

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, herritarrak 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: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Gipuzkoako Foru Aldundiko Garapen Iraunkorrerako Departamentuko Ingurumen Zuzendaritzara joan zen aurretik aurkeztu zituen idatzi batzuen kopien bila. Bertako langile bat gaztelaniaz zuzendu zitzaion eta herritarrak euskaraz hitz egiteko eskatu zion, eta ez bazuen nahi euskaraz zekien bati deitzeko esan zion. Langileak ezetz esan zion eta euskaraz nahi bazuen zuzendariarekin izan beharko zuela, baina une horretan lanpetuta zegoela. Langileak harro eta begirunerik gabe jardun zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Gipuzkoako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Pertsona hori idatzi batzuen kopien bila etorri zen eta modu zakar batean esan zion langileari denbora asko zeramala paper horiek jasotzeko. Langileak eskatutako kopiak berehala eman zizkion alde aurretik prestatuta zituelako eta erantzun zion kopia horiek hilaren hasieratik prest zeudela baina bera ez zela etorri. Orduantxe esan zion euskaraz hitz egiteko eta langileak esan zion euskaraz hitz egin nahi bazuen teknikari batekin - eta ez zuzendariarekin- egoteko baina une horretan beste bisita batekin zegoela eta itxaroteko. Denbora txiki bat egon ondoren, herritarrak alde egin zuen. Kexa aurkeztu duen herritar horrek beti jaso du Zuzendaritza honetan harrera zuzena eta begirunezkoa, eta, jakina euskaraz. Hain zuzen ere bera izan da tratu adeitsuagatik nabarmendu ez dena. Gure aldetik, ziurtasun osoa dugu erabat zuzen jokatu dugula eta euskal autonomia erkidegoko hizkuntza legediari dagokionez begirune osoz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Galdakaoko ospitalean bozgorailuetan emandako azalpenak eta txanda tiketak gaztelania hutsean ematen dira. Ospitalean bertan aurkeztu zuen kexa herritarrak.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Osakidetzan ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan, eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko. Ildo horretatik, saiatuko gara erakutsi diguzun arazoa ahalik eta arinen konpontzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak maiatzaren 27ko Udal Hauteskundeetan EHNArekin bozkatu nahi izan zuen, eta mahaiko lehendakariak gazteleraz eta modu txarrean dokumentu hori ezin zela erabili jakinarazi zion, eta nahi izanez gero kexa jartzeko azaldu zion. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion une oro, eta mahaikide batek lehendakariari errespetu faltaz jokatzeko ari zela adierazi zion. Azkenean herritarrak, kexa bikoitza jarri zuen, EHNA erabiltzen ez uzteagatik eta bestea, lehendakariak euskal hiztunekiko adierazitako mesprezuagatik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

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: Lan eta Gizarte Gaietako Ministeriotik IMSERSOk kudeatzen dituen nagusientzako oporretarako programaren berri ematen duen idatzia iritsi zaio eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

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: KZguneetan IT txartela ateratzeko azterketen euskarazko eta gaztelaniazko ereduak daude, baina euskarazko ereduak ez du euskara zuzena erabiltzen, ulertezina da eta jendeak euskaraz egin nahi izan arren azkenean gaztelaniaz egiten du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: IT txartela azterketako hainbat modulutako azterketak berrikusi ditugu eta ez dugu aurkitu okertzat har litekeen idazketarik edo terminorik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Errenteriako Udaleko zinegotzi talde batek Udaleko beraien jarduera euskaraz gauzaten du. Udalbatzan badago itzultzaile zerbitzua baina batzordeetan ez, eta zenbait zinegotzik ez diete ulertzen eta ondorioz ezin dute eztabaidan parte hartu. Halaber, hainbat txosten tekniko gaztelania hutsean jasotzen dituzte beraien jarduerari trabak jarriz. Hortaz gain, Alkateak batzordeetan, zinegotzi hauek euskaraz egiten dituzten proposamenak ez ditu onartzen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Errenteriako Udala

