



# ELEBIDE

# 2021 EKO

# JARDUERA-TXOSTENA

**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

Lan honen bibliografía-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan  
aurki daiteke:  
<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

Argitaraldia: 2022ko urria

Ale-kopurua: 40

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

Argitaratzailea: 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](http://www.euskara.euskadi.eus/elebide)

Azala: Antton Olariaga

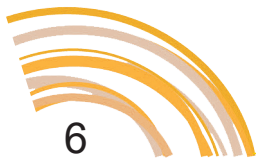
Diseinua: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

**E**lebide herritarren hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabakigarria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik haratago joan eta eskubide horien baliatze benetako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apustu erabakigarria, izan ere, hizkuntza eskubideak kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideen errespetua, hizkuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabileraren normalizazioa eta berdintasun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hautatu duen hizkuntza erabiltzeko aukera emango dion benetako berdintasuna.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza eskubideak sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubideak betetzea eta betearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.



## AURKIBIDEA

Elebide, herritarren hizkuntza eskubideen babesean Miren Dobaran Urrutia. Hizkuntza Politikarako Sailburuordea . . . . .	7
2021eko jarduera-txostena . . . . .	9
Kexen konponbidea . . . . .	25



# ELEBIDE

## HERRITARREN HIZKUNTZA eskubideak ardatz

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**HIZKUNZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA**

1979an ezarri zen euskararen ofizialtasuna, gaztelaniarekin batera, Euskal Autonomia Erkidegoan. Ofizialtasun horrek berekin dakar herritarrei hizkuntza-eskubideak aitortzea, zeinak, besteak beste, 10/1982 Legeak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoak, ezartzen baititu. Oro har, EAEko herritar guztiek dute bi hizkuntza ofizialak hitzez nahiz idatziz ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.

Eskubideok bermatzeko, Administrazioek betebeharrak dituzte, eta horiek, besteak beste, bi hauetan ezartzen dira: 86/1997 Dekretuan, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-Administrazioetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko arautzen duenean, eta 179/2019 Dekretuan, Euskadiko Toki-Erakundeetan Hizkuntza Ofizialen Erabilera Instituzionala eta

Administratiboa Normalizatzeari buruzkoan. Bestalde, zenbait enpresak ere badituzte kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko betebeharrak batzuk, zeinak 6/2003 Legeak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarenak eta hori garatzen duen 123/2008 Dekretuak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoak, ezartzen baitituzte.

Atzera begira, esan dezakegu urrats handiak eman ditugula euskararen eta gaztelaniaren arteko bizikidetzaren alde, baina oraindik lan asko dago egiteke. Berdintasun juridiko hori ez da beti errealitatean islatu, eta, tamalez, oraindik egunero gertatzen dira hizkuntza eskubideen aurkako erasoak. Kasu horietako gehienetan, euskara da urratutako hizkuntza, beraz, euskal hiztun ugari baztertuak sentitzen dira.

Herritar horien defentsan dihardu zorrotz Elebidek 2008tik. Kexak, iradokizunak eta zalantzak aztertu eta konpontzen ditu Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak sortutako zerbitzu honek. Azken urtean ere berriro egin du gora Elebidek jasotako intzidentzia kopuruak, baina horrek ez du esan nahi hizkuntza-eskubideen urraketak ugariagoak direnik. Alderantziz, gure pertzepzioa da herritarrak gero eta gehiago jabetzen direla euren eskubideez, eta bereziki, hizkuntza-eskubideez. Are gehiago, urtetik urtera esparru pribatuarekiko kexa gehiago jaso ditugu, beraz, horrek adierazten du herritarrak ohartu direla sektore pribatuko zenbait erakunderekiko ere hizkuntza-eskubideak dituztela. Erakunde eta enpresa horiei

dagokienez, Elebideren lana ezin garrantzitsuagoa izan da, urraketei buruz jabetuarazi eta aholkularitza eman dielako, egoerak berriro ere errepikatu ez daitezen.

Amaitzeko, lerro hauek baliatu nahi ditut eskerrak emateko hizkuntza ofizialen arteko bizikidetzaren alde bere aletxo jarri duen orori: batetik, Elebidera jo duten euskal herritarrei, haiek emandako informazioa ezinbestekoa izan baita egoerak konpontzeko, eta, bestetik, intzidentziak konpontzeko ahaleginak egin dituzten erakunde eta enpresei. Guztion artean sortuko dugu gizarte elebidun parekideagoa, eta bide horretan izango duzue Elebide beti laguntzeko prest.



# 2021 EKO

## JARDUERA TXOSTENA

### *Intzidentzia-kopurua*

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 277 intzidentzia erregistratu ditu 2021. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (246 intzidentzia), gora egin du Elebidera iritsi den intzidentzia-kopuruak.

Honako taula honetan, 2018tik Elebide Zerbitzuan erregistratutako intzidentzia-kopuruak izan duen bilakaera jaso da:

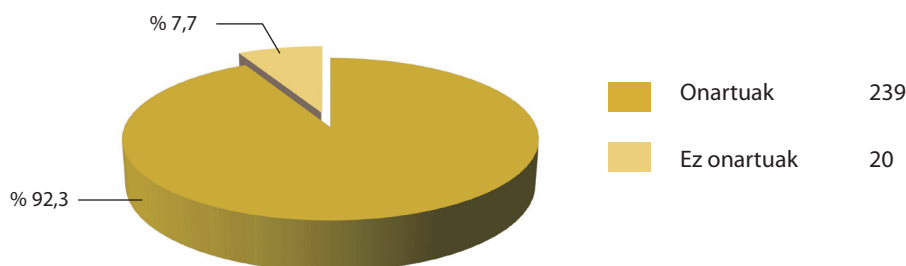
Urtea	Intzidentzia-kopurua
2018	245
2019	194
2020	246
2021	277

### Onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak

2021. urtean Elebiden erregistratu diren 277 intzidentzietatik 18 baliogabetu dira aurreko baten errepikapenak edo errakuntzak izan direlako. Gainontzeko 259 intzidentzietatik 20 ez dira onartu. Hau da, intzidentziak aztertu egin dira; baina, kexaren zioa sakon ikertu ondoren, 11 kasutan ondorioztatu da ez dagoela oinarri juridikorik intzidentzia izapidetzeko edo

intzidentzia Elebideren eskumenetik kanpo geratzen dela. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Beste 9 intzidentzia ezin izan dira izapidetu, guk eskatuta ere, herritarrak horretarako informazio nahikorik ez digulako eskuratu. Gainerako 239 intzidentziak Elebideren prozedurari jarraituz izapidetu dira.

