazorik gabe ulertzen dutela. Bezeroarekiko Arreta Zerbitzuaren bidez gurekin harremanetan jartzen den edozeinek teknikari euskaldun batek erantzun diezaiola eska dezake, eta momentu horretan teknikariak lana dela eta ezin izango balu, ohar batez abisua utziko litzaioke teknikariari, erabiltzaile horrekin lehenbailehen harremanetan jar dadin.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** 012, Zuzenenan

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Herritarrak informazio eta telekomunikazio enpresa bateko informazio zerbitzura deitu zuen eta euskaraz hitz egiteko aukera hautatu ondoren, arreta eman zionak une horretan arreta euskaraz ematea ezinezko zela eta berak artatutako zuela, gaztelaniaz, azaldu zion. Gauzak honela, herritarra gaztelerara pasa zen, baina arreta eman zionak zakar tratatu zuen, eta une batean "no" esan beharrean "bai" esan ziolako haserretu egin zen enpresako langilea.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

**Erantzuna:** Egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari gara. Enpresa honi zerbitzua ematen dioten homitzaileekin hitz egin dugu eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari berak aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioeten. Operadore baten jarduera desegoki eta jakin baten ondorio izan dela arazoa uste dugu, bezeroak nahi duen hizkuntzan erantzuteko bitartekoak jarrita baititugu.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Lehen informazio eta telekomunikazio enpresa batera deitzen zenuenean aukera ematen zizun gaztelaniaz edota euskaraz hitz egiteko eta orain ez du aukera hori ematen. Hori dela eta, euskarazko departamentuarekin hitz egin nahi duzula adieraztean, hauekin pasatzen saiatzen diren arren ez da posible, beti omen daude lanpetuta eta beranduago deitzeko adierazten dizu telefonoz beste aldekoak. Beste batzutan euskarazko departamentuarekin pasatzen zaituzte baina une horretan ez dagoela euskaldunik adierazten dute. Gainera, asteburuetan deituz gero, euskarazko departamentuak asteburuetan lanik ez duela egiten diote, bai ordea beste departamentu batzuk, ingelesa, frantsesa, galegoa... Hortaz gain, enpresak ez du aukera ematen honen gaineko erreklamaziorik jartzeko, euren prozeduran halako erreklamazio bat jartzeko tresnarik ez dagoelako.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Irekita

**Erantzuna:** Erantzunaren zain.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Enpresa batek sustatutako babes sozialeko etxebizitza bat egokitu zaio alokairuan. Etxebizitzetan jarri dituzten igogailuek ahozko mezua dute eta hau gaztelania hutsean dago, herritarrari euskaraz izateko dagokion hizkuntza eskubidea urratuz.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Irekita

**Erantzuna:** Erantzunaren zain.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Alokairuko babes sozialeko etxebizitzan sustapenari buruzko informazio eta jakinarazpenak gaztelania hutsean jaso ditu, informazioa euskaraz ere jasotzeko dagokion hizkuntza eskubidea urratuz.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Jakinarazten dizuegu, kontutan izango dugula gertatutakoa legea era arduratsu batean betetzeko eta, ahalik eta epe laburrenean neurriak jarriko ditugu martxan berriro gerta ez dadin.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Pasai Donibaneko aurrezki kutxa bateko sukurtsalean jendaurrean dagoen pertsonak ez daki euskaraz eta, ondorioz, ez dago, leihatilara joan ezkeru, euskaraz egiteko aukerarik. Euskararen azken kale neurketaren arabera, sukurtsal hori dagoen ingurua da Pasaiako udalerrri osoan euskara gehien egiten den zonaldea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

**Erantzuna:** Pasai Donibaneko bulegoan hiru enplegatu daude. Horietatik bik inolako arazorik gabe egiten dute euskaraz, eta hirugarrenak, leihatilan ari denak, euskararen oso oinarrizko ezagutza du. Leihatilan ari den pertsonaren inguruabar pertsonalak direla eta, zaila da une honetan hizkuntza bietan egiten duen pertsona batez ordezkatzea. Nolanahi ere, euskaraz oinarrizko maila duenez eta gure hizkuntzarekiko jarrera ona erakusten duenez, lanpostuan bertan trebakuntzako modulu bat egitea proposatuko diogu, ulermena hobetu eta elkarrizketarik arruntak bederen aurrera eramateko gai izan dadin. Bestalde, kutxa belaunaldi errelebo bete- betean murgildurik dago, lankide gazte asko ari baita sartzten gure erakundean, eta, lankideok hautatzeko darabiltzagun irizpideen ondorioz, elebidunak dira, gaur egun dagoeneko, Gipuzkoan lan egiteko kontratatzen ditugun pertsonak. Beraz, epe ertainean arazo hau konponbidean egon daitekeela uste dugu.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Herritarra informazio eta telekomunikazio enpresa batek Bilbon duen denda batera joan zen telefono kontratua egitera. Datuak hartu zizkionak hauek idazterakoan eta zehazki helbidera iritsi zenean, herritarrek emandako euskarazko helbidea gaztelaniaz idatzi zuen eta euskaraz idazteko eskatu ondoren haserrea izan zuten ez zuelako euskaraz idatzi nahi.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Bestelakoak

**Erantzuna:** Dendan arreta bi hizkuntza ofizialetan ematen da, bezeroaren esku utziz aukera hori eta legea zehatz mehatz betetzen da.



## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Igogailu enpresa batek igogailu berria jarri du bere etxean, eta igogailuaren ahotsa eta atarian/eskaileretako seguritate tresnetan jarritako informazio txarteltxoak, dena, erdara hutsean dago.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponduta

**Erantzuna:** Etxebizitza horretako komunitateak ez zigun honen inguruko kexarik luzatu, ez idatziz ez telefonoz. Hala ere igogailuaren mezuak gazteleraz gain euskaraz emateko aldaketak egin dira eta bertako administratzailearekin kontaktuan jarrita egungo egoerarekin ados daudela azaldu digu.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

**Erabilitako bidea:** Posta arrunta

**Erabilitako hizkuntza:** Euskara

**Urraketa gertatu den hizkuntza:** Euskara

**Zioa:** Herritarrak energia enpresa bateko erabiltzaileen arretarako telefonora deitu zuen maiatzaren 23an. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion langileari eta telefonoz beste aldekoak gazteleraz. Euskaraz ba al zekien galdetu zion eta baietz ala ez erantzun beharrean gazteleraz hitz egiten jarraitu zuen honek. Herritarraren ustez oso era desegokian artatu zuen, begirunerik gabe.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emailtza:** Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

**Erantzuna:** Deia, edozein dei bezala, libre zegoen lehenengo langileari sartu zitzaion, itxoiteko denbora gutxitzearren. Zuek adierazten duzueenez, bezeroa euskaraz zuzendu bazitzaion, gure gestoreak ezin izan zuen mezua ulertu, beraz, gaztelera hitz egiten jarraitu zuen honek, bezeroaren sentikortasuna mindurik geratzen zela ohartu gabe. Beraz, barkamena eskatzen diogu. Güeñeseko gure plataforman 60 langile ditugu euskaraz nahi duenak hizkuntza horretan artatzeko. Telefonoz Arretako gure Zerbitzua antolatuta dagoen moduan, Euskal Herriko bezero baten deia hiruetatik edozein plataformatan jaso dezakegu; bezeroak euskaraz artatzeko eskatzen baldin badu, kasu horretan, bere deia Güeñeseko plataformara bidaltzen dute. Une horretan euskaraz hitz egiten duten gestore guztiak lanean badaude, bezeroak itxoin egin behar du. orrez gain, eta gure nahia etengabe hobetzea denez, elebiduneko langileen telekomunikazioko sarea aldatzen saiatzen ari gara, euskaraz artatzeko eskatzen duten bezeroek denbora gutxiago itxoiteko.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Autopistako ordain-lekuan jasandako tratua dela eta kexa aurkeztu zuten. Kexa orria eskatzeko euskaraz zuzendu zitzaizkion hartu zituen langileari, baina elebiduna ez zela eta azkenean gazteleraz egin behar izan zuten.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Irekita

**Erantzuna:** Erantzunaren zain.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Informazio eta telekomunikazio enpresa batek ez du aukerarik ematen mugikorreko "interface"a, hots, menuak euskaraz izateko.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

**Erantzuna:** Enpresa honi Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak eragiten dio, eta ez du aurreikusten betebeharririk gai honen inguruan. Hizkuntza eskubideen inguruan honakoa bermatuko beharko luke:a)  Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.c)  Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen kontratuak, klausula ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.d)  Kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak, fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere bi hizkuntzatan emango dira, erabiltzaileak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean. Beraz, oinarri juridiko ezaren aurrean kexa baztertu beharrean aurkitzen gara.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Arratia zeharkatzen duten 3 autobus lineatan gidariak gaztelaniaz baino ez dakite. Herritarra kudeaketaren arduraduna den enpresarekin jarri zen harremanetan, baina ez zuen erantzunik jaso.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Eraitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Hiru linea hauetan, badago kopuru nabarmen bat euskara hizkuntza nagusizat duena, gainera, gainontzekoen artean badago ere beste kolektibo garrantzitsu bat oinarrizko elkarrizketetan, gidari-bidaiari artekoetan adibidez, erraz moldatzen dena, gutxieneko beharrezko ezagupenak edukiz. Dena den, hizkuntza normalizazioan oraindik bide luze bat ibiltzeko dagoela konturatuz, enpresa honetako eguneroko jardunetan euskararen erabilpena sustatzen jarraituko dugula gure esku dauden baliabide guztiekin, agintzen dugu.

## Fitxa

### Eskabidearen Datuak

---

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

**Zioa:** Herritarra Donostiako ireki berri zuten jatetxean egon zen, eta ia guztia gaztelaniaz zegoen. Zerbitzari eta arduradunen artean, bakarra zen euskalduna, karta gaztelaniaz zegoen eta baita errotuluak ere.

**Inzidentzia mota:** Kexa

**Urraketa mota:** Paisaia eta harremana

**Urraketa-harreman mota:** Ahozkoa eta idatzizkoa

**Eremua:** Pribatua - Jarduera profesionala

### Ebazpenaren Datuak

---

**Izapidetza:** Bideratuta

**Egoera:** Itxita

**Emaitza:** Konponbidean

**Erantzuna:** Jatetxeak bere adostasuna agertzen du egindako gomendioekiko eta egin beharrekoa aztertuko dute.