



ELEBIDE

MEMORIA

2021

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística





EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2022

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:
<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

Edición: Octubre 2022

Tirada: 40 ejemplares

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

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.eus/elebide

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

Elebide nace con la misión de promover la garantía de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. 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.

ÍNDICE

ELEBIDE, EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA CIUDADANÍA	
Miren Dobaran Urrutia. Hizkuntza Politikarako Sailburuordea	7
MEMORIA DE ACTIVIDAD 2021	9
RESOLUCIÓN DE QUEJAS	25



ELEBIDE

LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA CIUDADANÍA COMO EJE

MIREN DOBARAN URRUTIA
VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

En 1979 se estableció la oficialidad del euskera, junto con el castellano, en la Comunidad Autónoma Vasca. Esta oficialidad trajo consigo el reconocimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía que, posteriormente, toman carta de naturaleza, entre otros, en la Ley 10/1982, básica de normalización del uso del Euskera. Con carácter general, todos los ciudadanos y ciudadanas del País Vasco tienen derecho a conocer y usar ambas lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

Para garantizar estos derechos, las Administraciones tienen obligaciones establecidas, fundamentalmente, en el Decreto 86/1997, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad

Autónoma de Euskadi, y en el Decreto 179/2019, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi. Por su parte, algunas empresas también tienen ciertas obligaciones con respecto a personas consumidoras y usuarias, las cuales están establecidas en la Ley 6/2003, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias y en el Decreto 123/2008 que la desarrolla, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Al mirar atrás, nos damos cuenta de que se han producido importantes avances a favor de la convivencia entre el euskera y el castellano, si bien resta todavía una gran labor que realizar. Esta igualdad jurídica no siempre se ha reflejado

en la realidad y, lamentablemente, en el día a día todavía se producen situaciones en las que no se respetan los derechos lingüísticos. En la mayoría de estos casos, el euskera es la lengua que sufre las vulneraciones, por lo que un gran número de vascohablantes se siente cada día discriminado.

Elebide lleva defendiendo a estos ciudadanos y ciudadanas desde 2008. Este servicio creado por la Viceconsejería de Política Lingüística analiza y se esfuerza para resolver quejas, sugerencias y dudas planteadas por la ciudadanía. Una vez más el número de incidencias recibidas por Elebide se ha incrementado en el último año, de lo que no tiene por qué concluirse que las vulneraciones hayan sido más numerosas. Al contrario, nuestra percepción es que la ciudadanía es cada vez más consciente de sus derechos, y especialmente de los derechos lingüísticos. Es más, cada año ha ido aumentando el número de quejas relacionadas con el ámbito privado, lo que indica que la ciudadanía es cada vez más consciente de sus

derechos en sus relaciones con algunas entidades del sector privado. En cuanto a estas instituciones y empresas, la labor de Elebide ha sido especialmente destacable porque les ha advertido de las vulneraciones cometidas y les ha ofrecido asesoramiento para que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir.

Para finalizar, quiero aprovechar estas líneas para agradecer a todos aquellos y aquellas que han puesto su granito de arena en favor de la convivencia entre las lenguas oficiales: por un lado, a los ciudadanos y ciudadanas van que han recurrido a Elebide, cuya información ha sido imprescindible para solventar los problemas, y por otro, a las instituciones y empresas que se han esforzado por ofrecer solución a las incidencias. Entre todos y todas crearemos una sociedad bilingüe más igualitaria, y en ese camino siempre tendréis a Elebide a vuestra entera disposición.



MEMORIA ELEBIDE 2021

Número de Incidencias

Durante el ejercicio 2021 el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos Elebide, ha registrado un total de 277 incidencias, constatando un incremento de estas respecto a los datos del año anterior (246).

En la siguiente tabla se recoge la evolución del número de incidencias desde el año 2018:

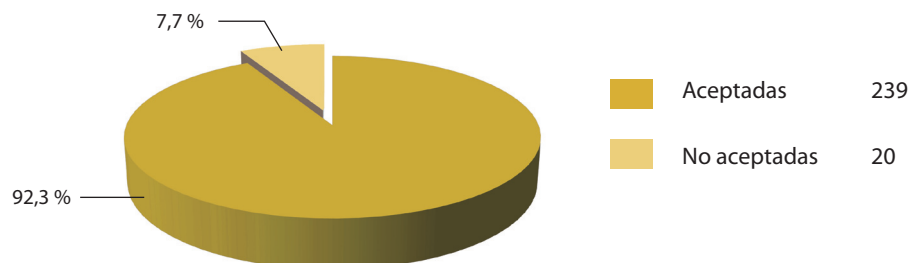
Año	Número de incidencias
2018	245
2019	194
2020	246
2021	277

Incidencias aceptadas e incidencias rechazadas

De las 277 incidencias registradas en Elebide en el año 2021, 18 fueron rechazadas bien por tratarse de repeticiones de incidencias anteriores, o bien por deberse a un error en la aplicación. De las 259 incidencias restantes 20 fueron denegadas. Es decir, se analizaron las incidencias, pero, tras un análisis exhaustivo del motivo de la queja, se concluyó que en 11 casos no existía fundamento jurídico para la tramitación de la incidencia o que

ésta quedaba fuera de las competencias de Elebide. Hay que tener en cuenta que Elebide únicamente tramita quejas que se ajustan a los supuestos contemplados en la normativa. Otras 9 incidencias no pudieron ser tramitadas al no obtener respuesta por parte de la ciudadana o ciudadano cuando se les solicitaron algunos datos necesarios para la tramitación. Las 239 incidencias restantes fueron tramitadas siguiendo el procedimiento de Elebide.

