

# ELEBIDE

MEMORIA

2012

**EUSKO JAURLARITZA**

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza



**GOBIERNO VASCO**

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística



Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua  
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos.

**E**lebide nace con la misión de promover la garantía de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vascos. Elebide constituye una decidida apuesta de la Viceconsejería de Política Lingüística a favor de un ejercicio real y efectivo de esos derechos, más allá de su retórica reivindicación. Una decidida apuesta que sitúa los derechos lingüísticos en el marco del corpus de principios que cimentan la política lingüística de las administraciones vascas: el respeto a los derechos individuales, la libertad de elección de lengua, las obligaciones de los poderes públicos en orden a la garantía de esos derechos, la normalización del uso del euskera y una igualdad social efectiva, lo que significa una igualdad real de oportunidad de uso de las lenguas.

Tres son las funciones propias de Elebide: promover y garantizar los derechos lingüísticos, establecer un procedimiento para hacer efectiva esta garantía y colaborar con las administraciones y organismos afectados en la implantación de soluciones. Este y no otro es el fin último de Elebide: pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones; porque no se trata de perseguir a nadie, sino de cumplir y hacer cumplir los derechos lingüísticos ofreciendo a todos los agentes implicados la colaboración necesaria para tal fin.

ISSN 1889-4585



9 771889 458008



**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2013

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Edición: 1ª, mayo de 2013

Tirada: 1.200 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura

Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: [www.euskara.euskadi.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Fotocomposición: Gráficas IRUDI

Imprime: Gráficas IRUDI  
C/ Uzbina, 25 - 01015 Vitoria-Gasteiz

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

## ÍNDICE

ELEBIDE	Clave de la convivencia Cristina Uriarte Toledo. Consejera de Educación, Política Lingüística y Cultura	7
ELEBIDE	Garante de la libertad lingüística Patxi Baztarrika Galparsoro. Viceconsejero de Política Lingüística	11
ELEBIDE	El camino recorrido y el que queda por andar	15
MEMORIA 2012		17
RESUMEN	ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO	29

Los datos recogidos en la Memoria pueden ser consultados en:  
[www.euskara.euskadi.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)





# ELEBIDE

## CLAVE DE LA CONVIVENCIA

**CRISTINA URIARTE TOLEDO**  
**CONSEJERA DE EDUCACIÓN, POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA**

La sociedad vasca ha recorrido un largo camino en la recuperación del euskera desde que alcanzó el autogobierno. El avance es notable, pero todavía queda mucho por hacer. El Gobierno Vasco ha sido el elemento tractor de esta tarea durante las últimas décadas, sobre todo, desde la aprobación por el Parlamento Vasco de la Ley 10/1982 de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera. Precisamente, esa ley estableció la base jurídica, para plasmar la voluntad de la ciudadanía vasca de recuperar el euskera. Así, esta memoria de 2012 de *Elebide* ha visto el 30º aniversario de esta ley. Puede decirse, sin temor a equivocarnos, que sin esta ley las cosas hubiesen sucedido de otra manera, puesto que no es lo mismo recuperar una lengua sobre la base de todos los miembros

de una sociedad que dejar una parte importante de la sociedad al margen de esa recuperación.

Entretanto, el Gobierno Vasco ha avanzado en la recuperación del euskera, porque también ha sido esa la voluntad de la ciudadanía vasca (representada en el Parlamento Vasco). Hoy en día damos por sentadas muchas cosas, pero es suficiente recordar qué problemas hubo durante los primeros años de la década de 1980 para encontrar profesores que enseñaran en euskera, o traer a la memoria en cuántos sitios de la administración se podían realizar trámites en euskera... o rememorar un hecho que es reconocido a escala internacional: hacer que la sociedad sea cada vez más bilingüe a través de la escolarización. Así, todo lo anterior y otros

muchos factores han supuesto que en la sociedad vasca haya cada vez más ciudadanos bilingües; al mismo tiempo, la ciudadanía solicita cada vez más frecuentemente y con mayor intensidad a las administraciones vascas que sean respetados sus derechos lingüísticos. Dicho de otra manera: la ciudadanía vasca pide que la convivencia entre el euskera y el castellano sea real.

Teniendo todo esto en cuenta, *Elebide* ofrece a la ciudadanía vasca la oportunidad para hacer respetar sus derechos cuando entienda que estos han sido vulnerados. La razón es clara: la igualdad de oportunidades es necesaria, para que la convivencia se produzca de verdad. Y, para ello, hay que implantar herramientas y mecanismos a favor de la lengua más débil; no se actúa, sin embargo, en perjuicio de la lengua más poderosa, sino que se persigue la igualdad de oportunidades para ambas, de cara a su pervivencia en el futuro. Debemos recordar lo siguiente: el futuro del castellano está garantizado, el del euskera, sin embargo, está por garantizar. Además, esta tarea no corresponde a una administración u otra, sino que es una obligación de todos los poderes públicos.

Tal y como hemos dicho, la igualdad de oportunidades acarrea inexorablemente la convivencia, es más, trae consigo una convivencia que debe entenderse en el plano dinámico. Todas las administraciones deben pasar del papel a los hechos para que se dé esa igualdad realmente; de otra manera, únicamente nos quedaremos en el plano formal. *Elebide*, empero, no nació para actuar en el plano formal, sino para responder adecuadamente a la realidad del momento e influir en ella, así como para que la ciudadanía vasca perciba que tiene dónde acudir en caso de que no se respeten sus derechos lingüísticos, y para que sepa que ese camino que emprenden no resultará baldío. En este cometido, *Elebide*, además de cuidar de los derechos lingüísticos, tiene que ser un mediador y adoptar una actitud proactiva a favor de la ciudadanía vasca.

