

ELEBIDE

MEMORIA

2009

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA

Viceconsejería de Política Lingüística



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2010

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

Edición: 1ª, septiembre de 2010

Tirada: 2.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de 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

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Fotocomposición: Composiciones RALI, S.A.
Costa 8-10, 7.ª - 48010 BILBAO

Imprime: Estudios Gráficos ZURE, S.A.
Carretera Lutxana-Erandio, 24-A. Erandio-Goikoa (Bizkaia)

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

ÍNDICE

ELEBIDE: Garantizar los derechos a los hablantes, nuestro objetivo Lurdes Auzmendi Aierbe, Viceconsejera de Política Lingüística	7
ELEBIDE: Introducción	9
MEMORIA 2009 Tercer año de Elebide	13
ANEXOS	31

Los datos recogidos en la Memoria pueden ser consultados en:
www.euskara.euskadi.net/elebide



ELEBIDE

GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LOS HABLANTES, NUESTRO OBJETIVO

LURDES AUZMENDI AIERBE
VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

El concepto «Derechos Lingüísticos» se dio a conocer a través de la Declaración Universal de los «Derechos Lingüísticos», aprobada en Barcelona en 1996 y suscrita por la UNESCO, Pen Clubes y diversos organismos no gubernamentales, con objeto de completar la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

«Los derechos lingüísticos son simultáneamente individuales y colectivos», precisa de forma inequívoca el apartado segundo del artículo primero de la Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos. Es decir, son los ciudadanos los titulares de los citados derechos, y no, bajo ningún concepto, las lenguas, a pesar de que esto se haya manifestado en alguna ocasión. Por lo tanto, hablaríamos con mayor propiedad si nos refiriéramos a los derechos de los hablan-

tes en vez de a los derechos lingüísticos. El euskera carece de derechos; también el castellano. Los vascohablantes y castellanohablantes, por el contrario, sí que son titulares de derechos lingüísticos.

Todo derecho conlleva una obligación y, si los ciudadanos gozan de derechos, corresponde a las administraciones la responsabilidad de garantizarlos. La Viceconsejería de Política Lingüística, desde su creación, ha perseguido el objetivo de que todos los ciudadanos/hablantes reciban el mismo trato ante la Administración. A la estela de este fin se puso en marcha en 2006 el servicio Elebide, cuyo primer propósito consiste en ofrecer a todos los ciudadanos, ya sepan euskera o lo desconozcan, una herramienta próxima que les permita reclamar en el caso de

que piensen que se han vulnerado sus derechos lingüísticos.

La lengua vasca ha progresado de forma notable durante los últimos treinta años, pero todavía falta un gran trecho para alcanzar el equilibrio real entre los dos idiomas oficiales. La memoria refleja que el año pasado se presentaron 212 quejas: 209 hacían referencia al uso exclusivo del castellano, y las tres restantes al empleo único del euskera. Huelga decir que Elebide ha tratado unas y otras con el mismo interés, tanto a la hora de analizarlas como en el momento de buscar las vías de solución.

Corresponde a las administraciones públicas –Administración del Estado, Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos– la mayor parte de las incidencias. Sin embargo, se atisba la tendencia a presentar quejas relacionadas con el proceder de las empresas privadas. Se debe mencionar que la mayoría de las instituciones y empresas han mostrado una actitud muy receptiva: en numerosas ocasiones han aceptado las propuestas que Elebide les ha formulado cuando se ha puesto en contacto con ellas. La sociedad ha aceptado el bilingüismo con completa normalidad, y, sin dormirse en los laureles, existen razones para felicitarse.



ELEBIDE

INTRODUCCIÓN

La experiencia de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas del Departamento de Cultura ha demostrado durante años la necesidad de crear un servicio especial para dar respuesta a las consultas y reclamaciones de la ciudadanía. Este servicio, a la vez que responde a las consultas y reclamaciones, informa y sensibiliza a los ciudadanos en el campo de los derechos lingüísticos.

Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, se creó mediante el Decreto 150/2008 de 29 de julio, con carácter orgánico de servicio, adscrito a la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas del Departamento de Cultura del Gobierno Vasco.

Tal como establece el artículo 2 del Decreto, Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, tiene tres funciones: promover la sensibilización 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 por último, ofrecer colaboración a los diferentes departamentos, organismos y entidades afectadas, para el cumplimiento efectivo de los citados derechos.

Para llevar a cabo dichas funciones se prevén las siguientes áreas de actuación:

- Promover acciones y campañas destinadas a sensibilizar e informar a la ciu-



dadanía acerca de los derechos lingüísticos que le asisten, así como de la forma de articular su defensa y garantía.