Gráfico 1: incidencia aceptadas y no aceptadas



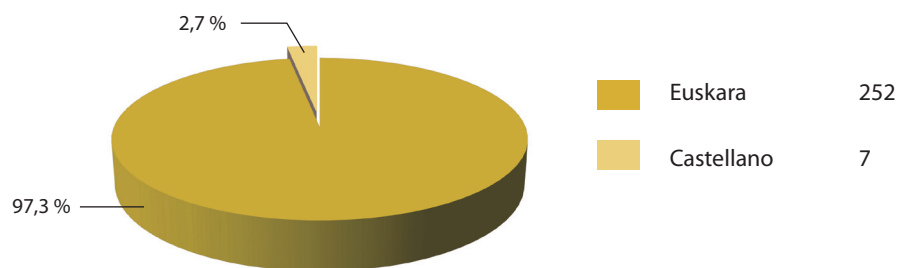
Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

En 252 de las 259 incidencias analizadas para la tramitación de Elebide a lo largo del año 2021 (97,3%) los ciudadanos y ciudadanas han utilizado el euskera para contactar con este servicio; y en otras 7 incidencias (2,7%), el castellano. De las incidencias presentadas en castellano, 4 fueron quejas, 2 consultas y 1 sugerencia. 2 de las quejas no fueron admitidas porque antes de iniciar la tramitación quedó

constatado que, conforme a la ley, no se trataba de una vulneración de los derechos lingüísticos.

En general, el idioma de presentación de la incidencia ha coincidido con el idioma en el que se considera que se ha producido la infracción legal. Sin embargo, existen 2 quejas presentadas en castellano en las que se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes.

Gráfico 2: idioma empleado en la presentación de la incidencia

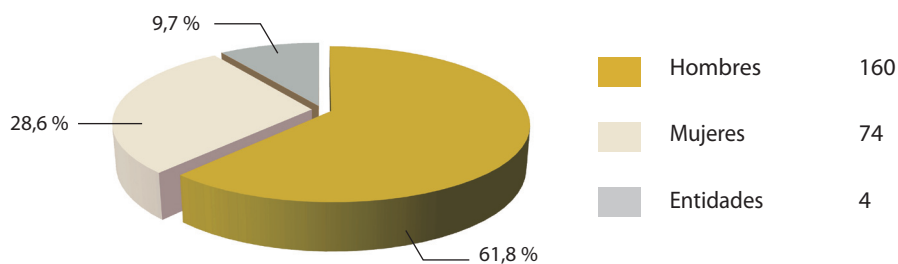


Perspectiva de género en la presentación de incidencias

En Elebide, durante el año 2021, el 61,8 % de las incidencias (160 incidencias) fueron presentadas por hombres y el 28,6 % (74 incidencias) por

mujeres. El resto de incidencias, 25, fueron presentadas por entidades públicas o privadas.

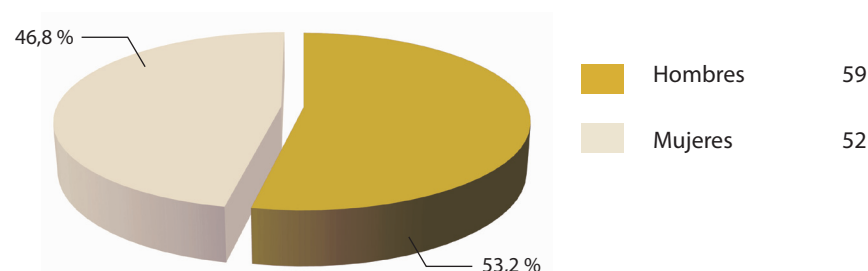
Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género



No obstante, hay que tener en cuenta que algunos ciudadanos y ciudadanas presentan más de una incidencia a lo largo del año. Así pues, si contamos sólo las personas individuales que se dirigieron a Elebide en 2021, vemos que

la diferencia entre hombres y mujeres no resulta tan acusada: 59 fueron presentadas por hombres (53,2 %) y 52 por mujeres (46,8 %). Las incidencias restantes fueron presentadas por entidades.

Gráfico 4: incidencias presentadas por distintas personas usuarias desde la perspectiva de género



Tipología de las incidencias tramitadas

En el año 2021 el 95 % de las incidencias tramitadas en Elebide fueron quejas en las que se denunciaba la vulneración de derechos lingüísticos. Así, de las 239 incidencias tramitadas, 227 responden a esta tipología. El resto de incidencias se distribuyen de la siguiente forma: 5 consultas, 4 peticiones y 3 recomendaciones.

En general, la mayor parte de estas quejas, al igual que en años anteriores, hacían referencia a cuestiones relativas a la imposibilidad de relacionarse en euskera con la administración,

tanto oralmente como por escrito; a deficiencias en la rotulación, señalización y avisos, y, finalmente, a la ausencia de contenidos en euskera en páginas web.

Respecto a las consultas, destacan los siguientes datos:

- Una consulta sobre si un/una concejal puede solicitar toda la documentación en euskera antes del pleno.
- Una, sobre información sobre las lenguas oficiales a utilizar en los tickets de compra.