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: Deklaratzera deitu zuten 2007ko urriaren 1ean, Gasteizko administrazioarekiko auzietako 2.zk.ko epaitegira. Honek euskaraz deklaratu nahi zuela adierazi zuen, baina egun horretan ez zegoela itzultzailearik eta beste egun batean deklaratzeko deituko ziotela azaldu zioten. Gaiaren garrantziagatik eta deklarazioa lehenbailehen egitea komeni zenez, gaztelaniaz deklaratu zuela adostu zuen, baina gertatutakoa ziurtagiri baten jasoz. Hala ere, jarrera horren aurrean kexu da, erakundeetan euskararen erabilera etengabe bultzatzen den garai honetan.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gasteizko justizia jauregian itzultzaile bakarra dago eta bajaran zegoen adierazitako data horretan. Antzeko inguruabarrak eman direnean, badago ezarritako protokoloa eta, bertan azaltzen denez, eskaria Bilboko Zerbitzuari helarazten zaio, ahalik eta irtenbiderik egoki eta azkarrena emateko asmoz. Gertakizun hauek kontutan hartuta, eskatzailea elkarrizketan zegoelarik, bertako langileek egokitzen jo zuten bide hori hartzea. Baina eskatzaileak deklarazioa atzeratu (itzultzailea Bilbotik etorri behar zela eta) edo hurrengo egun batean bertaratu beharko zela ikusita, gaztelaniaz deklaratzera erabaki zuen nahita. Bilbon, adibidez, ez litzateke horrelakorik gertatuko, bertan itzultzaile gehiago daudelako lanean. Dena den, gaztelaniaz deklaratzeko erabakia, azalduko inguruabarrak kontutan izanda, borondatezko ekintza izan zen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Irungo anbulatorioan eta Bidasoa eskualdeko ospitalean egon den bitartean 8 funtzionariokin izan dituen harremanak gaztelaniaz izan dira (medikuak, erizainak, administratiboak) eta beste birekin izan dituenak euskaraz (informazio bulegoko langileak). Idatziz eman dioten informazio guztia, orri bat izan ezik, gaztelaniaz zegoen eta larrialdi seinale guztiak gaztelaniaz hutsean zeuden.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia eta harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koan, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.c artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia, langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen Euskara Plana. Beste alde batetik, idatziz ematen dugun informazio estandarizatua elebiduna da. Informazio individualizatua idatziz jartzerakoan arazo gehiago edukitzen dugu, horregatik euskaraz nahi izanez gero, Harrera Unitatean informatuko zaio, zerbitzu hori zeinek ematen dion.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Hezkuntza Saileko langile batek baino gehiagok ez du gaitasunik jendea euskaraz erantzuteko. Kontuan izanik, zerbitzu publikoa dela eta herritarren eskubidea dela ofiziala den edozein hizkuntzan jardutea, uste du langile guztiek euskara jakin beharko luketela. Horrez gain, ordezkapenatarako izangaiei laguntzeko ez dute behar besteko informaziorik eta askotan ezta jarrera egokirik ere. Ez dira gai izan herritarren zalantzak argitzeko ezta egindako eskabidearen ziurtagiria emateko, beste batzuei eman dietenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaita: Bestelakoak

Erantzuna: Lurralde ordezkaritza honetan, hizkuntza normalizazioari dagokionez, Informazio Atala herritarrengandik hurbilen dagoen atala izanik, lehentasunezko atala dugu. Horregatik, 6 langile horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 langile horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrak euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute. Lan karga dela medio laguntzera joaten diren langileen kasuan, salbuespeneko egoera izanik, eta egunean - egunean ezberdinak direnez, ez dugu modurik jakiteko zein hizkuntza maila dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Hezkuntza Saileko langile batek baino gehiagok ez du gaitasunik jendea euskaraz erantzuteko. Kontuan izanik, zerbitzu publikoa dela eta herritarren eskubidea dela ofiziala den edozein hizkuntzan jardutea, uste du langile guztiek euskara jakin beharko luketela. Horrez gain, ordezkapenatarako izangaiei laguntzeko ez dute behar besteko informaziorik eta askotan ezta jarrera egokirik ere. Ez dira gai izan herritarren zalantzak argitzeko ezta egindako eskabidearen ziurtagiria emateko, beste batzuei eman dietenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaita: Bestelakoak

Erantzuna: Lurralde ordezkaritza honetan, hizkuntza normalizazioari dagokionez, Informazio Atala herritarrengandik hurbilen dagoen atala izanik, lehentasunezko atala dugu. Horregatik, 6 langile horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 langile horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrek euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute. Lan karga dela medio laguntzera joaten diren langileen kasuan, salbuespeneko egoera izanik, eta egunean - egunean ezberdinak direnez, ez dugu modurik jakiteko zein hizkuntza maila dute.