1. grafikoa: onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak



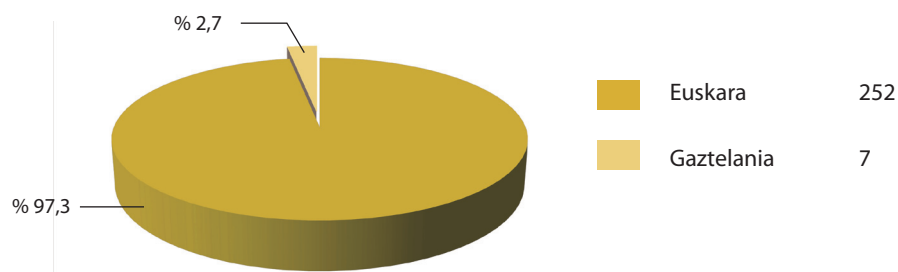
### Izapidetutako intzidentziak aurkeztean erabilitako hizkuntza

2021. urtean zehar Elebiden izapidetzeko aztertu diren 259 intzidentzietako 252tan (% 97,3) herritarrek euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta beste 7 intzidentzietan (% 2,7), gaztelania. Azken kasu horiek honela banatu dira: 4 kexa, 2 kontsulta eta iradokizun bat. Gaztelaniaz aurkeztutako 4 kexa horietatik 2 ez dira onartu; kasu batean, tramitazioa hasi baino lehen argi zegoelako legearen arabera hizkuntza

eskubideen urraketa ez zela, eta, bestean, kexa behar bezala tramitatzeko, herritarrari eskatu zitzaion informazioa ez genuelako jaso.

Oro har, bat etorri da intzidentzia aurkezteko hizkuntza ustez lege urraketa gertatu den hizkuntzarekin. Hala ere, badaude gaztelaniaz aurkeztutako bi kexa, zeinetan euskaldunen hizkuntza eskubideen urraketa salatu den.

2. grafikoa: izapidetutako intzidentziak aurkezteko erabilitako hizkuntza

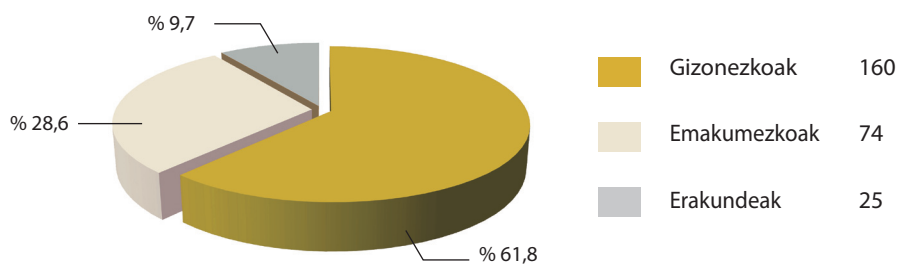


### Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

2021. urtean zehar Elebide zerbitzura zuzendu diren intzidentzien % 61,8 (160 intzidentzia) gizonezkoek aurkeztu dituzte, eta % 28,6 (74

intzidentzia) emakumezkoek. Gainerako intzidentziak, 25, erakunde publikoek zein pribatuek aurkeztu dituzte.

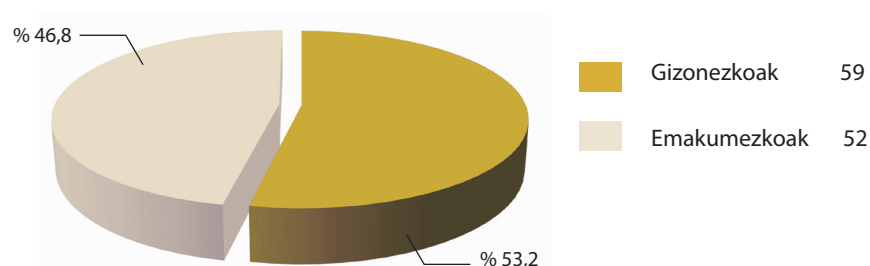
3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik



Hala ere, kontuan izan behar da zenbait herritarrek intzidentzia bat baino gehiago aurkezten dutela urtean zehar. Beraz, bakarrik zenbatzen baditugu 2021. urtean Elebiden parte hartu duten banakako pertsonak, ikusiko dugu

gizonezkoen eta emakumezkoen arteko aldea ez dela hain nabarmena: gizonezkoak % 53,2 eta emakumezkoak % 46,8. Gainontzeko intzidentziak erakundeen izenean aurkeztu ziren.

4. grafikoa: erabiltzaileek erregistratutako intzidentziak genero-ikuspegitik



### Izapidetutako intzidentzien tipologia

2021. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 95 kexak izan dira. Horietan herritarrek uste izan dute hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 239 intzidentzietatik 227k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 5 kontsulta, 4 eskaera eta 3 iradokizun.

Oro har, kexa horietako gehienak, aurreko urteetan bezala, gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, euskaraz

harremanak gauzatu ezin izana; errotulazioan, seinaleetan eta oharretan antzemandako hutsuneak; eta, azkenik, webguneetako eduki batzuetan euskararen presentzia bermatu ez izana.