- Una, para preguntar si los mensajes de los ascensores de las comunidades de vecinos deben colocarse, por ley, también en euskera.
- Otra consulta sobre el perfil lingüístico de los agentes contratados en verano por el Ayuntamiento de San Sebastián.
- Una última consulta para preguntar cómo debe aparecer la versión del euskera en los textos bilingües.

4 fueron las peticiones presentadas en el año 2021:

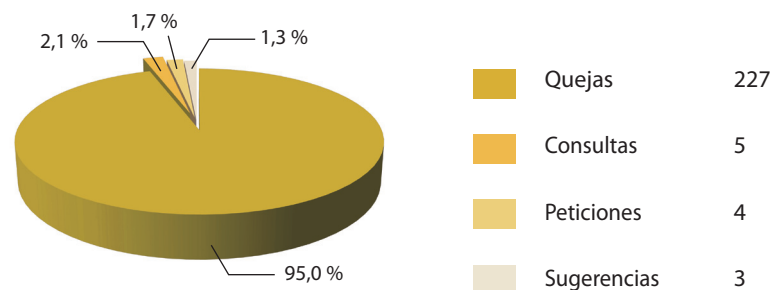
- Para priorizar la versión en euskera en la web de Euskalmet.
- Para traducir al euskera un libro pedagógico dirigido a niños y niñas.
- Para la corrección de errores y el uso adecuado del euskera en varias hojas informativas sobre la Covid-19 colocadas en el Centro de Salud Landako de Durango.

- Para la publicación de un resumen del libro para la preparación del examen teórico del permiso de conducir y la adaptación de los tests.

Finalmente, se presentaron tres sugerencias:

- Una de las sugerencias fue para que en los SMS que Osakidetza envía para comunicar los resultados de las pruebas PCR, el sexo de los/las pacientes se indique en euskera correctamente.
- Otra fue para la modificación y mejora del procedimiento de registro de incidencias en la aplicación del Servicio Elebide.
- Una última sugerencia se realizó para poner en marcha una plataforma para que los ciudadanos y ciudadanas residentes fuera del País Vasco puedan acceder a clases de euskera.

Gráfico 5: tipología de las incidencias tramitadas



Tipología de quejas tramitadas

Las 227 quejas tramitadas en Elebide durante el año 2021 se clasifican en cuatro grandes grupos:

- Vulneración de los derechos lingüísticos en las relaciones orales.
- Vulneraciones en las relaciones escritas.
- Vulneraciones correspondientes al paisaje lingüístico (rótulos, señales...).
- Vulneraciones cometidas a través de Internet y de las redes sociales.

Las cifras del resto de indicadores que aparecen en el gráfico 6 corresponden a casos en los que se produjo más de un incumplimiento dentro de una misma queja.

1. En lo referente a las relaciones orales, se registraron 54 quejas en las que la ciudadanía manifestó mayoritariamente que se había vulnerado su derecho a ser atendida en euskera.
2. Si atendemos a las relaciones escritas, se recibieron 59 quejas denunciando que, en la mayoría de los casos, las instituciones utilizaban únicamente el castellano en sus relaciones con la ciudadanía.

Además, en 24 casos se ha denunciado la vulneración de los derechos lingüísticos de comunicación en euskera, tanto de forma oral como escrita.

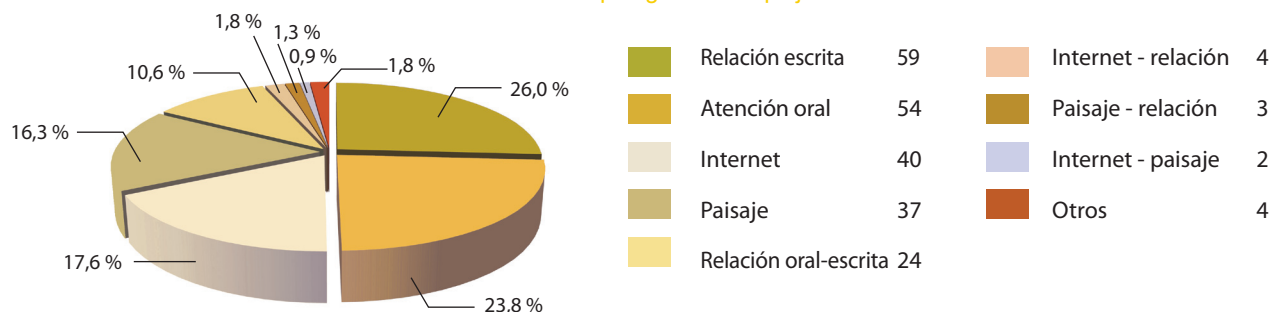
3. Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico ascendieron a 37. Se referían principalmente a carteles instalados en las vías públicas exclusivamente en castellano, a señales de tráfico, y a señalización tanto de calles como de obras.

En 3 casos se denunció una vulneración por parte de alguna institución, tanto en las relaciones orales y escritas con la ciudadanía como en el paisaje lingüístico.

4. 40 es el número de incidencias recogidas por vulneraciones de derechos lingüísticos cometidas a través de Internet y en las redes sociales, 17 más que en 2020.

En 2 casos se denunció una vulneración cometida a través tanto de Internet y en las redes sociales como en el paisaje lingüístico. Asimismo, en 4 se dio una vulneración tanto en Internet y redes sociales como en las relaciones con la ciudadanía.