- Ofrecer información y asesoramiento acerca de los derechos lingüísticos y la normativa lingüística.
- Recoger y tramitar quejas, por vulneración de derechos lingüísticos o porque de su ejercicio se hayan derivado consecuencias negativas.
- Ofrecer colaboración y asesoramiento técnico a los departamentos, organismos y entidades objeto de las quejas, para que los derechos lingüísticos sean respetados, y promover la mejora constante de la calidad de los servicios también en el ámbito lingüístico.
- Recoger y tramitar sugerencias relacionadas con la tutela de los derechos lingüísticos.

Elebide al recabar quejas, consultas y sugerencias de los ciudadanos y ciudadanas, además de recoger una descripción detallada de los hechos, también solicita los datos personales de los ciudadanos, siempre asegurando

la protección de estos datos personales y basándose en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Elebide, tras recibir una queja, consulta o sugerencia, analiza si existe fundamento jurídico para su tramitación, y en caso de que lo haya, se pone en contacto con la entidad para encontrar una solución.

Si Elebide, al analizar la incidencia o al revisar la información facilitada por la entidad, llega a la conclusión de que no existe fundamento jurídico, se **cierra la incidencia** y se notifica dicha circunstancia al ciudadano.

Si la entidad objeto de la incidencia soluciona o pone en vías de solución el hecho que ha vulnerado los derechos lingüísticos, y el ciudadano acepta la respuesta dada por la entidad, Elebide cierra la incidencia con una **resolución adecuada**.

En cambio, si la entidad objeto de la incidencia no soluciona la vulneración de derechos lingüísticos o el derecho del ciudadano no se puede satisfacer, Elebide cierra la incidencia con una **resolución inadecuada**.



También se puede dar el caso de que la entidad objeto de la incidencia no responda a las notificaciones de Elebide. A las entidades del ámbito público se les notifica tres veces, y, en cambio, a las entidades del ámbito privado, una sola vez. En estos casos, la incidencia se cierra advirtiendo que la entidad objeto de la queja **no**

ha respondido, y se notifica esta circunstancia al ciudadano.

Si bien el Decreto 150/2008 preveía que Elebide se creara como un servicio administrativo, resultaba necesario realizar algunos cambios técnicos; por ello, el tercer trimestre de 2009 ha reanudado sus servicios con plena efectividad.



MEMORIA 2009

TERCER AÑO DE ELEBIDE

Número de Incidencias

En el año 2009 Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado 225 incidencias. Si las comparamos con las de 2008 (308), las incidencias registradas por Elebide en 2009 han disminuido en un 27%.

Esta disminución no se puede relacionar solamente con la demanda de la ciudadanía. Tal como se ha mencionado en la introducción, Elebide ha tenido que realizar algunas modificaciones con la intención de mejorar el servicio, lo cual ha influido en el número de incidencias registradas.

Canal de recepción de las Incidencias

En 2008, la Viceconsejería de Política Lingüística puso en funcionamiento una aplicación para la presentación de incidencias mediante su página web, y el primer año de funcionamiento se recogieron 163 incidencias (52,6%) mediante esta nueva aplicación. En cambio, en el año 2009 se presentaron 147 incidencias mediante esta página web: por lo tanto, aunque haya disminuido el número (siempre teniendo en cuenta que el número total de incidencias ha disminuido), el porcentaje de los ciudadanos que han utilizado este medio ha pasado a ser el 65%.

Gráfico 1: Canal de recepción de las incidencias

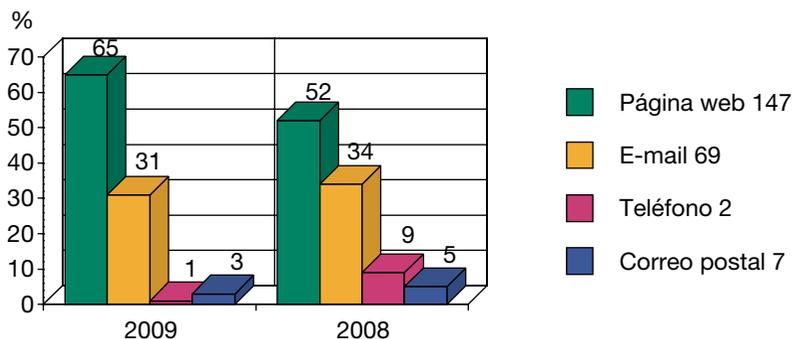
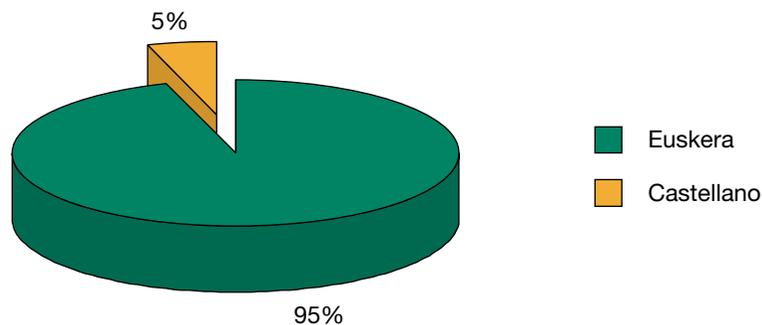