Kontsultei erreparatuta, honako datu hauek azpimarratu behar dira:

- Kontsulta bat, zinegotzi batek osoko bilkuraren aurretik dokumentazio guztia euskaraz eskatu ahal duen galdetzeko.

- Bat, erosketa tiketetan erabili beharreko hizkuntza ofizialei buruzko informazioari buruzkoa.
- Bat, auzokideen komunitateetako igogailuetako mezuak, legez, euskaraz ere jarri behar diren galdetzeko.
- Beste kontsulta bat izan zen Donostiako Udalak udan kontratatutako udaltzainen hizkuntza eskakizunari buruzkoa.
- Azkenengo kontsulta bat izan zen testu elebidunetan euskararen bertsioa zelan agertu behar den galdetzeko.

4 eskaera aurkeztu dira 2021ean:

- Euskalmeten webgunean euskarazko bertsioa lehenesteko.
- Umeentzako liburu pedagogiko bat euskaratzeko.
- Durangoko Landako osasun zentroan Covid-19ari buruz jarritako hainbat informazio orritan

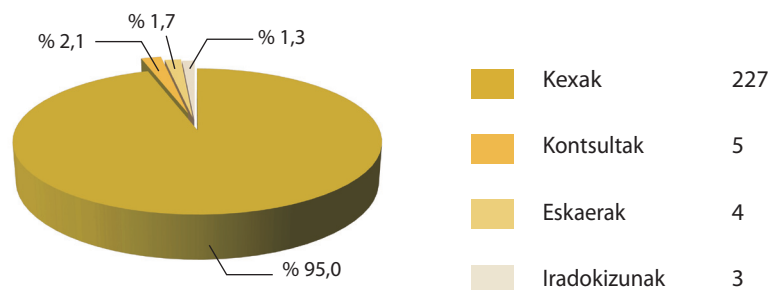
dauden akatsak zuzentzeko eta euskara egokia erabiltzeko.

- Gidatzeko baimenerako azterketa teorikoa prestatzeko liburuaren laburpena argitaratzeko eta testak egokitzeko.

Amaitzeko, 3 iradokizun aurkeztu dira:

- Iradokizunetako bat Osakidetzak PCRren emaitzak jakinarazteko SMSetan sexua ondo adierazteko.
- Elebide Zerbitzuaren aplikazioan intzidentziak erregistratzeko prozedura aldatzeko edota hobetzeko.
- Euskal Herritik kanpo bizi diren herritarrek euskara eskolak hartu ahal izateko plataforma bat martxan jartzeko.

5. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



## Izapidetutako kexen tipologia

2021. urtean Elebiden izapidetu diren 227 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira:

- Ahozko harremanetan izaten diren urraketak.
- Idatzizko harremanetan gertatzen direnak.
- Hizkuntza-paisaian antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...).
- Internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

6. grafikoan ageri diren gainerako adierazleen zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

1. Ahozko harremanei dagokienez, 54 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela.
2. Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 59 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatzeo erakundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan.

Gainera, hogeita lau kasutan salatu dute euskaraz komunikatzeko hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz, urratu direla.

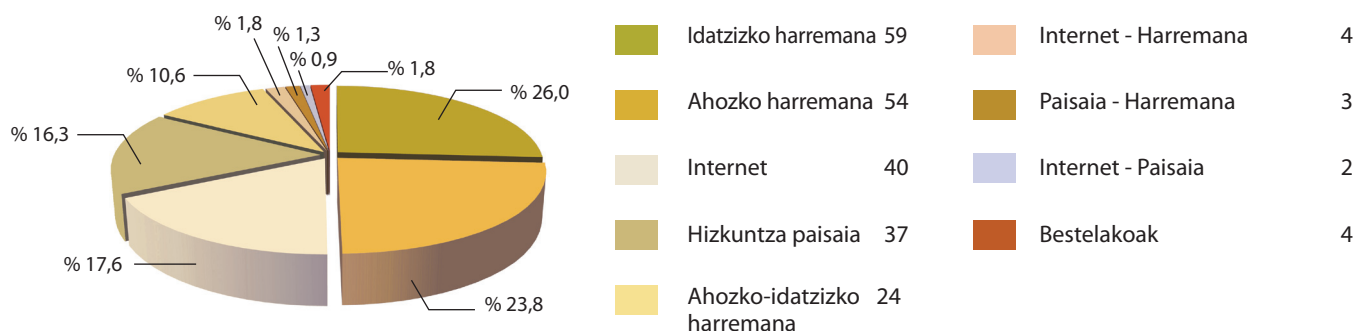
3. Hizkuntza-paisaiarekin loturiko kexak 37 izan dira. Kexa horiek bideetan eta jendaurrean gaztelaniaz soilik jarritako kartelei, trafiko seinaleei eta kale zein laneko seinaleei egiten diete erreferentzia, gehienbat.

3 kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko ahozko zein idatzizko harremanetan, bai hizkuntza-paisaian.

4. Internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 40 izan dira, 2020. urtean baino 17 gehiago.

2 kasutan salatu da arau urraketa bai Internet eta sare sozialetan baita hizkuntza-paisaian ere gertatu dela. Era berean, 4 kasutan gertatu da urraketa, bai Internet eta sare sozialetan, bai herritarrekiko harremanetan.

6. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Honako taulan, 2020ko eta 2021ko datuak alderatzen dira:

	2020	2020
Idatzizko harremanak	% 34,7 (68)	% 26 (59)
Ahozko harremanak	% 24,5 (48)	% 23,8 (54)
Idatzizko eta ahozko harremanak	% 4,6 (9)	% 10,6 (24)
Hizkuntza paisaia	% 23 (45)	% 16,3 (37)
Harremanak eta paisaia	% 1,5 (3)	% 1,3 (3)
Internet eta sare sozialak	% 11,7 (23)	% 17,6 (40)
Internet eta harremanak	% 0 (0)	% 1,8 (4)
Internet eta paisaia	% 0 (0)	% 0,9 (2)
Bestelakoak	% 0 (0)	% 1,8 (4)

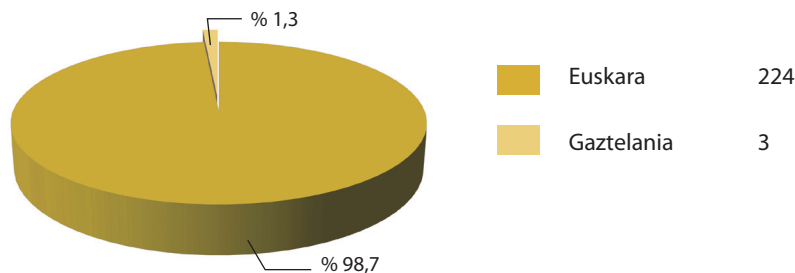
### Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

Izapidetutako 227 kexetatik 224tan euskal hitzunek nozitu dute eskubide-urraketa. Euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada bat egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murriztagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, euskararen aldeko ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu eraginkorrean, herritarrek euskaraz zein gaztelaniaz bizitzeko duten eskubidea bermatzeko.

Gaztelaniari dagokionez, urraketak honako arrazoi hauengatik gertatu ziren:

- Herritar baten ustez, testu elebidunetan euskara nabarmentzeak askotan gaztelaniazko bertsioa ulertzea oztopatzen du.
- Osakidetzak *Entzun* izeneko boletina euskaraz baino ez die bidaltzen bere langileei.
- Euskara eta gaztelaniaz, biak zein biak, EAEko Hizkuntza ofizialak izanda, Osakidetzan euskara jakitea meritutzat hartzea diskriminatzailea da herritar baten iritziz.

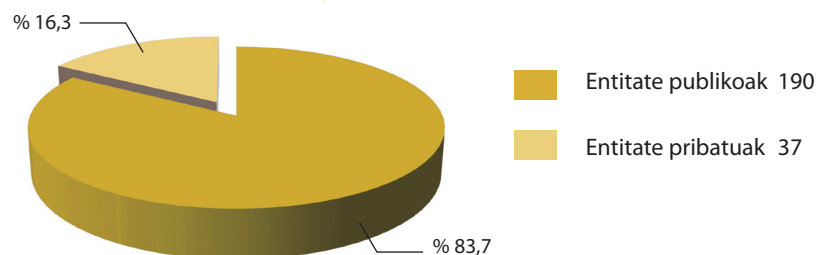
7. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da



## Kexak esparruaren arabera

Kexen % 83,7 (190 kexa) esparru publikoan (37 kexa) esparru pribatuari dagozkie. gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 16,3

8. grafikoa: kexak esparruaren arabera



## Esparru publikoko kexak

Esparru publikoko kexak honela banatzen dira:

1. Aurkeztutako kexen % 54,5 EAEko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkie. 2020. urtearekin alderatuta, 12 kexa gehiago jaso ditu EAEko Administrazio Orokorrak.
2. Foru aldundien kontra aurkeztutako kexen kasuan ere, 2021ean 2020an zehar baino kexa gehiago jaso dira, 6 gehiago, hain zuzen ere. Igoera hau Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundian gauzatu da: Bizkaiko Foru Aldundian kexak 2020an 5 izatetik 2021ean 12 izatera; eta Gipuzkoako Foru Aldundian kexarik ez izatetik bat izatera pasatu baitira. Arabako Foru Aldundian, ordea, 4 izatetik, 2 kexa izatera pasatu da.
3. Lurralde historiko guztietako toki administrazioei dagokienez, 2021ean zehar jaso diren kexen kopurua jaitsi egin da 2020koen aldean, 54 izatetik 45 izatera pasatu baitira. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, Arabako toki administrazioek 2 kexa jaso dituzte, 2020an baino 8 kexa gutxiago; Bizkaiko toki administrazioek 43 kexa jaso dituzte, aurreko urtean baino 8 gehiago; eta Gipuzkoakoetan ez da kexarik jaso, beraz, aurrekoan baino 9 gutxiago.
4. Estatuko Administrazio Orokorrari eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 2020an baino 10 kexa gehiago jaso dira, 23 hain zuzen ere.

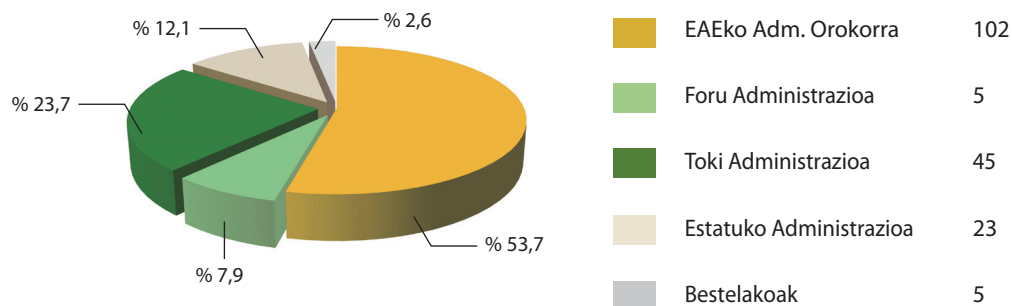


5. Azkenik, bost kexatan erreklamatuak beste tipologia bateko erakundeak izan dira: Izenpe, Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa eta Eudel. Datu horiek guztiak honako grafiko eta taulan ditugu ikusgai:

2020-2021 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2020	2021
<b>EAEko Adm. Orokorra</b>	% 53,57 (90)	% 53,7 (102)
Eusko Jaurlaritza	% 19,6 (33)	% 27,8 (53)
EJren erakunde eta sozietate publikoak	% 33,9 (57)	% 25,9 (49)
<b>Foru aldundiak</b>	% 5,3 (9)	% 7,9 (15)
Arabakoa	% 2,3 (4)	% 1 (2)
Bizkaikoa	% 2,9 (5)	% 6,3 (12)
Gipuzkoakoa	% 0 (0)	% 0,5 (1)
<b>Toki-administrazioak</b>	% 32,1 (54)	% 23,7 (45)
Arabakoak	% 5,9 (10)	% 1 (2)
Bizkaikoak	% 20,8 (35)	% 22,6 (43)
Gipuzkoakoak	% 5,3 (9)	% 0 (0)
<b>Estatuko Administrazioa</b>	% 7,7 (13)	% 12 (23)
<b>Bestelakoak</b>	% 1,2 (2)	% 2,6 (5)

9. grafikoa: kexak esparru publikoan



### *EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak*

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka jaso dira kexa gehienak: 102 kexa guztira; horietatik 53 Eusko Jaurlaritzari zuzenduta, eta 49 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoei.

**Eusko Jaurlaritzari** zuzendutako 53 kexei dagokienez, hauek izan dira emaitzak, sailez sail:

- Osasun Saila ..... 20
- Segurtasuna Saila ..... 12
- Gobernantza Publikoa eta Autogobernu Saila ..... 11
- Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Saila ..... 3
- Ekonomia eta Ogasun Saila ..... 2
- Hezkuntza Saila ..... 2
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila.... 1
- Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila ..... 1
- Kultura eta Hizkuntza Politika..... 1

Kexen arrazoiak hauexek izan dira, besteak beste:

- Ahozko harremanetan, herritarrak gaztelaniaz artatzea eta segurtasuneko zerbitzuko langileek ez jakitea euskaraz.
- Idatzizko harremanei lotuta, jakinarazpenak, mezuak edo dokumentuak osoki edo zati batean gaztelaniaz jasotzea, euskarazko bertsioan akatsak egotea, eta UEMAko hainbat udalek, euskarazko bertsioa eskatuta ere, txostena gaztelaniaz baino ez jasotzea.
- Hizkuntza paisaiari dagokionez, bilera-guneak erreserbatzeko dauden pantailako informazioa gaztelaniaz baino ez egotea, jantokietako menuetan akatsak egotea, eta itzulpenak ere batzuetan egokiak ez izatea.
- Internet bidezko harremanei dagokienez, webguneetan euskarazko bertsioa lehenetsita ez egotea, telefonozko aplikazioetan euskarazko bertsioa eskuragarri ez egotea; Twitter kontuetan euskararen presentzia oso mugatua izatea, eta administrazioarekiko harremanetarako euskara hautatuta izan arren, hainbat herritarrek mezuak *Nire Karpetan* gaztelaniaz edo ele bitan jasotzea.

### *EAEko Administrazio Orokorraren beste erakunde batzuk*

Kexen kopuruari helduta, EAEko sektore publikoak 49 kexa jaso ditu:

- Osakidetza ..... 28

- Eusko Trenbideak..... 8
- Osatek ..... 3
- EITB ..... 2
- Lanbide..... 2
- EJIE ..... 1
- Eustat ..... 1
- IVAP..... 1
- Kontsumobide ..... 1
- Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademia... 1
- UPV-EHU ..... 1

1. **Osakidetzak** 28 kexa jaso ditu, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kexa kopurua jaitsi egin da, 19 kexa gutxiago jaso ditu. Kexen arrazoiak hauexek izan dira, besteak beste:

- Errotulazioan: hainbat seinale eta kartel gaztelaniaz egotea, eta euskarazko beste hainbatetan akatsak egotea. Bestetik, Covid-19ari eta horren kontrako txertoari buruzko hainbat informazio orri eta kartelen euskarazko bertsioan akats asko egotea, horietako batzuk oso larriak.

- Ahozko harremanetan: COVID 19aren kontrako txertoa jartzean herritarrak gaztelaniaz artatzea; euskaraz dakiten medikuak eskatuta ere, gaztelaniaz baino ez dakitenak egokitzea; sarrerako langileek, medikuek eta erizainek gaztelaniaz artatzea, eta; inkesta bat euskaraz egiteko aukerarik ez ematea.

- Internet bidezko harremanetan: COVID-19aren txertorako aurretiazko hitzordua eskatzeko prozedura euskaraz egin eta loturak gaztelaniazko bertsiora eramatea. Bestetik, txertaketa-ziurtagiri digitala eskatzeko loturak ere gaztelaniazko bertsiora eramatea.

- Idatzizko harremanetan: COVID-19ari buruzko txostenak zein idatzizko hartu-emanak gaztelaniaz izateko eskatzea herritar bati, bere osasun zentroko langileek ez jakiteagatik euskaraz; eta, lan-poltsak direla eta, herritar batek kontsulta e-mail bidez euskaraz egin, eta erantzuna, aldiz, gaztelaniaz jasotzeagatik.

2. **Eusko Trenbideak** 8 kexa jaso ditu. Jaso diren kexen arrazoiak hauexek izan dira: Tren, tranbia eta geltokietako hainbat mezu eta seinale gaztelaniaz baino ez egotea; hainbat seinale eta informazio-kartelen euskarazko bertsioetan akatsak egotea; Bilboko Tranbiaren txartela sartzeko eta Barik jartzeko makinetako pantailak gaztelaniaz baino ez egotea; aurrez aurreko arreta gaztelaniaz