Ese principio fundamental lo establecieron los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en el Gobierno Vasco en su artículo 3º, cuando proclamaron esa actitud proactiva del Gobierno Vasco: “*Con objeto de equilibrar la situación, el Gobierno Vasco ha realizado un gran esfuerzo para capacitar a la plantilla y ha de seguir en esa línea para fomentar el uso del euskera en la Ad-*



*ministración. Ese impulso tiene que ser fruto de una actitud activa; es decir, no basta con que el Gobierno Vasco se dirija en euskera a la ciudadanía y otras administraciones que se han dirigido a él en euskera. El Gobierno Vasco dará un paso adelante y, dentro de sus posibilidades y teniendo en cuenta lo consensuado en los planes de uso de los departamentos, invitará a todos los agentes a comunicarse en euskera”.*

Y esa afirmación trae consigo esta otra reflexión: la convivencia no necesita espectadores, sino actores; en esta tarea de *Elebide*, de hacer respetar los derechos lingüísticos reconocidos por la ley, en primer lugar, analiza la situación, a continuación, hace un diagnóstico de aquella, posteriormente, toma medidas correc-

toras en función de este diagnóstico, y, a partir de hoy, va a hacer llegar a la sociedad su labor de la manera más amplia posible. Para alcanzar la igualdad entre desiguales, si se quiere conseguir la convivencia real, la administración no puede ser una mera espectadora o mandataria, tiene que actuar, y la sociedad vasca tiene que percibir a *Elebide* como un colaborador, que cuida de los derechos lingüísticos para todos, y que actúa cuando aquellos se vulneran. La convivencia no es fácil en ningún ámbito; a pesar de todo, ya sabemos que, si queremos vivir todos juntos, debemos tener las mismas oportunidades: en esto se plasma la convivencia. Y en este empeño la sociedad vasca tendrá a *Elebide* de mediador.





# ELEBIDE

## GARANTE DE LA LIBERTAD LINGÜÍSTICA

**PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO**  
**VICECONSEJERO DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA**

Todos los sistemas democráticos se basan en la libertad, y entre sus metas principales destaca la protección y la consolidación de la diversidad que es innata a la sociedad, sabiendo que posibilitar la igualdad de oportunidades es condición inexcusable para garantizar la paridad entre no iguales. Por esto resulta la igualdad de oportunidades un derecho cívico y, al mismo tiempo, algo que todas las sociedades democráticas deben a toda la ciudadanía. En todos los sectores, también en el ámbito lingüístico. Entre otras razones, por eso se reconocen los derechos lingüísticos a todos los ciudadanos.

Ya han pasado treinta años desde que se reconocieran legalmente ciertos derechos lingüísticos a todos los ciudadanos vascos. Más

concretamente, se debe a la Ley del Euskera el que todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma Vasca tengan derechos lingüísticos desde 1982, utilizando para ello la puerta abierta por el Estatuto de Gernika tres años antes. De la mano del Estatuto se reconoció a todos los ciudadanos “el derecho a conocer y utilizar” el euskera y el castellano, y tres años más tarde la Ley del Euskera reconoció una serie de derechos lingüísticos concretos en el ámbito de la administración, de la educación y de los medios de comunicación, entre otros. De paso, en la misma ley, se estableció la obligación para los poderes públicos para que tomaran medidas de garantía de los derechos reconocidos a los ciudadanos. La Ley del Euskera, que ha sido tan decisiva y lo sigue siendo a la hora de promover

y acrecentar el uso del euskera, también ha sido ejemplar en esta tarea.

Posteriormente, también se reconocieron derechos lingüísticos a las personas consumidoras mediante ley y decreto: en 2003 se aprobó la ley conocida como el Estatuto de las personas consumidoras, y, tiempo después, en 2008, el Gobierno Vasco aprobó un decreto, con el objetivo de hacer respetar una serie de derechos lingüísticos en distintos ámbitos a las personas consumidoras. Hay que tener en cuenta que tanto la ley como el decreto siguen vigentes.

Por tanto, los ciudadanos de la CAV tienen protección legal para utilizar el euskera o el castellano en sus relaciones con los poderes públicos, en todas sus áreas, y en determinados espacios del sector privado. Y los poderes públicos tienen una política lingüística que desarrolla el respeto de esos derechos amparados por la ley.

Es una normativa muy avanzada la que acabamos de mencionar. Por supuesto, todavía nos queda un largo camino que recorrer para que esos derechos lingüísticos reconocidos por la legislación puedan utilizarse en lo cotidiano con normalidad, habitualmente y sin sobrecarga en cualquier momento y lugar. El camino del mo-

nolingüismo al bilingüismo cuesta, se necesita mucho tiempo, se deben superar muchas dificultades, hay que esquivar muchos impedimentos, hay que apartar muchas inercias contra la igualdad de oportunidades... Se han dado muchos pasos hacia delante en estas tres décadas en el camino de respeto de los derechos lingüísticos, y por ese camino avanza nuestra sociedad. Sin embargo, lo que queda por hacer no nos debe conducir a negar u ocultar lo ya hecho, así como tampoco nos debe llevar la grandeza de lo realizado a dejar para luego o a minusvalorar lo que queda por hacer. Se debe seguir mejorando sin pausa y con mayor eficacia. Los derechos lingüísticos siempre deben ser respetados, en la medida y manera en que se recogen en la legislación.

No hay más que mirar a la realidad para darnos cuenta de que estamos lejos todavía de respetar los derechos lingüísticos en todos los casos recogidos en la legislación, es decir, de respetar sin necesidad de sufrir incomodidades. Lejos. En los informes de evaluación de la Oficina Europea de las Lenguas Minoritarias o en la memoria anual de actividades del Ararteko o en las incidencias que recibe y tramita *Elebide* queda patente ese déficit. Y el Gobierno Vasco tiene



la obligación y la voluntad firme de responder con la mayor eficacia a ese déficit. Así, dado que los ciudadanos son titulares de derechos lingüísticos, lo que causan esas vulneraciones de los derechos citados constituye una discriminación, y superar las discriminaciones y consolidar la convivencia son la tarea principal de los poderes públicos.

En la memoria 2012 de *Elebide* consta que se han producido más incidencias que en años anteriores. Eso no quiere decir, de ninguna de las maneras, que hayamos retrocedido en el respeto de los derechos lingüísticos en nuestro Pueblo. Estamos convencidos, aunque parezca paradójico, de que ese dato muestra que cada vez son más los ciudadanos que tienen mayor conciencia y que, cuando sufren una vulneración, dan el paso para presentar la denuncia. Y

eso es muy positivo. Precisamente, cuanto mayor es la conciencia lingüística de los ciudadanos y mayor su sensibilidad para defender la igualdad de oportunidades, mayor será nuestra eficacia en la misión de mejorar esa situación.