Gráfico 6: tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2020 y 2021::

	2020	2021
Relaciones escritas	34,7% (68)	26% (59)
Relaciones orales	24,5% (48)	23,8% (54)
Relaciones escritas y orales	4,6% (9)	10,6% (24)
Paisaje lingüístico	23% (45)	16,3% (37)
Relaciones y paisaje	1,5% (3)	1,3% (3)
Páginas web y redes sociales	11,7% (23)	17,6% (40)
Internet y relaciones	0% (0)	1,8% (4)
Internet eta paisaje lingüístico	0% (0)	0,9% (2)
Otros	0% (0)	1,8% (4)

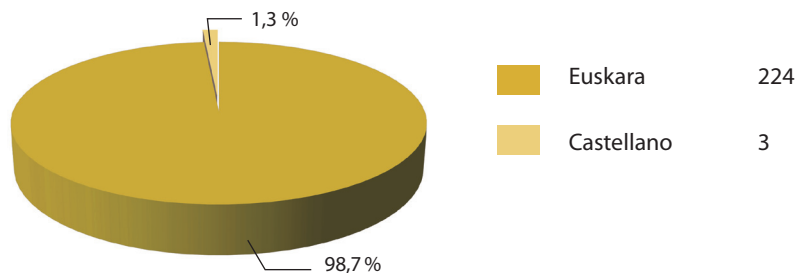
Idioma en el que se cometió la vulneración

Del total de 227 quejas tramitadas, 224 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascohablantes. El proceso de normalización del uso del euskera ha experimentado un avance reseñable en los últimos 30 años, pero, a pesar de ello, este número de vulneraciones sigue poniendo de manifiesto los problemas de la ciudadanía que desea ejercitar sus derechos lingüísticos en euskera. En este sentido, es necesario seguir adoptando medidas positivas a favor de la normalización del uso del euskera con el fin de garantizar de manera efectiva el derecho de la ciudadanía a vivir en euskera.

En cuanto a las tres quejas tramitadas por infringir los derechos de las/los castellanohablantes, los motivos fueron:

- El hecho de destacar el euskera en los textos bilingües dificulta en muchas ocasiones la comprensión de la versión en castellano.
- Osakidetza envía a su personal el boletín Entzun únicamente en euskera.
- Para un/a ciudadano/a considerar el conocimiento del euskera como mérito en Osakidetza es discriminatorio, teniendo en cuenta que tanto el euskera como el castellano son las lenguas oficiales de la CAV.

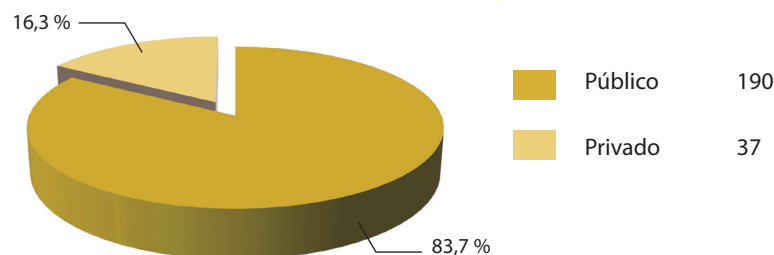
Gráfico 7: lengua en la que se ha producido la vulneración



Quejas por sector

El 83,7 % de las quejas (190 quejas) corresponde a vulneraciones de derechos en el sector público, y el 16,3 % (37 quejas) corresponde al sector privado.

Gráfico 8: quejas por ámbito



Quejas en el sector público

Las quejas en el sector público se distribuyeron de la siguiente manera:

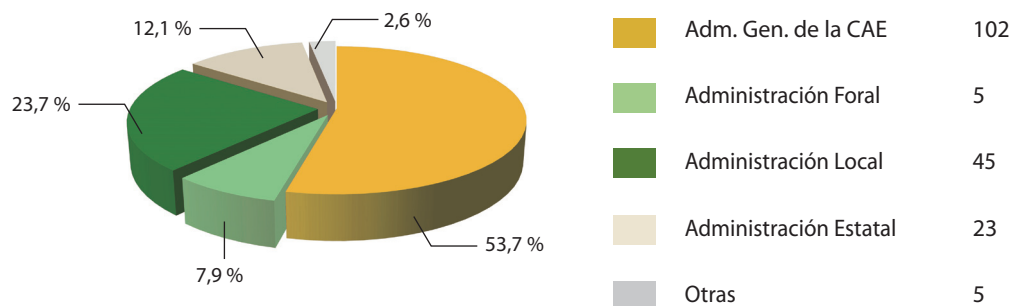
1. El 54,5 % de las quejas presentadas hacían referencia a la Administración General de la CAPV. Con respecto a 2020, la Administración General de la CAPV recibió 12 quejas más en 2021.
2. En el caso de las quejas presentadas contra las Diputaciones forales, también en 2021 se recibieron 6 quejas más que en el año 2020. Fue en las Diputaciones Forales de Bizkaia y Gipuzkoa donde se experimentó dicho incremento: la primera pasó de tener 5 quejas en 2020 a tener 12 en 2021, y la segunda de no tener ninguna queja en 2020 a tener 1 en 2021. Por contra, la Diputación Foral de Álava pasó de recibir 4 quejas a recibir 2.
3. En lo que respecta a las administraciones locales de todos los territorios históricos, el número de quejas recibidas a lo largo de 2021 disminuyó respecto a 2020, pasando de 54 a 45. Las administraciones locales de Álava recibieron 2 quejas, 8 menos que en 2020; las quejas circunscritas a Bizkaia fueron 43, 8 más que el año anterior; y las de Gipuzkoa no recibieron ninguna queja, por lo tanto 9 menos que en 2020.
4. En cuanto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, se recibieron 10 quejas más que en 2020, en concreto 23.