Gráfico 2: Idioma utilizado en la presentación de la incidencia



Teniendo en cuenta estos datos, se puede deducir que, además de mejorar la gestión automatizada, el esfuerzo realizado para fomentar los medios telemáticos ha tenido un recibimiento excelente.

Aun así, con objeto de facilitar el contacto con Elebide, se siguen manteniendo los demás medios. Así, por correo electrónico se han recibido 69 incidencias (31%), por correo postal siete incidencias (3%), y finalmente, por teléfono, sólo dos incidencias (1%).

Por lo tanto, se debe destacar que entre los ciudadanos que acuden a Elebide está aumentando la tendencia a utilizar medios telemáticos, en detrimento del correo postal y el teléfono.

Idioma utilizado al presentar la incidencia

En el año 2009, de 225 ciudadanos o ciudadanas que se pusieron en contacto con Elebide, 214 lo hicieron en euskera; y los 11 restantes en castellano.

De los 11 ciudadanos o ciudadanas que utilizaron el castellano, tres han manifestado

que se ha vulnerado su derecho a usar el castellano; y en los ocho casos restantes, aunque hayan presentado la incidencia en castellano, se han quejado de la vulneración del derecho a usar el euskera. En cambio, todas las personas que han utilizado la lengua vasca para ponerse en contacto con Elebide, se han quejado de la vulneración del derecho a usar el euskera.

Tipología de las Incidencias presentadas

Esta es la clasificación de las incidencias tramitadas en el año 2009 según la tipología de la misma:

Quejas	212
Consultas	10
Peticiones	2
Sugerencia	1

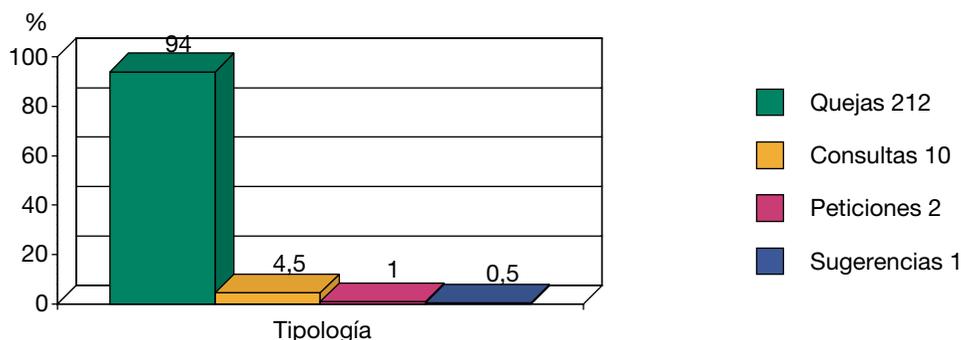
La mayoría de las quejas ha sido sobre los siguientes asuntos: la imposibilidad de relacionarse con la administración tanto de forma oral como escrita en el idioma elegido, y errores detectados en la señalización o rotulación.

Si nos centramos en las consultas, la mayoría ha sido para preguntar por los derechos lingüísticos que les asisten a los ciudadanos o ciudadanas, y saber hasta qué punto pueden exigirlos ante las administraciones.

En el apartado de las peticiones: en una, se solicita que se traduzcan correctamente los módulos de las IT Txartelas; y en la otra, que el euskera sea requisito indispensable para el puesto de cocinero de un centro escolar.

Respecto a las sugerencias, un ciudadano o ciudadana ha presentado dos propuestas con-

Gráfico 3: Tipología de las incidencias tramitadas



cretas para que Elebide las traslade al Departamento de Interior, con el objeto de que se garantice la atención en euskera en la Ertzaintza.

Tipología de las quejas tramitadas

Las 212 quejas tramitadas por Elebide en el año 2009 se pueden clasificar en dos tipos: por un lado, las vulneraciones acaecidas en la atención verbal o escrita, y por otro, las detectadas en el paisaje lingüístico.