Que sepan los ciudadanos que el Gobierno Vasco ha adquirido el compromiso para tomar las medidas precisas de cara a garantizar realmente que todos los ciudadanos utilicen el euskara o el castellano. Que sepan los ciudadanos, también, que cuentan con la protección del Gobierno Vasco en el ejercicio de sus derechos lingüísticos. Que sepan, de la misma manera, que el Gobierno Vasco quiere conocer las vulneraciones de sus derechos lingüísticos, para encontrar soluciones. Y que quiere reconocer en el futuro la actitud de los agentes que actúan en la búsqueda de soluciones.





# ELEBIDE

## EL CAMINO RECORRIDO Y EL QUE QUEDA POR ANDAR

Se han cumplido cinco años desde que se creó *Elebide*, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, adscrito hoy en día a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco

*Elebide*, fundamentalmente, tiene las siguientes funciones: promover la sensibilidad sobre los derechos lingüísticos, facilitar a las ciudadanas y ciudadanos que así lo soliciten información y asesoramiento respecto de la tutela de los mismos, y ofrecer colaboración a los diferentes departamentos, organismos y entidades afectados, para el cumplimiento efectivo de los citados derechos. No obstante, queda mucho por hacer, y, en este momento en que el servicio está más consolidado y fuerte que nunca,

tiene que afrontar todos esos deberes firmemente.

Tal y como se destacará a lo largo de esta memoria, hay que destacar dos sectores en la actuación de *Elebide*: el sector público y el sector privado.

Respecto del sector público, hay que mencionar el avance realizado por las administraciones públicas, al amparo de la Ley 10/1982 de 24 de noviembre, que regula el uso del euskera, de la Ley 6/1989 de 6 de julio, de la Función Pública Vasca, y del Decreto 86/1997 de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi; precisamente, en este momento que vive la Comunidad Autónoma Vasca, de la normalización del uso del euske-

ra vendrá el uso normalizado de las dos lenguas, así como el derecho a utilizar cualquiera de ellas.

Así, en cumplimiento de lo establecido por el Decreto 86/1997 de 15 de abril, muchas administraciones de la Comunidad Autónoma Vasca han aprobado y llevado a cabo sus planes de normalización; estos planes son dinámicos, es decir, se establecen para unos plazos determinados y, una vez finalizados estos, se evalúa el plan para analizar si se han cumplido sus objetivos o no. Una vez recabadas las conclusiones de la evaluación, estas se constituyen en fundamento para fijar los objetivos del plan de euskera del siguiente periodo.

Por ejemplo, en el caso del Gobierno Vasco, a día de hoy, una vez concluido y evaluado el Plan de Normalización del Uso del Euskera del Gobierno Vasco del IV periodo de planificación (2008-2012), la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura está realizando denodados esfuerzos en la preparación del V periodo de planificación, analizando y trabajando las tareas que resulten necesarias para alcanzar el uso normalizado del euskera en el Gobierno Vasco.

Respecto del sector privado hay que decir que la situación es muy otra. En primer lugar, los primeros rastros de normativización de este sector se sitúan en el año 2003, en el capítulo VII del título II de la Ley 6/2003 de 22 de diciembre, reguladora de Estatuto de las Personas Consumidoras. Posteriormente, el año 2008 se aprobó el Decreto 123/2008 de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, que fijaba y regulaba las obligaciones generales establecidas en la Ley 6/2003 de 1 de julio. A continuación, se aprobó el Decreto 204/2010 de 20 de julio, que prorrogó los plazos del decreto de 2008, pero en la actualidad esos plazos están agotados. Por tanto, hay que tener en cuenta que la regulación de la garantía de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias empezó 20 años después.

Así, aun cuando el reconocimiento de los derechos lingüísticos en el sector público ha realizado un largo recorrido, todavía queda por hacer, y no poco; además, en el ámbito privado, en la medida en que el recorrido es más corto, los quehaceres son todavía más numerosos. Ahí está uno de los principales desafíos de *Elebide*.

# MEMORIA 2012

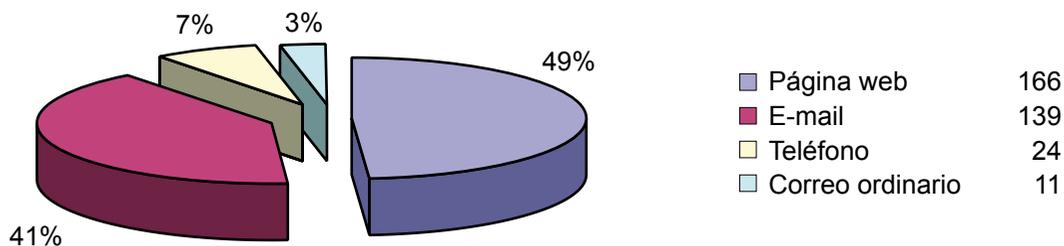
## Número de incidencias

Durante el año 2012, Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 340 incidencias. Si lo comparamos con el índice del año anterior (296 incidencias), veremos que la demanda de la ciudadanía ha aumentado un 15%.

## Canal de recepción de las incidencias

El 49% del total, es decir, 166 incidencias se presentaron a través de la página web. Durante el año 2008, la Viceconsejería de Política Lingüística puso en marcha una nueva aplicación informática, y se puede afirmar que su uso se ha consolidado.