5. Finalmente, en cinco de las quejas los infractores fueron entidades de otra tipología: Izenpe, Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa eta Eudel. Las siguientes tablas y gráficos permiten analizar todos estos datos con más detalle:

Tabla comparativa de quejas en el sector público 2020-2021

	2020	2021
Administración General de la CAE	53,57 % (90)	53,7 % (102)
Gobierno Vasco	19,6 % (33)	27,8 % (53)
Entidades y sociedades públicas del GV	33,9 % (57)	25,9 % (49)
Diputacioens forales	5,3 % (9)	7,9 % (15)
Araba	2,3 % (4)	1 % (2)
Bizkaia	2,9 % (5)	6,3 % (12)
Gipuzkoa	0 % (0)	0,5 % (1)
Administraciones locales	32,1 % (54)	23,7 % (45)
Araba	5,9 % (10)	1 % (2)
Bizkaia	20,8 % (35)	22,6 % (43)
Gipuzkoa	5,3 % (9)	0 % (0)
Administración del Estado	7,7 % (13)	12 % (23)
Otros	1,2 % (2)	2,6 % (5)

Gráfico 9: quejas en el ámbito público



Quejas dirigidas a la Administración General de la CAE

La Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi fue el mayor destinatario de quejas, un total de 102, de las cuales 53 se dirigieron al Gobierno Vasco y 49 a sus entes y sociedades públicas.

En cuanto a las 53 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco**, los resultados por consejerías han sido los siguientes:

- Consejería de Salud..... 20
- Consejería de Seguridad..... 12
- Consejería de Gobernantza Pública y Autogobierno..... 11
- Consejería de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medioambiente..... 3
- Consejería de Economía y Hacienda..... 2
- Consejería de Educación 2
- Consejería de Turismo, Comercio y Consumo..... 1
- Consejería de de Igualdad, Justicia eta Políticas Sociales 1
- Consejería de Cultura y Política Lingüística.. 1

Los motivos de las quejas fueron, entre otros:

- Atención a la ciudadanía en castellano en las relaciones orales y desconocimiento del euskera por parte del personal del servicio de seguridad.
- La recepción total o parcial en castellano de notificaciones, mensajes o documentos relacionados con las relaciones escritas, así como la existencia de errores en la versión en euskera y la recepción del informe en castellano por parte de varios ayuntamientos de UEMA, aunque se hubiera solicitado la versión en euskera.
- Respecto al paisaje lingüístico, que la información de las pantallas existentes para la reserva de los espacios de reunión estuviera exclusivamente en castellano, que hubiera errores en los menús de los comedores, y que las traducciones a veces tampoco fueran adecuadas.
- En cuanto a las relaciones a través de Internet, que en las webs no estuviera por defecto la versión en euskera; que en las aplicaciones telefónicas no estuviera disponible la versión en euskera; que la presencia del euskera en las cuentas de Twitter fuera muy limitada, y que a pesar de tener elegido el euskera para las relaciones con la Administración, varios ciudadanos hayan recibido mensajes en castellano o bilingüe en *Mi Carpeta*.

Otros organismos de la Administración General de la CAE

En el Sector público de la CAV se recibieron estas 49 quejas:

• Osakidetza	28
• Eusko Trenbideak.....	8
• Osatek	3
• EITB	2
• Lanbide.....	2
• EJIE.....	1
• Eustat	1
• IVAP.....	1
• Kontsumobide	1
• Academia Vasca de Policía y Emergencias ..	1
• UPV-EHU	1

1. **Osakidetza** recibió 28 quejas, 19 menos que el año anterior. Los motivos de las quejas han sido, entre otros, los siguientes:

- En la rotulación: señalización y carteles en castellano y errores en otros que estuvieran en euskera. Por otro lado, la existencia de numerosos errores, algunos de ellos muy graves, en la versión en euskera de diversas páginas y carteles informativos sobre el Covid-19 y su vacuna.
- En las relaciones orales: atención a la población en castellano en la vacunación contra la COVID 19; asignación de médicos que sólo saben castellano a personas que hubieran pedido un médico con conocimientos de euskera; atención en castellano por parte del personal de acceso, médicos y enfermeras; y falta de posibilidad de realizar una encuesta en euskera.
- En las relaciones por Internet: realizar en euskera el procedimiento de solicitud de cita previa para la vacuna del COVID-19 y trasladar los enlaces a la versión en castellano. Por otro lado, trasladar también a la versión en castellano los enlaces para solicitar el certificado digital de vacunación.
- En las relaciones escritas: solicitar a un/a ciudadano/a informes y comunicaciones escritas sobre la COVID-19 en castellano, por desconocimiento del euskera por parte del personal de su centro de salud; y, en relación con las bolsas de trabajo, por el hecho de que un/a ciudadano/a consulte en euskera vía e-mail y reciba la respuesta en castellano.