Las quejas que se han recibido por vulneración de derechos en la atención oral o escrita han sido 128:

- 92 quejas sobre atención escrita.
- 26 quejas sobre atención oral.

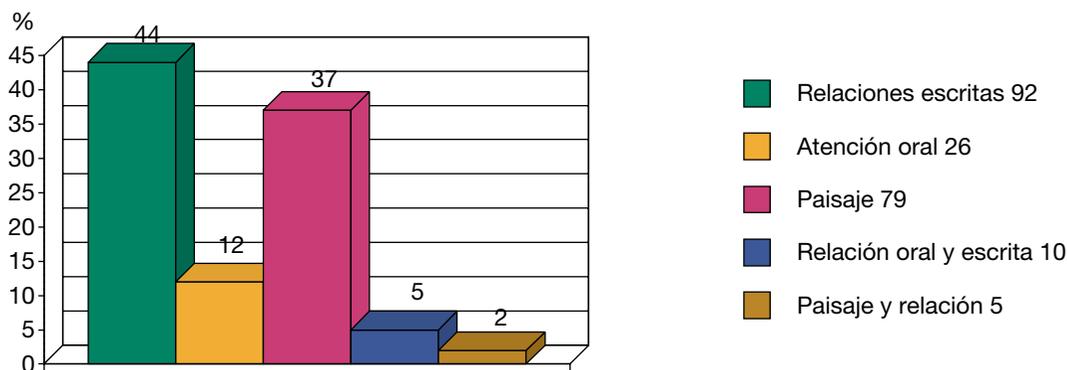
- 10 quejas relacionadas con ambas (atención escrita y oral).

En cuanto a las vulneraciones en el paisaje lingüístico, 79 se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en cinco casos, junto con las vulneraciones en la atención prestada por las entidades, se ha presentado también la queja en relación con la vulneración del paisaje lingüístico.

Lengua en la que se ha producido la vulneración

En 209 quejas de las 212 tramitadas, la vulneración la han sufrido las personas que han querido usar el euskera, y en 3 casos los que han

Gráfico 4: **Tipología de las quejas**





querido usar el castellano. Si comparamos estos datos con los de 2008, resultan muy parecidos.

El artículo 3 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre y el artículo 6 del Estatuto de Autonomía reconocen que el euskera y el castellano son los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y desde entonces, aunque se haya progresado mucho en la normalización del uso del euskera, el número de quejas recibidas evidencia que aún existen aspectos que deben mejorarse para que la lengua vasca pueda usarse con normalidad.

Por ello, a fin de conseguir la igualdad efectiva entre el euskera y el castellano, es total-

mente necesario seguir trabajando y adoptando medidas positivas.

Las quejas por la vulneración del derecho a usar el castellano, numéricamente han sido menos, en total, tres. Se han presentado por no garantizar los derechos en la atención escrita: dos, en administraciones locales, y la tercera, en Osakidetza.

Así, en tres casos se ha actuado únicamente en euskera, y se han vulnerado los derechos de los ciudadanos que quieren recibir en castellano la información facilitada por las administraciones.