Gráfico 1: Canal del recepción de las incidencias

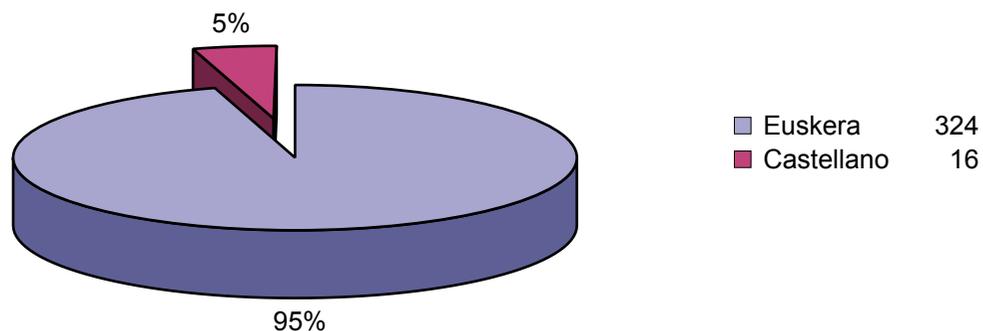


Aun así, no se ha excluido el resto de canales; además, el correo electrónico se ha utilizado mucho por parte de la ciudadanía y las incidencias recibidas por correo electrónico han subido mucho, tanto en número como en porcentaje, 139 (41%); en cambio, las incidencias recibidas por teléfono y correo ordinario siguen con la tendencia a la baja. Por teléfono se recibieron 24 incidencias (7%), y 11 ciudadanos y ciudadanas (3%) eligieron el correo ordinario para contactar con Elebide.

### ***Idioma utilizado en la presentación de la incidencia***

Durante el año 2012, el 95% de la ciudadanía que se ha dirigido a Elebide, concretamente, 324, ha elegido el euskera para relacionarse con el Servicio, y 16, el castellano. Aun así, en la mitad de estos últimos 16 casos, las personas denunciadores han expresado que se les ha vulnerado el derecho a usar el euskera. Las razones para utilizar el castellano han sido, entre otras, las siguientes: porque, aun siendo vascohablantes, no tienen capacidad para escribir en euskera, o porque han sido los padres y las madres quienes se han puesto en contacto con Elebide en nombre de sus hijos o hijas menores de edad.

Gráfico 2: Idioma utilizado en la presentación de la incidencia



### ***Incidencias aceptadas / no aceptadas***

Durante 2012, de las 340 incidencias presentadas, 15 no fueron aceptadas; es decir, no se inició ningún procedimiento, ya que tras el estudio del motivo de la incidencia, Elebide concluyó que no había base jurídica para tramitar la incidencia. Hay que tener en cuenta que Elebide solo tramita aquellas quejas que respondan a casos recogidos por la ley; y en estas incidencias no se encontraron fundamentos jurídicos suficientes para su tramitación. Las 325 incidencias restantes se tramitaron de acuerdo a cada tipología de procedimiento.

### ***Tipología de las incidencias tramitadas***

El 92% de las incidencias recogidas por Elebide durante 2012 son quejas que guardan relación con la vulneración de los derechos lingüísticos. Por tanto, 298 de las 325 incidencias son quejas. Las incidencias restantes se reparten de la siguiente manera: 18 consultas, 7 sugerencias y 2 solicitudes.

La mayoría de las quejas hicieron referencia a los siguientes temas: la imposibilidad de relacionarse con la Administración tanto de forma oral como escrita en un idioma determinado, y errores detectados en la señalización o rotulación.

Gráfico 3: **Incidencias aceptadas / no aceptadas**

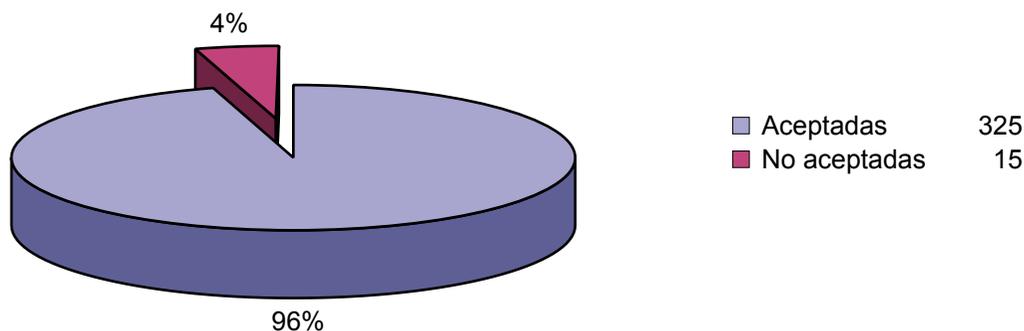
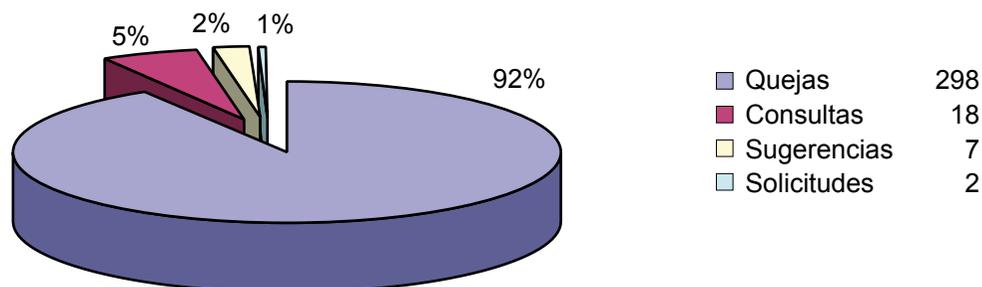


Gráfico 4: Tipología de las incidencias tramitadas



Si nos centramos en las consultas, por una parte, hemos recibido consultas de la ciudadanía, sobre todo, para conocer cuáles son los derechos lingüísticos que le asisten ante las administraciones públicas, y cómo ejercer esos derechos; por otra parte, se han recibido consultas de entidades y empresas privadas, para conocer las obligaciones lingüísticas que deben cumplir ante la ciudadanía, y las personas consumidoras y usuarias; y, por último, alguna administración ha consultado cómo interpretar la normativa vigente.

En lo que respecta a las sugerencias, su objetivo fundamental es concienciar a las administraciones públicas y a las entidades privadas para

que adopten una postura proactiva en el ámbito de los derechos lingüísticos; así, si una persona ha presentado una queja, aun no habiendo vulneración de derechos según la normativa vigente, dado que la entidad objeto de la queja ha adquirido un compromiso para la normalización del uso del euskera, se le ha sugerido que dé un paso más en dicho compromiso.