2. **Eusko Trenbideak** recibió 8 quejas en 2021. Los motivos de las quejas recibidas fueron los siguientes: que varios mensajes y señales de trenes, tranvías y estaciones sólo estuvieran en castellano; que hubiera fallos en las versiones en euskera de diversas señales y carteles informativos; que las pantallas de las máquinas de entrada y colocación de Barik del Tranvía de Bilbao estuvieran exclusivamente en castellano; que se hubiera atendido presencialmente en castellano y que, finalmente, llamando al teléfono Euskotren, se atendiese al ciudadano en castellano.
3. **Osatek** recibió 3 quejas, y los motivos han sido los siguientes: llamar desde Osatek al/a la ciudadano/a y atenderle en castellano; no solicitar euskera para trabajar en Osatek; y ofrecer un curso obligatorio sobre personas con movilidad reducida sólo en castellano.
4. **EITB** recibió 2 quejas: por errores graves en las noticias que se publican en la web de EITB y por no tener forma de hacerlo en euskera en una entrevista.
5. **Lanbide** recibió 2 quejas (en 2020 también recibió 2 quejas) por recibir un email lleno de errores por parte del/de la ciudadano/a y, aunque el ciudadano hubiera elegido el euskera, por recibir un mensaje en castellano.
6. **EJIE** recibió una única queja por el incumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales aprobados por el Consejo de Gobierno y por la instalación en castellano de las aplicaciones que se instalan.
7. **Eustat** recibió una única queja porque en el sistema de información Udalmap del Departamento de Economía del Gobierno Vasco, la consulta completa de indicadores por municipios debía realizarse en castellano.
8. **IVAP** recibió una única queja, por recibir el/la ciudadano/a una comunicación únicamente en castellano, a pesar de que la lengua elegida para las relacionarse con la administración hubiera sido el euskera.
9. **Kontsumobide** también recibió una única queja debido a que aún estando navegando en la versión en euskera en la web de Kontsumobide, en el apartado consultas online, el formulario aparecía únicamente en castellano.
10. **La Academia Vasca de Policía y Emergencias** recibió una única queja porque desde allí se recibió un correo electrónico sobre una oferta de empleo únicamente en castellano.
11. **UPV-EHUK** recibió una sola queja porque envió al Ayuntamiento de Aramaio una encuesta en castellano y, cuando dicho ayuntamiento solicitó la versión en euskera, recibió una respuesta inapropiada.

Diputaciones Forales

En 2021 se dirigieron 15 quejas a las Diputaciones Forales, 6 más que en 2020.

1. La **Diputación Foral de Álava** recibió un total de 2 quejas, 2 menos que el año anterior.
2. La **Diputación Foral de Bizkaia** recibió 12 quejas, 6 más que en 2020.
3. La **Diputación Foral de Gipuzkoa** recibió una única queja en 2021.

Los principales motivos de queja fueron:

- En las relaciones orales: que la DFB atendiera a la ciudadanía únicamente en castellano.
- En las relaciones escritas: recibir desde la DFB las comunicaciones en castellano; que el texto del recibo de presentación de la liquidación de un impuesto y que en los documentos de pago sólo conste el concepto y las fechas en castellano; enviar la declaración de la renta en castellano, aunque el ciudadano lo haya hecho siempre en euskera. Envío de informes de comunicación interna por parte de la DFG únicamente en castellano y aunque se enviaran textos bilingües, se enviaran tablas y datos en castellano.

- En cuanto a los contenidos de las páginas web: en relación con la declaración de la renta, pulsar en el enlace de la DFB y que las notificaciones posteriores a la entrada aparecieran únicamente en castellano y que la documentación en la versión en euskera de la web de la DFB estuviera publicada en castellano.
- En cuanto al paisaje lingüístico: poner en las señales el topónimo en castellano y no en euskera; que en la autopista AP-68, por un lado, en las máquinas de peaje, todas las señales de uso de mascarilla estuvieran exclusivamente en castellano y, por otro, que en las señales colocadas al salir de un túnel no aparezca la misma información en euskera y castellano.

Administraciones locales

En el caso de las administraciones locales se produjeron 45 quejas, 9 menos que el año pasado.

1. Las **entidades locales de Álava** recibieron 2 quejas en 2021, 8 menos que en 2020. Dichas quejas fueron interpuestas contra el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
2. Respecto a los **Ayuntamientos de Bizkaia** y sus entidades dependientes, en 2021 se recibieron un total de 43 quejas, 8 más que en 2020:

- Basauri 11
 - Amorebieta-Etxano y su entidad dependiente Ametx 5
 - Bilbao y su entidad dependiente Bilbao Kirolak 5
 - Plentzia 5
 - Mancomunidad de la Margen Izquierda y Zona Minera 3
 - Getxo 2
 - Barakaldo 2
 - Derio 2
 - Erandio 2
 - Arrigorriaga 1
 - Bermeo 1
 - Laudio 1
 - Ortuella 1
 - Zaratamo 1
3. Los **Ayuntamientos de Gipuzkoa** han pasado de recibir 9 quejas en 2020, a no recibir ninguna en 2021.
- Los principales motivos de queja han sido los siguientes:
- En la rotulación: que las señales o placas para los bomberos estuvieran exclusivamente en castellano; que el nombre de una Mancomunidad apareciera en muchos lugares sólo en castellano; que en un parque los nombres de los árboles estuvieran puestos únicamente en latín y castellano; que en las pantallas de las calles la información estuviera exclusivamente en castellano; que los carteles de las obras estuvieran exclusivamente en castellano, y que en los edificios municipales los carteles y mensajes estuvieran únicamente en castellano.
 - En las relaciones escritas: que en las revistas municipales la mayor parte de la información estuviera en castellano, y que como máximo estuviera en euskera el título o las noticias de escasa relevancia y relacionadas con el euskera; que los carteles informativos se publicaran únicamente en castellano; que una notificación por nieve se hubiera puesto exclusivamente en castellano; que en la sede electrónica de un ayuntamiento se facilitara excepcionalmente información para instalar terrazas en los aparcamientos en castellano; que aunque se hubiera seleccionado el euskera para las relaciones con el ayuntamiento, que las notificaciones se enviaran en bilingüe y la documentación adjunta únicamente en castellano; que se enviara en castellano un certificado en un proceso expropiatorio, y que los comprobantes enviados a un/a ciudadano/a estuvieran únicamente en castellano.