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: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako ertzain etxean ez dute euskaraz artatzen, gaztelaniaz hitz egiteko eskatzen dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Herrizaingo Saila Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin batera Ertzaintzaren erkidegoa euskalduntzeko egitaraua garatzen ari da; prozesua motela izan arren, lanean dihardute etenik gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Aitor Ikastolan langileen mediku azterketetan euskaraz komunikatzeko eskubidea ez zaie bermatu. Bestalde, jangelako langile baten ordezkapena egitera euskaraz ez dakien langile bat bidali du Hezkuntza Sailak, eta ikastola D eredukoa da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Bilboko Begoñako KZguneko langileari erreklamazio bat aurkeztu zion IT txartelaren azterketa egiterakoan sarea 20 aldiz bertan behera gelditu zitzaiolako, eta ez ziolako inolako irtenbiderik eman. Langileak ez zion erreklamazioaren kopiarik eman ordutegitik kanpo zegoela argudiatuz, nahiz eta KZgunea ixteko 5-10 min gelditu. Azkenean haserretu eta herritarrak euskaraz hitz egiten jarraitu arren, langileak gaztelaniaz erantzuteari ekin zion.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Begoñako KZgunean erabiltzaile horrek egindako IT txartelaren proba ez zen baldintza egokietan garatu zerbitzaria erori zelako; erorketa hori laneko kargak eragin zuen eta, gaur egun, zerbitzuak behar bezala funtzionatu ahal izatea bermatzen duten hainbat hobekuntza egin dira bertan. Bestalde, KZgune guztietan, erabiltzaileentzako eskuragarri dauden erreklamazio orriak formatu estandarrekoak direnez, ez dute kopiarik biltzen. Begoñako KZguneko tutoreak, kexaren xedeari dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egin ohi du lana eta erabiltzaileengana jotzen duenean, bere betebeharrak egoera normalizatzean betetzerakoan, haiek erabiltzen duten hizkuntza erabiltzen du. Erabiltzaileak KZguneko tutorearen aurrean bistako moduan eta behin eta berriro egin zituen erreklamazioak direla eta, ordura arte euskara hutsean gertatu zen iritzi trukea gaztelaniazko bihurtu zen tutorearen aldetik, gertatu zen tentsioa zela eta.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra maiatzaren 11n, Eusko Jaurlaritzaren Bilboko Lurralde Ordezkaritzara joan zen bere laneko dokumentazioa eramatera, eta Hezkuntza Sailean euskaraz hitz egitea lortu zuen arren, beheko solairuko Hezkuntzak Sailak dituen leihatiletan gazteleraz hitz egitea eskatu zioten, ez baitzekiten euskaraz, era honetan herritarren euskaraz aritzeko eskubidea urratu zelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Hezkuntza Saileko Bizkaiko Lurralde ordezkaritzako informazio atalean 6 langilek egiten dute lan eta horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrak euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batek Gipuzkoako Foru Aldundiko Fiskalitate eta Finantzarako Departamentuko, Zeharkako Zergak Kudeatzeko Zerbitzutik BEZ.ari buruzko berrikuspen helegite bati buruzko ebazpena gaztelania hutsean jaso du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Gipuzkoako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Gai horren inguruko aurrekariak bildu ondoren, zera azaldu nahi dizut: enpresa horrek bi idatzi aurkeztu zituen auzi berari buruz. Bi idatziak gaztelania hutsean aurkeztu zituen eta bieie gaztelania hutsean erantzun zitzaizkien. Martxoaren 8ko 21/2004 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardura esparruan hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duenak, idatzizko harremanei buruz ezartzen dizkigun jarraibideak aplikatuz, gaztelania hutsean jasotzen ditugun idatzien aurrean jokabidea honakoa da: - Erantzuna estandarizatua badago lege aipamenei eta eman beharreko azalpenei dagokienez, ele bietan erantzuten da. - Aitzitik, erantzuna oso-osorik prestatu behar bada, kasu horretan gaztelania hutsean erantzutea da irizpidea. Praktikoak eta eraginkorrak izateari lehentasuna ematen diogu, gaztelania hutsean zuzentzen zaigunari gaztelania hutsean erantzunda nire hizkuntz eskubideak errespetatzen ditugulakoan. Enpresa horri dagokionez, bigarren irizpidea erabili dugu. Nahiz eta espresuki ez izan, kontuan hartuz gero enpresaren beraren jokabidea, hots, aurretik beste idatzi bat gaztelaniaz aurkeztu zuela eta idatzi horri gaztelaniaz bakarrik erantzun arren, ez zuela ezer esan, eta berriro gaztelaniaz zuzendu zitzaigula erantzun haren kontra egiteko, gure jarduteko moduak nahiko oinarri zuelakoan gaude.

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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Deia, edozein dei bezala, libre zegoen lehenengo langileari sartu zitzaion, itxoiteko denbora gutxitzearen. 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.