Respecto de las dos solicitudes, en la primera, el Ayuntamiento de Elgoibar ha solicitado a Elebide que actualice los nombres de los barrios de Elgoibar en su aplicación; y, en la segunda, el Ayuntamiento de Usurbil ha solicitado que los cursos dirigidos a cargos políticos y al personal al servicio de la Administración se ofrezcan en euskera.

### Tipología de las quejas tramitadas

Tal y como hemos mencionado, las 298 quejas tramitadas en Elebide en 2012 pueden clasificarse en tres grupos: vulneraciones acaecidas en relaciones por escrito, vulneraciones ocurridas en comunicaciones orales y vulneraciones detectadas en el paisaje lingüístico (rótulos, señalización...). Los demás números que aparecen en el gráfico 5 corresponden a casos de diversas vulneraciones mencionadas dentro de una misma queja.

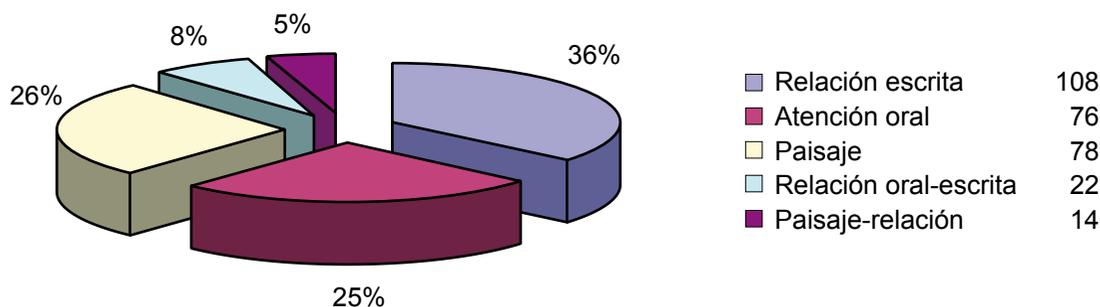
El 79% de estas quejas se sitúan en el contexto de la Administración Pública: algunas de estas administraciones no garantizan aún el derecho de uso del idioma deseado por la persona usuaria,

tanto en las comunicaciones escritas como en las orales. En las demás quejas se denunciaron conductas de empresas privadas y empresas del sector de servicios.

Comparando con los datos de memorias de años anteriores, las cifras y la casuística resultan muy similares: siempre entre el 70% y el 80%.

Si nos centramos en las relaciones de comunicación oral, se presentaron 76 quejas, en las que la ciudadanía denuncia la vulneración de su derecho a ser atendida en euskera; en cuanto a las relaciones escritas, se recibieron 108 quejas en las que se denunció que las instituciones solo utilizaron el caste-

Gráfico 5: Tipología de las quejas tramitadas



llano en su atención a la ciudadanía. Además, en 22 casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos, tanto orales como escritos.

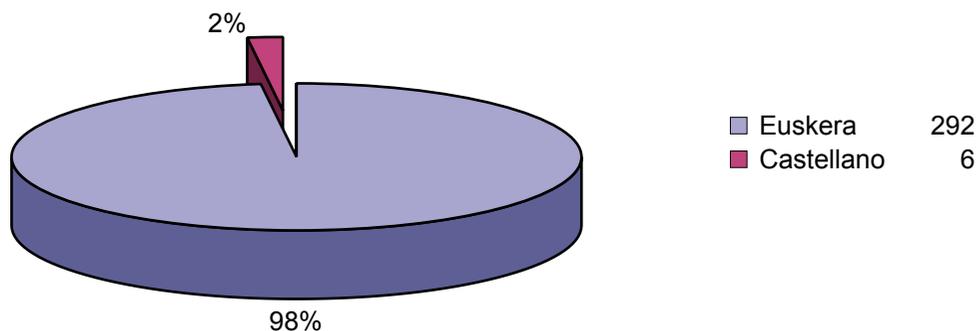
Por último, las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico, concretamente, 78, se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en 14 casos hacen referencia a vulneraciones por parte de alguna institución, al haberse detectado errores en el paisaje lingüístico.

### ***Lengua en la que se ha producido la vulneración***

En 292 quejas de las 298 quejas presentadas, el euskera es la lengua en la que se ha

producido la vulneración, y en 6 lo es el castellano. Si acudimos a las memorias de años anteriores, comprobaremos que los datos son muy parecidos. Independientemente de los notables progresos registrados en los últimos 30 años en el proceso de normalización del euskera, se constata aún la desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas a favor del castellano. Por tanto, debemos seguir adoptando medidas de acción positiva que permitan avanzar progresiva pero decididamente hacia el objetivo de una igualdad social real y efectiva entre el euskera y el castellano.

Gráfico 6: Lengua en la que se ha producido la vulneración



Las quejas en las que se denuncia no haber podido hacer efectivo el derecho de uso del castellano se circunscriben al ámbito de relaciones por escrito en administraciones. En algún caso aislado, se ha procedido únicamente en euskera, y no se han tenido totalmente en cuenta los derechos lingüísticos de las personas que querían recibir en castellano los mensajes de la Administración.

### Quejas según ámbito

El 79% de las quejas (236 incidencias) correspondieron a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 21% (62 quejas) se circunscribió al ámbito privado.

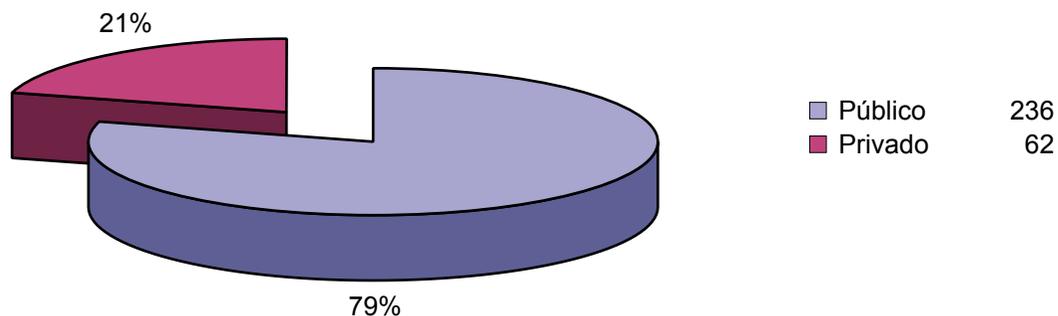
### Quejas en el ámbito público

En el caso de las administraciones e instituciones públicas, el 41% de las quejas están dirigidas a la Administración General de la CAPV.