- ematea, eta, azkenik, Euskotren telefonora deituta, gaztelaniaz erantzutea herritarrari
3. **Osatek-ek** 3 kexa jaso ditu, eta arrazoiak honakoak izan dira: Osateketik herritarrari deitu eta gaztelaniaz artatzea; bertan lan egiteko euskara ez eskatzea; eta mugikortasun urriko pertsoneri buruzko derrigorrean egin beharreko ikastaro bat gaztelaniaz bakarrik eskaintzea.
  4. **EITBk** 2 kexa jaso ditu. EITBren web gunean argitaratzen diren albisteetan akats larriak egoteagatik eta elkarrizketa batean euskaraz egiteko modurik ez izateagatik.
  5. **Lanbidek** 2 kexa jaso ditu (2020an ere bi kexa jaso zituen), herritarrak akatsez betetako email bat jasotzeagatik, eta, nahiz eta herritarrak euskara hautatua izan, mezu bat gaztelaniaz jasotzeagatik.
  6. **EJIEk** kexa bakarra jaso du Gobernu Kontseiluak onartutako Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak ez betetzeagatik, eta instalatzen diren aplikazioak gaztelaniaz instalatzeagatik.
  7. **Eustatek** kexa bakarra jaso du Eusko Jauriaritzako Ekonomia eta Ogasun Sailaren Udalmap informazio sisteman udalerrrikako adierazleen kontsulta osatua izateko gaztelaniaz egin behar zelako.
  8. **IVAPek** kexa bakarra jaso du bertatik jasotako komunikazioa gaztelaniaz baino ez jasotzeagatik, nahiz eta harremanetako hautatutako hizkuntza euskara izan.
  9. **Kontsumobidek** ere kexa bakarra jaso du. Kexaren arrazoa hauxe izan da: Kontsumobideren web gunean euskarazko bertsioan egonda ere, online kontsultak atalean, formularioa gaztelaniaz agertzea.
  10. **Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiak** kexa bakarra jaso du, bertatik lan-eskaintza baterako mezu elektronikoa gaztelaniaz baino ez jasotzeagatik.
  11. **UPV-EHUK** ere kexa bakarra jaso du, Aramaioko udalari ikerketa bat egiteko inkesta bat gaztelaniaz bidaltzeagatik, eta euskaraz bidaltzeko eskatzean, erantzun desegokia jasotzeagatik.

#### *Foru aldundiak*

Foru aldundiei 15 kexa zuzendu zaizkie 2021ean, 2020an baino 6 gehiago.

1. **Arabako Foru Aldundiak** guztira, 2 kexa jaso ditu, iaz baino 2 gutxiago.
2. **Bizkaiko Foru Aldundiak** 12 kexa jaso ditu, 2020an baino 6 kexa gehiago.

3. **Gipuzkoako Foru Aldundiak** kexa bakarra jaso du 2021ean.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Ahozko harremanetan: BFAk herritarrak gaztelaniaz bakarrik artatzea.
- Idatzizko harremanetan: BFAtik gaztelaniaz jasotzea komunikazioak; zerga baten likidazioa aurkezte-agiriaren testua eta, ordainketa-agirietan kontzeptua eta datak gaztelaniaz baino ez egotea; errenta aitortpena gaztelaniaz bidaltzea, nahiz eta herritarrak beti euskaraz egin. GFAk barne komunikaziorako txostenak gaztelaniaz bakarrik bidaltzea eta testuak ele bietan bidali arren, taulak eta datuak gaztelaniaz bidaltzea.
- Webguneetako edukiei dagokienez: errenta aitortpena dela eta, BFAren estekan sakatu eta sartu osteko jakinarazpenak gaztelaniaz baino ez agertzea. eta BFAko webgunearen euskarazko bertsioan dokumentazioa gaztelaniaz egotea argitaratuta.
- Hizkuntza paisaiari dagokionez: seinaleetan erdarazko toponimoa jartzea eta ez euskarazkoa; AP-68 autobidean, batetik, bidesarietako makinetan, maskara erabiltzeko seinale guztiak gaztelaniaz baino ez egotea eta, bestetik, tunel batetik irtendakoan jarritako seinaleetan informazio bera euskaraz eta gaztelaniaz ez agertzea.

### **Toki-administrazioak**

Toki-administrazioei dagokienez, 45 kexa izan dira; iaz baino 9 gutxiago, beraz.

1. **Arabako toki-erakundeek** 12 kexa jaso dituzte 2021ean, 2020an baino 8 gutxiago. Bi kexa horiek Vitoria-Gasteizko Udalak jaso ditu.
2. **Bizkaiko udalei** eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 43 kexa jaso dituzte guztira 2021ean, 2020an baino 8 gehiago:
  - Basauri ..... 11
  - Amorebieta-Etxano eta haren menpeko Ametx Erakunde Autonomiaduna ..... 5
  - Bilbo eta haren menpean dagoen Bilbao Kirolak..... 5
  - Plentzia..... 5
  - Ezkerraldeko eta Meatzaldeko Mankomunitatea ..... 3
  - Getxo..... 2
  - Barakaldo ..... 2
  - Derio..... 2
  - Erandio ..... 2
  - Arrigorriaga ..... 1

- Bermeo ..... 1
- Laudio ..... 1
- Ortuella ..... 1
- Zaratamo ..... 1

3. **Gipuzkoako udalak** 2020an 9 kexa jasotzetik 2021ean kexarik ez izatera pasatu dira.

Kexak jartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Errotulazioan: suhiltzaileentzako seinale edo plakak gaztelaniaz soilik egotea; Mankomunitate baten izena gaztelaniaz bakarrik agertzea leku askotan; parke batean zuhaitzen izenak latinez eta gaztelaraz jarrita egotea soilik; kaleetako pantailetan informazioa gaztelaniaz bakarrik egotea; obretako kartelak gaztelaniaz baino ez egotea, eta udal eraikinetan kartelak eta mezuak gaztelaniaz bakarrik egotea.
- Idatzizko harremanetan: udal-aldizkarietan informazio gehiena gaztelaniaz egotea, eta, gehienez ere, izenburua euskaraz izatea edota euskarazko berriak garrantzi gutxiak eta euskararekin lotutako albisteak izatea; informazio afixak gaztelaniaz baino ez argitaratzea; elurra dela eta jakinarazpen bat gaztelania hutsean jartzea; udal baten egoitza elektronikoan salbuespenez aparkalekuetan terrazak jartzeko informazioa gaztelaniaz

bakarrik ematea; udalarekin harremanetarako euskara hautatuta izan arren, jakinarazpenak ele bitan eta erantsitako dokumentazioa gaztelaniaz baino ez bidaltzea; desjabetze prozesu batean bidalitako ziurtagiria gaztelania hutsean jasotzea, eta herritar bati bidalitako egiaztagiriak gaztelaniaz baino ez egotea.