- En las relaciones orales: atención presencial y telefónica a la ciudadanía por parte de la Policía Local en castellano; que el mensaje del contestador automático de un Ayuntamiento estuviera únicamente en castellano; atención telefónica y presencial en castellano; que en una exposición organizada por un Ayuntamiento se diera la explicación en castellano a niños y niñas del modelo D y que los monitores y las monitoras de una biblioteca abierta hablara en castellano con niños y niñas.
- En los contenidos de las páginas web: que los contenidos sólo estuvieran a disposición en castellano, y que en las versiones en euskera hubiera errores.

Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración del Estado y a sus organismos y sociedades públicas (Correos y Telégrafos SA, Tesorería General de la Seguridad Social, Inspección de Trabajo, Ministerio de Justicia, Policía Nacional, Renfe y SEPE) fueron 23, 9 más que en 2020. Las quejas, en general, son las ya mencionadas: la atención presencial y escrita se realizó en castellano, las notas y carteles se colgaron únicamente en castellano, muchos de los documentos estaban disponibles únicamente en castellano y, en el caso de ser bilingües, en el apartado de euskera había errores o varios pasajes en castellano.

Por otra parte, la ciudadanía denunció que en la estación de Renfe de La Concordia de Bilbao no

toda la información escrita estaba en euskera: en la pantalla para indicar las próximas salidas la información de los trenes retirados sólo aparecía en castellano e inglés.

Por último, y en cuanto a los sitios web, si bien los apoderamientos "apud acta" a favor de los procuradores pueden realizarse en sede judicial electrónica, todo el trámite y la información aparecían en castellano; la página de renovación del Documento Nacional de Identidad de la Policía sólo está en castellano y, por último, en la versión en euskera de la página web de la Seguridad Social, la vida laboral sólo puede descargarse en castellano.

Quejas sector privado

De las 227 quejas tramitadas por Elebide en el año 2021, 37 corresponden al sector privado, 9 más que el año pasado.

En este sector se encuentran entidades y empresas, y organizaciones y asociaciones sin ánimo de lucro. Los incumplimientos se han producido en las siguientes áreas:

- Servicios universales y servicios de interés general.
- Finanzas y de seguros.
- Comercio.
- Sanidad.
- Cultura, deporte y ocio.
- Educación.

La admisión a trámite de las quejas se efectuó en función de lo establecido en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris y en el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuaris. Ambos textos legales tienen por objeto la garantía de los derechos lingüísticos en el ámbito privado, y en ellos se establecen las entidades o empresas obligadas legalmente a garantizar los derechos lingüísticos, especificándose en qué consisten dichos derechos.

A continuación, se relacionan los motivos principales de las quejas presentadas:

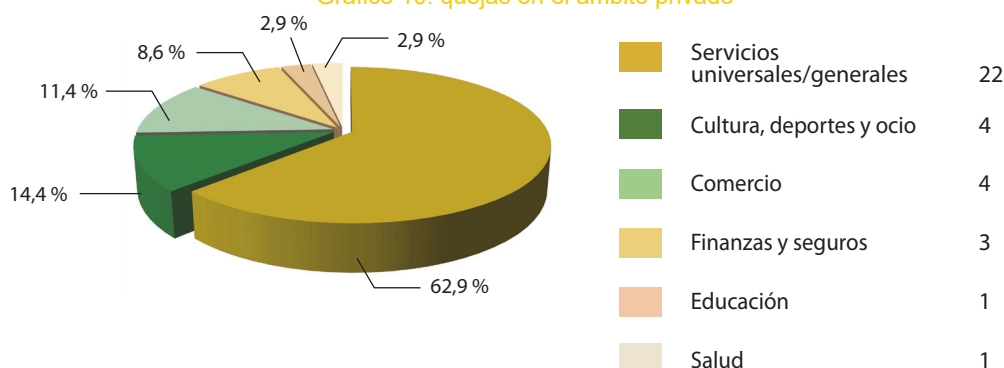
- Los avisos emitidos por megafonía estaban únicamente en castellano.
- En las redes sociales no se publicó la información en euskera.
- Las comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias sólo estaban en

castellano, y, en las versiones en euskera, algunos apartados aparecieron en castellano.

- Los pagos de los aparcamientos debían hacerse en castellano.
- Los documentos en euskera presentaban errores.
- La atención presencial y/o telefónica se realizó exclusivamente en castellano.

Por último, Elebide también recibió quejas contra establecimientos no afectados por la ley y el decreto anteriormente citados. En estos casos se informó al ciudadano o ciudadana que había presentado la queja, de que dicho establecimiento no está obligado a atender en euskera a las personas consumidoras, si bien en algunos casos se informó de la incidencia al establecimiento en cuestión para que, aunque no estuviera obligado a actuar en euskera, pudiera ser tenida en cuenta como sugerencia.