Si tenemos en cuenta el ámbito público, en 2011, aproximadamente, la mitad de las quejas estaban dirigidas a la Administración General de la CAPV; en 2012, ese porcentaje ha disminuido un 9%.

En cambio, en el caso de las administraciones locales, aunque poco, la cantidad de quejas ha aumentado, si bien en porcentajes se ha mantenido (28%), pasando de 60 quejas en 2011, a 66 en 2012. De estas 66 quejas cuya destinataria es una administración local, 8 corresponden a

Gráfico 7: Quejas según ámbito



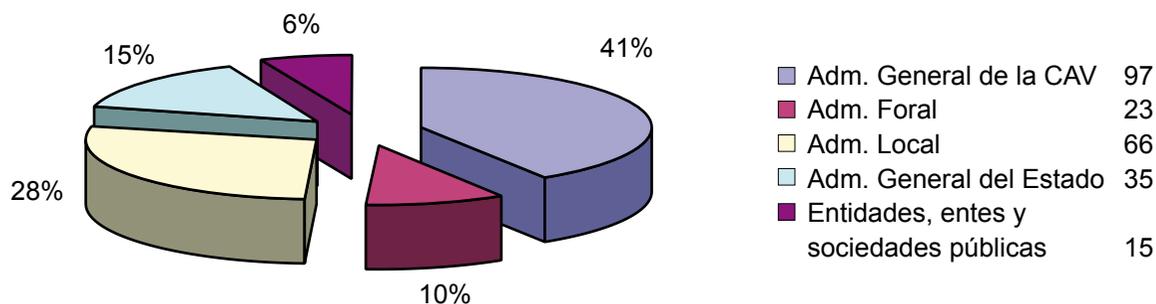
ayuntamientos alaveses, 52 a ayuntamientos vizcaínos, y 6 a ayuntamientos guipuzcoanos. En el caso de estas administraciones locales, la casuística general de las quejas es muy similar a la del año pasado: en general, hace referencia a la falta de atención presencial en euskera, notificaciones monolingües en castellano, páginas web solo disponibles en castellano y señalización permanente o provisional monolingüe en castellano (nombres de calles, señales de tráfico o de obras...). Se han formulado, asimismo, algunas quejas por la presencia minoritaria y subordinada del euskera en programas de actos y programaciones municipales.

En cuanto a las administraciones forales, han tenido una pequeña subida: en 2011 se produje-

ron 19 quejas (9%), y, en cambio, en 2012, 23 quejas (10%).

La Diputación Foral de Álava ha recibido 4 quejas, la de Bizkaia 18, y la de Gipuzkoa 1. Al igual que en la Administración Pública, la tipología de las quejas coincide con la del año pasado: ausencia de atención personal y telefónica en euskera, notificaciones monolingües en castellano, señalización solo en castellano... La mayoría de estas quejas han ido dirigidas a empresas contratadas o subvencionadas por dichas diputaciones forales. La realidad indica que, con independencia de que las administraciones de los territorios históricos apliquen criterios para el uso de ambos idiomas oficiales, en este tipo de servicios indirectos aún se producen errores y vulneraciones. Por tanto, se puede afirmar que

Gráfico 8: Quejas en el ámbito público





las vulneraciones directas de la Administración Foral conforman una mínima parte de las quejas.

Respecto de las quejas de entes y sociedad públicas de las cuales forman parte más de una administración, en total, se han recibido 15 quejas: Metro Bilbao ha sido objeto de 4 quejas, tres en relaciones escritas y una en atención oral; el Consorcio de Transportes de Bizkaia ha sido objeto de 2 quejas, las dos en relaciones escritas; Ficoba también ha recibido 2 quejas, por insertar un anuncio exclusivamente en castellano, y por publicar su página web en euskera con errores; las demás entidades han recibido una queja cada una, en la mayoría de los casos por insertar anuncios y tener su página web exclusivamente en castellano.

Por último, han aumentado las quejas dirigidas a la Administración General del Estado, y sus entidades y sociedades públicas (RENFE, ADIF, Correos...): el porcentaje ha subido del 11% al 15%. Las quejas, en general, son las mencionadas anteriormente: no dar atención personal en euskera, notificaciones realizadas únicamente en castellano, señales en los medios de transporte, páginas web, anuncios insertados en

prensa... Destaca que casi la mitad de las 35 quejas corresponden a la Seguridad Social, debido, sobre todo, a que no dan atención presencial en euskera en las oficinas radicadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

### **Quejas dirigidas a la Administración General de la CAPV**

Tal y como mencionamos anteriormente, la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca ha sido la destinataria de 97 quejas: de ellas 41 corresponden al Gobierno Vasco; y 56 a sus entidades y sociedades públicas.

La tipología de dichas quejas es muy similar a la que presenta el conjunto de administraciones: déficit en la atención directa a la ciudadanía, trasladando de hecho la elección de uso de la lengua de relación con la Administración a la ciudadanía, comunicaciones escritas realizadas solo en castellano, tratamiento subordinado del euskera en relación con el castellano, errores en las comunicaciones y publicaciones en euskera...

También es similar el objeto de las 56 quejas presentadas en el caso de entes y sociedades públicas dependientes del Gobierno Vasco.

Osakidetza sigue siendo objeto de la mayor parte de estas quejas, ya que 21 de ellas fueron dirigidas a dicha institución (el año pasado fueron 25). Estas son las denuncias más importantes dirigidas a Osakidetza: la no atención telefónica en euskera, personal no vascohablante en la atención al público, papelería monolingüe en castellano, rotulación temporal y permanente únicamente en castellano o con errores en euskera, la aplicación informática Osabide aún no está disponible en euskera...