• Ahozko harremanetan: udaltzainek herritarrei aurrez aurreko zein telefonozko arreta gaztelaniaz ematea; udal batean erantzungailu automatikoaren mezua gaztelaniaz baino ez egotea; telefonoz eta aurrez aurre gaztelaniaz artatzea; udal batek antolatutako erakusketa baten azalpenak D ereduko umeei gaztelaniaz ematea eta liburutegi irekiko begiraleak umeekin gaztelaniaz aritzea.

- Webguneetako edukietan: edukiak gaztelaniaz bakarrik egotea eskuragarri, eta euskarazko bertsioetan akatsak egotea.

### **Estatuko Administrazioa**

Estatuko Administrazioari eta haren erakundeei eta sozietate publikoei (Correos y Telégrafos SA, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra, Lan Ikuskaritza, Justizia Ministerioa, Polizia Nazionala, Renfe eta SEPE) zuzendutako kexak 23 izan dira, 2020an baino 9 gehiago. Kexak, oro har, aurretik aipatutakoak dira: aurrez aurreko zein idatzizko arreta gaztelaniaz eman zen, oharrak eta kartelak gaztelaniaz soilik jarri ziren,

dokumentu asko gaztelaniaz bakarrik zeuden eskuragarri, eta ele bitan izanez gero, euskarazko atalean akatsak zeuden edo hainbat pasarte gaztelaniaz.

Bestetik, herritarrek salatu zuten Renferen Feve zerbitzuko Bilboko Konkordia geltokian idatzizko informazio guztia ez zegoela euskaraz, hurrengo irteeren pantailan kendutako trenen informazioa gaztelaniaz eta ingelesez baino ez zelako agertzen.

Azkenik, eta webguneei dagokienez, Prokuradoreen aldeko "apud acta" ahalordeak egoitza judizial elektronikoan egin ahal badira ere, tramite eta informazio guztia gaztelaniaz agertzea, Espainiako Poliziaren Nortasun Agiria berritzeko webgunea gaztelaniaz baino ez egotea, eta, Gizarte Segurantzaren webgunean lan-bizitza gaztelaniaz baino ezin izatea deskargatu, nahiz eta euskarazko bertsioan egon.

### **Esparru pribatuko kexak**

2021. urtean Elebidek tramitatu dituen 227 kexen artean 37 esparru pribatuari dagozkio; pasa den urtearen aldean, 9 gehiago.

Esparru honetan, jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak daude, eta irabazi asmorik gabeko erakunde zein elkarteak. Urraketak honako arlo hauetan gertatu dira:

- Zerbitzu unibertsaletan eta interes orokorreko zerbitzuetan.
- Finantza eta aseguruetan.
- Merkataritzan.
- Osasungintzan.
- Kultura, kirola eta aisialdian.
- Hezkuntzan

Kexak onartzeko kontuan izan ditugu arlo pribatuko hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren abenduaren 22ko 6/2003 Legea –Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena– eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua –Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua–, horietan ezartzen baita zein erakunde edo enpresa dauden legez behartuta hizkuntza-eskubideak bermatzera eta zeinek zein hizkuntza-eskubide bermatu behar dituen.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira:

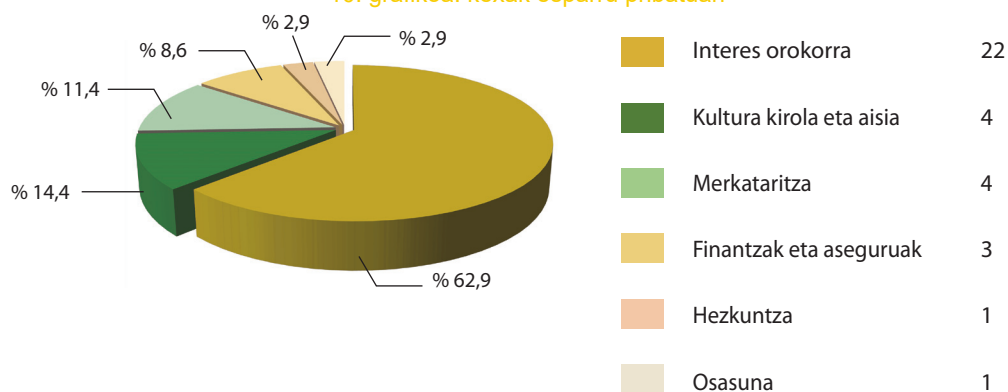
- Megafoniatik emandako abisuak gaztelaniaz baino ez zeuden.
- Sare sozialetan informazioa ez zen euskaraz argitaratu.
- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak gaztelaniaz bakarrik egon ziren, edota euskarazko bertsioetan atal batzuk gaztelaniaz agertu ziren.
- Aparkalekuetako ordainketak gaztelaniaz egin behar ziren.
- Euskarazko dokumentuek akatsak zituzten.

- Aurrez aurre edota telefono bidezko arreta gaztelaniaz bakarrik eman zen.

Amaitzeko, Elebidek aurretik aipatutako Legearen eta Dekretuaren eraginpean ez dauden establezimenduen aurkako kexak ere jaso ditu. Kasu horietan kexa jarri duen

herritarrari jakinarazi zaio establezimendu hori ez dagoela behartuta kontsumitzaileak euskaraz artatzera; hala ere, kasu batzuetan ostalaritza-establezimenduari kexaren berri eman zaio, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, nahi izanez gero, iradokizun gisa kontuan har dezan.