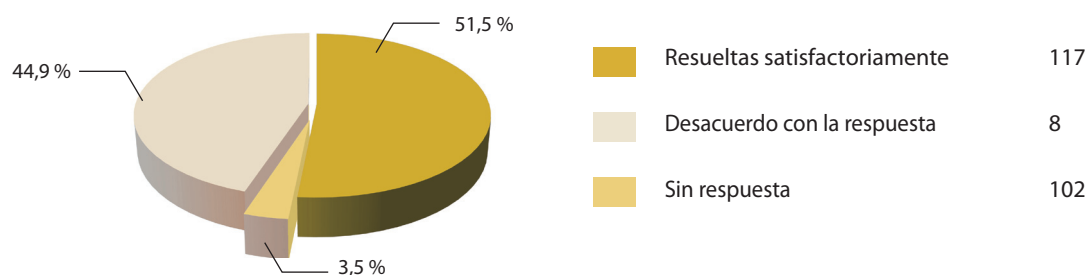
Gráfico 10: quejas en el ámbito privado



RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El plazo para cerrar las 239 incidencias tramitadas por Elebide en el año 2021 finalizó el 28 de febrero de 2021.

Gráfico 11: resolución de las quejas



Resolución de quejas

Si atendemos a las 227 quejas tramitadas durante el año 2021, se pueden dar tres casos:

1. Que la queja tenga una resolución positiva al mostrarse la ciudadana/ciudadano de acuerdo con la respuesta ofrecida por la entidad reclamada.
2. La falta de resolución ante la negativa de la ciudadana/ciudadano a aceptar la respuesta dada por la entidad reclamada.

3. La falta de resolución por falta de respuesta de la entidad reclamada.

Por lo tanto, de estas 227 quejas en las que se detectó un incumplimiento normativo, 117 (51,50 %) tuvieron una solución satisfactoria.

Queremos agradecer a la ciudadanía su responsabilidad, ya que las denuncias ciudadanas refuerzan el compromiso con los derechos lingüísticos de las instituciones públicas y de las empresas privadas para así adoptar las medidas oportunas y que no se produzcan en el futuro.

Quejas sin solución

Elebide tramita sus quejas de la siguiente manera: una vez que el/la ciudadano/a ha facilitado la información necesaria, Elebide envía una comunicación al reclamado explicándole la incidencia y solicitándole que conteste en un plazo máximo de 15 días. En el caso de que el reclamado no responda a la primera comunicación remitida para informar de la incidencia, Elebide le envía una segunda notificación para volver a solicitar la respuesta en el plazo de 15 días naturales, en la que le indica que en caso de no contestar se cerrará la incidencia, se informará al/a la ciudadano/a y se recogerá la incidencia en el informe anual de Elebide.

Al recibir la respuesta se remite al/a la ciudadano/a para que manifieste su conformidad o desacuerdo. En caso de no recibir respuesta en el plazo de un mes, Elebide entiende que el/la ciudadano/a está de acuerdo con la respuesta del reclamado y cierra la incidencia. En cambio, si el/la ciudadano/a manifiesta su disconformidad, Elebide envía una nueva comunicación al reclamado para informarle y pedirle una nueva solución.

En el año 2021 hubo 102 quejas que se cerraron sin solución por no haber contestado el reclamado a las notificaciones enviadas por Elebide. Los reclamados que no enviaron respuesta fueron los siguientes y junto a cada uno indicamos el número de quejas que dejaron sin contestar (las quejas no contestadas por AEPD y Adigital eran la misma incidencia):

1. Administración General de la CAPV:

- Departamento de Salud 18
- Departamento de Seguridad 4
- Departamento de Educación..... 2
- Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno..... 2
- Departamento de Trabajo y Empleo..... 1

2. Otras entidades de la Administración de la CAPV:

- Osakidetza 10
- Eusko Trenbideak..... 4
- Osatek 2
- Lanbide..... 1
- Eustat 1

3. Diputaciones forales:

- Diputación Foral de Bizkaia..... 2
- Diputación Foral de Álava 1

4. Administraciones locales:

- Ayuntamiento de Basauri 7

• Ayuntamiento de Plentzia.....	5	• Bilbao Kirolak	1
• Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano	3	• Lurraldebus	1
• Ayuntamiento de Bilbao.....	2	6. Entidades y empresas del sector privado:	
• Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	1	• Iberdrola, S.A.	3
• Ayuntamiento de Leioa	1	• Federación de Atletismo de Gipuzkoa.....	2
• Ayuntamiento de Zaratamo	1	• Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.....	1
• Ayuntamiento de Ortuella	1	• Adigital (Asociación Española de la Economía Digital)	1
• Ayuntamiento de Derio	1	• Petronor, S.A.	1
• Ayuntamiento de Getxo	1	• Orange, S.A.....	1
• Ayuntamiento de Erandio	1	• Repsol, S.A.	1
5. Otras entidades del Sector Público:		• Total Energies, S.A.	1
• Renfe.....	7	• Primark Tiendas, S.L.U.	1
• Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.....	5		
• Ministerio de Justicia	1		
• Policía Nacional.....	1		
• Inspección de Trabajo	1		
• AEPD (Agencia Española de Protección de Datos).....	1		
• Consorcio de Aguas de Rioja Alavesa	1		



KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISSN 1889-4585



9 771889 458008