Son de mencionar las 7 quejas que ha recibido Lanbide, sobre todo, por no atender en euskera a las personas que han acudido a sus oficinas.

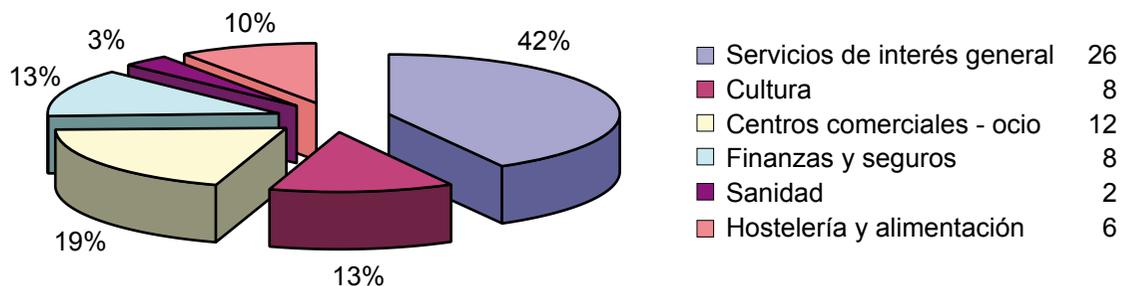
En cuanto a otras administraciones públicas, la Universidad del País Vasco ha sido objeto de 5

quejas, una menos que el año pasado. La ciudadanía denuncia la falta de atención escrita por correo electrónico en euskera, la colocación de un anuncio y una señal exclusivamente en castellano, y por publicar exclusivamente en castellano el Euskobarómetro.

### Quejas en el ámbito privado

De las 298 quejas presentadas en Elebide durante 2012, 62 corresponden al ámbito privado. Las quejas hacen referencia a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos: cultura, servicios de interés general, grandes centros comerciales y de ocio, salud, formación, hostelería y alimentación, y finanzas y seguros.

Gráfico 9: Quejas en el ámbito privado



En 2012 el Decreto 123/2008 de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, está vigente en su totalidad, es decir, los plazos de adaptación establecidos por el decreto mencionado y el Decreto 204/2010 de 20 de julio están agotados; por lo tanto, las entidades privadas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de esta normativa deben cumplir todas las obligaciones lingüísticas establecidas respecto a las personas consumidoras y usuarias.

Aunque las quejas del ámbito privado se reducen a un 21%, ello no significa que las personas

consumidoras y usuarias hayan sufrido menos vulneraciones de derechos lingüísticos en el ámbito privado, sino todo lo contrario; todavía queda mucho por hacer en este ámbito.

En este sentido, se estima la necesidad de trabajar en dos líneas: por un lado, sensibilizando e informando a las personas consumidoras y usuarias sobre los derechos lingüísticos que les asisten; y por otro lado, informando, apoyando y sensibilizando a las entidades que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del Decreto 123/2008 de 1 de julio.



# RESUMEN

## ELEBIDE: LA SOLUCIÓN COMO OBJETIVO

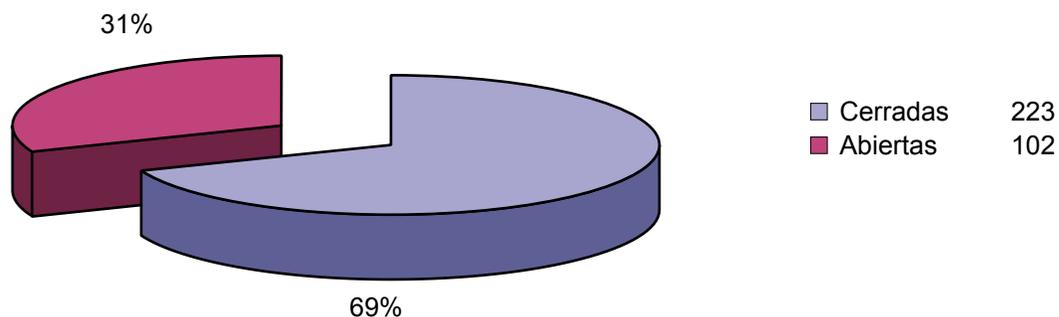
### *Situación de las incidencias*

A día 31 de diciembre de 2012, 223 de las 325 incidencias tramitadas por Elebide estaban ya cerradas; es decir, las incidencias cuya información y resolución eran competencia de Elebide se encontraban ya resueltas. La mayoría de las restantes 102 incidencias se recogieron en el último

trimestre; por tanto, continúan aún en periodo de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2013.

En consecuencia, se puede afirmar que a finales de año, 7 de cada 10 incidencias se encontraban resueltas y cerradas:

Gráfico 10: **Situación de las incidencias**



### **Tipología de las incidencias cerradas**

Respecto a las quejas, a 31 de diciembre se habían cerrado 198 quejas, y las restantes 100 se estaban tramitando.

En lo que se refiere a las 17 consultas, a finales de año todas se encontraban cerradas. Cuando recibe una consulta, Elebide la estudia y, en caso de necesitar información complementaria, la recaba. Al completar el informe, se remite a la persona solicitante, y, previa conformidad de esta, se procede al cierre de la incidencia.

En cuanto a las 7 sugerencias presentadas, 6 están ya cerradas. Ante una sugerencia, Elebide la remite a la institución receptora, para que esta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabo-

re el correspondiente informe. En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica a la persona que presentó la sugerencia, y en caso de que esta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la incidencia. La sugerencia que sigue abierta sigue su procedimiento.

Durante 2012 se registraron dos solicitudes, y a finales de año estaban ya cerradas. En este caso, la entidad receptora de la solicitud ha manifestado la voluntad de atender la solicitud, aunque todavía no se haya llevado a efecto.