10. grafikoa: kexak esparru pribatuan

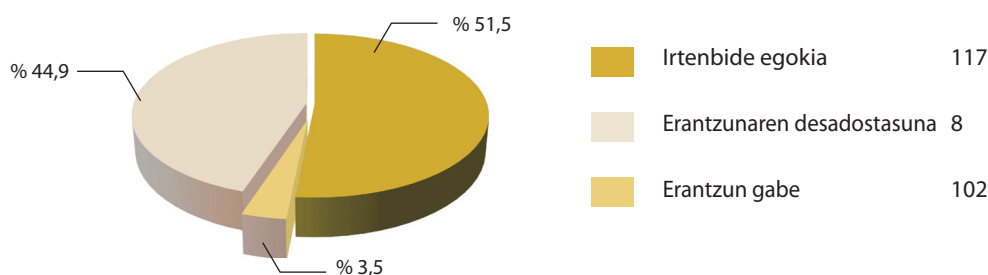




# KEXEN KONPONBIDEA

Elebidek izapidetutako 239 intzidentziak itxiztat emateko epea 2021eko otsailaren 28an izan da.

11. grafikoa: kexen emaitza



## Kexen konponbidea

2021ean izapidetutako 227 kexei erreparatu gero, hiru kasu izan ditzakegu:

1. Kexak irtenbide egokia izatea herritarra ados dagoelako erreklamaturako entitateak emandako erantzunarekin.
2. Kontrakoa, irtenbiderik ez izatea herritarrek erreklamaturako entitateak emandako erantzuna onartu ez duelako.

3. Irtenbiderik ez izatea entitate erreklamatuak erantzunik eman ez duelako.

Beraz, arau urraketa egon dela ondorioztatutako 227 kexa horietatik 117k (% 51,5) irtenbide egokia izan du.

Eskertu nahi diegu herritarrei hartutako ardura; izan ere, herritarren salaketei esker, erakunde publikoek eta enpresa pribatuek indartzen dute hizkuntza-eskubideekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartzen dituzte etorkizunean horrelakorik gerta ez dadin.

### **Irtenbiderik gabeko kexak**

Elebidek honela izapidetzen ditu kexak: herritarrak behar den informazioa eman ostean, Elebidek erreklamatuari jakinarazpen bat bidaltzen dio intzidentzia azaltzeko, eta, gehienez ere, 15 eguneko epean erantzun dezala eskatzeko. Intzidentziaren berri emateko igorritako lehen jakinarazpen horri erreklamatuak erantzuten ez badio, Elebidek bigarren jakinarazpena bidaltzen dio, berriz ere 15 egun naturaleko epean erantzuna eskatzeko, eta bertan adierazten dio erantzun ezean intzidentzia itxi, herritarrari horren berri eman, eta intzidentzia Elebideren urteko txostenean jasoko dela.

Erantzuna jasotzean herritarrari igortzen zaio, bere adostasuna edo desadostasuna adierazi dezan. Hilabeteko epean erantzunik jaso ezean, herritarra erreklamatuaren erantzunarekin ados dagoela ulertzen du Elebidek, eta intzidentzia ixten du. Aldiz, herritarrak desadostasuna adierazten badu, Elebidek beste jakinarazpen bat bidaltzen dio erreklamatuari horren berri emateko eta beste konponbide bat eskatzeko.

2021. urtean 102 kexa izan ziren irtenbiderik gabe itxi zirenak, erreklamatuak Elebidek bidalitako jakinarazpenei erantzun ez izateagatik. Erantzunik bidali ez zuten erreklamatuak hauek izan ziren, eta bakoitzaren ondoan adierazi dugu zenbat kexa utzi zituzten erantzun gabe (AEPDk eta Adigitalek ez erantzundako kexa intzidentzia bera ziren):

1. EAEko Administrazio Orokorra:
  - Osasun Saila ..... 18
  - Segurtasun Saila ..... 4
  - Hezkuntza Saila ..... 2
  - Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila ..... 2
  - Lan eta Enplegu Saila ..... 1
2. EAEko Administrazioaren beste erakunde batzuk:
  - Osakidetza ..... 10
  - Eusko Trenbideak..... 4
  - Osatek ..... 2
  - Lanbide..... 1
  - Eustat ..... 1
3. Foru aldundiak:
  - Bizkaiko Foru Aldundia..... 2
  - Arabako Foru Aldundia ..... 1
4. Toki-administrazioak:
  - Basauriko Udala ..... 7

• Plentziako Udala .....	5	• Bilbao Kirolak .....	1
• Amorebieta-Etxanoko Udala.....	3	• Lurraldebus .....	1
• Bilboko Udala .....	2	6. Esparru pribatuko erakunde eta enpresak:	
• Gasteizko Udala .....	1	• Iberdrola, S.A. ....	3
• Leioako Udala .....	1	• Gipuzkoako Atletismo Federazioa.....	2
• Zaratomoko Udala.....	1	• Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.....	1
• Ortuellako Udala.....	1	• Adigital (Ekonomia Digitalaren Espainiako Elkarte).....	1
• Derioko Udala.....	1	• Petronor, S.A. ....	1
• Getxoko Udala.....	1	• Orange, S.A.....	1
• Erandioko Udala.....	1	• Repsol, S.A. ....	1
5. Sektore Publikoko beste erakunde batzuk:		• Total Energies, S.A. ....	1
• Renfe.....	7	• Primark Tiendas, S.L.U. ....	1
• Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.....	5		
• Justizia Ministerioa .....	1		
• Polizia Nazionala.....	1		
• Lan Ikuskaritza .....	1		
• AEPD (Datuak Babesteko Espainiako Agentzia).....	1		
• Arabako Errioxako Ur Partzuergoa.....	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