### **Resolución de las quejas**

Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen tres posibilidades: que hayan tenido una resolución satisfactoria, es decir, que el problema se haya resuelto o que se encuentre en vías de solu-

Gráfico 11: **Tipología de las incidencias cerradas**

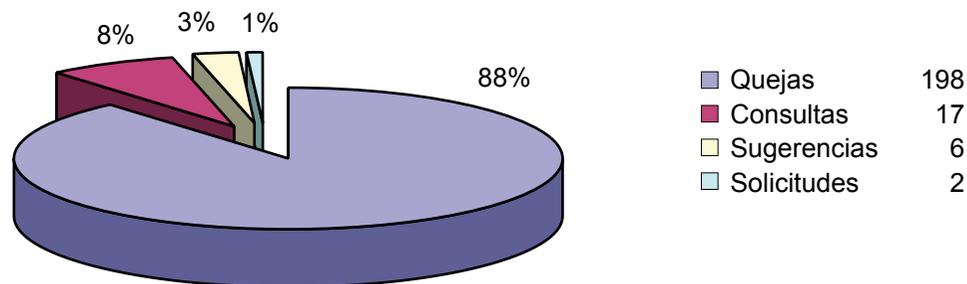
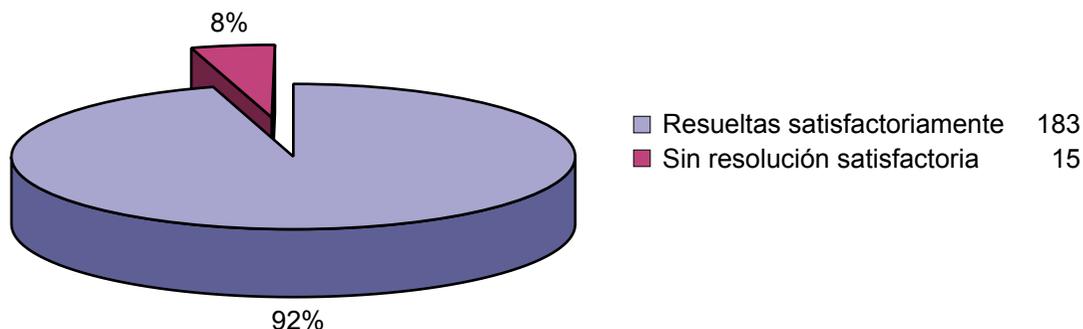


Gráfico 12: Resolución de las quejas



ción; lo contrario, una resolución insatisfactoria; y, finalmente, la falta de vulneración de derechos lingüísticos siempre referidos a la normativa vigente.

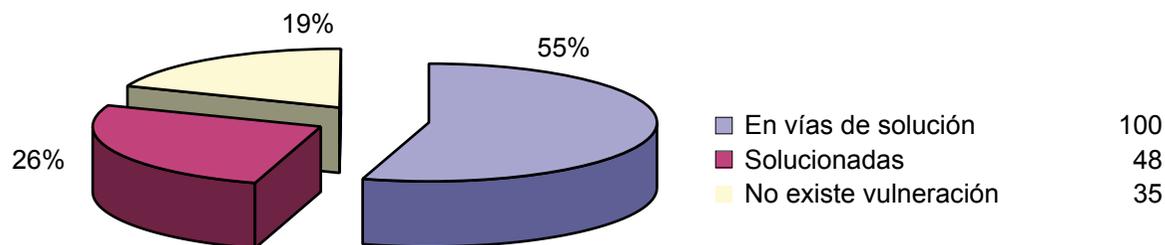
solución satisfactoria en caso de que la incidencia que la ha provocado se encuentre en alguna de estas tres situaciones:

### Quejas resueltas satisfactoriamente

En 183 casos, las quejas se han solucionado. Elebide considera que la queja ha tenido una re-

- **Resueltas:** la institución o bien ha solucionado el problema que ha motivado la queja, o bien ha manifestado un compromiso concreto y veraz, o ha aceptado lo ocurrido y ha puesto en marcha un

Gráfico 13: Quejas resueltas satisfactoriamente



protocolo para que se respete la opción lingüística de la ciudadanía.

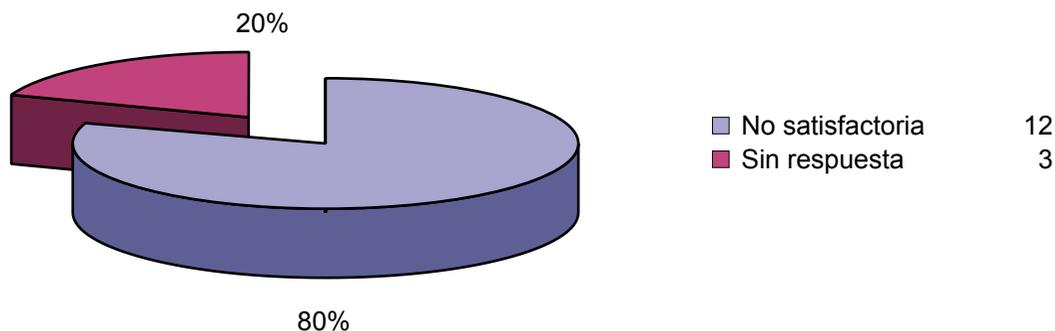
- **En vías de resolución:** a la institución le resulta imposible solucionar de forma inmediata el hecho que motiva la queja, ya que esta tiene dificultades para garantizar el bilingüismo. De todas formas, la institución ha manifestado que está trabajando de forma progresiva para conseguir dicho objetivo.
- **No existe vulneración de derechos:** en estos casos, tras el estudio de la supuesta conculcación de derechos, las instituciones han comprobado y dan fe de que no existe vulneración alguna.

### **Quejas sin resolución satisfactoria**

En 15 casos, las quejas no se han resuelto de forma satisfactoria. En este apartado se clasifican los hechos o vulneraciones que, por una razón u otra, han quedado sin solucionar.

- **Sin respuesta:** el Servicio Elebide, cumpliendo su protocolo de actuación, ha realizado tres intentos para contactar con la institución afectada y encontrar una solución, pero la institución no ha dado ninguna respuesta.
- **No satisfacción del reclamante:** la institución ha ofrecido una respuesta explicando lo ocurrido, pero la persona que ha presentado la queja no ha que-

Gráfico 14: **Quejas sin resolución satisfactoria**





dado satisfecha con las razones aducidas. Elebide ha intentado conseguir un acercamiento entre ambas partes, pero

cada una se ha mantenido en su postura inicial y ha sido imposible alcanzar un acuerdo.