Gráfico 5: Lengua en la que se ha producido la vulneración

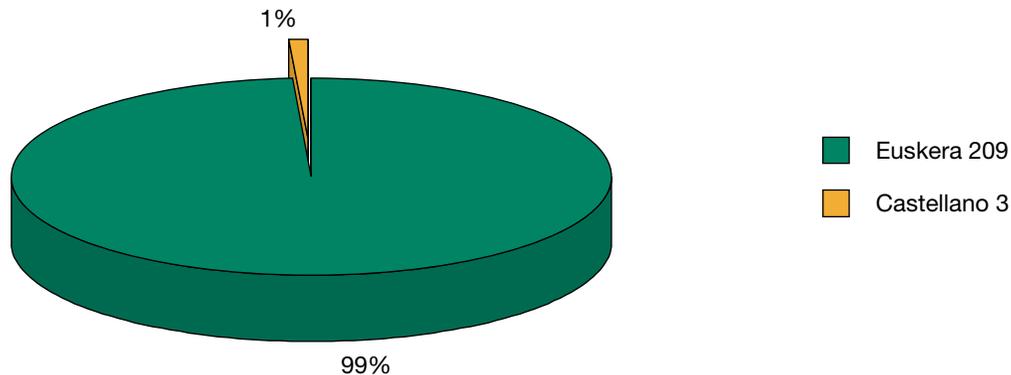


Gráfico 6: Quejas según el ámbito

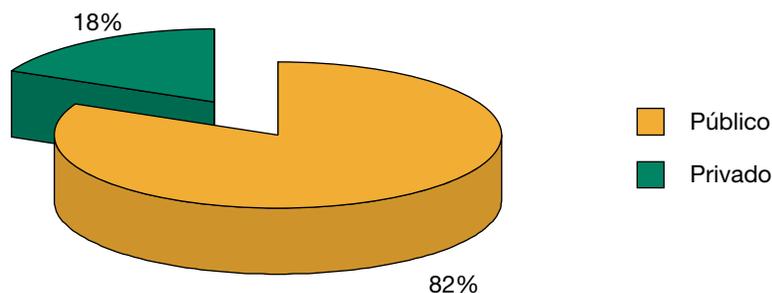
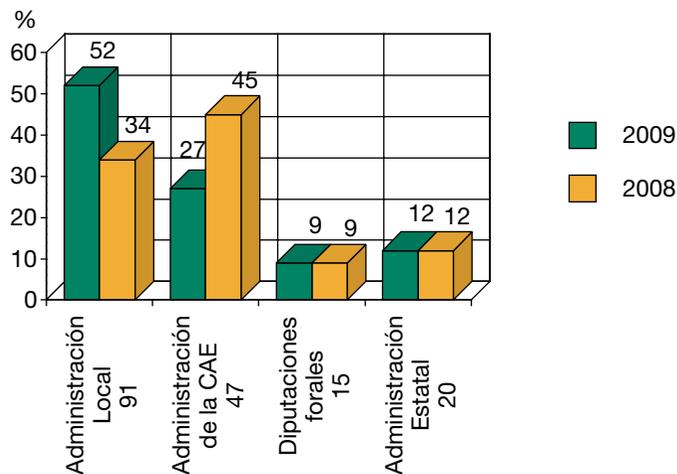


Gráfico 7: Quejas del ámbito público



Quejas según el ámbito

El 82% de la quejas (173 incidencias) han sido por la vulneración de los derechos en el ámbito público, y el 18% (39 incidencias) por vulneraciones en el ámbito privado.

Quejas en el ámbito público

En el caso de instituciones y administraciones públicas, 47 quejas van dirigidas a la Administración General de la CAE y sus entidades; 91, a las administraciones locales y sus entidades; 20, a la administración del Estado, y 15 quejas a las administraciones forales y sus entidades.

Por lo tanto, si nos fijamos en el número y porcentaje de las incidencias, es de señalar que las quejas contra la Administración General de la CAE van disminuyendo. Pero las incidencias contra las administraciones locales, aunque sólo hayan sido 11 quejas más, han aumentado porcentualmente dado que el número total de incidencias ha disminuido. En cambio, los datos no varían significativamente en cuanto a las administraciones forales y a la del Estado.



Administración General de la CAE

Dentro de este apartado hemos agrupado al Gobierno Vasco y a las demás entidades dependientes de él. Así, se han dirigido 28 quejas al Gobierno Vasco, 10 a Osakidetza, tres a Euskotren y la Universidad del País Vasco, dos a Eusko Trenbide Sarea, y una a EITB.

Gobierno Vasco

La tipología de las quejas dirigidas al Gobierno Vasco es muy parecida a la de las demás administraciones públicas. Por ejemplo, entre otras: usar solamente el castellano en la atención directa a los ciudadanos y ciudadanas, notificaciones y comunicaciones escritas únicamente en

Gráfico 8: Quejas dirigidas a la administración de la CAE

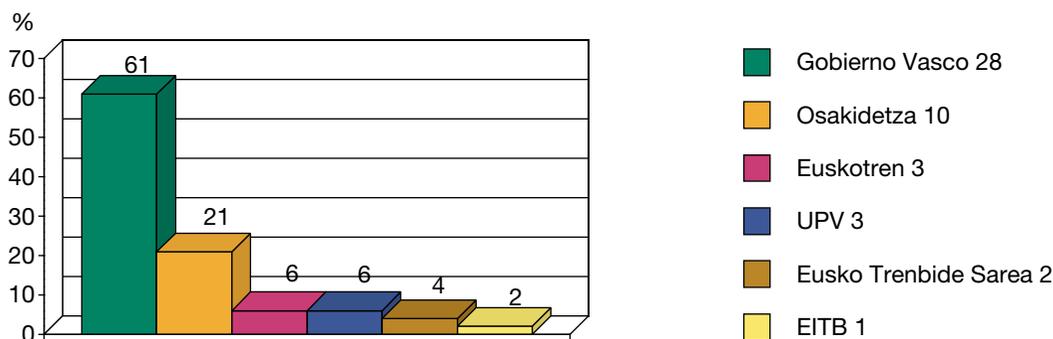
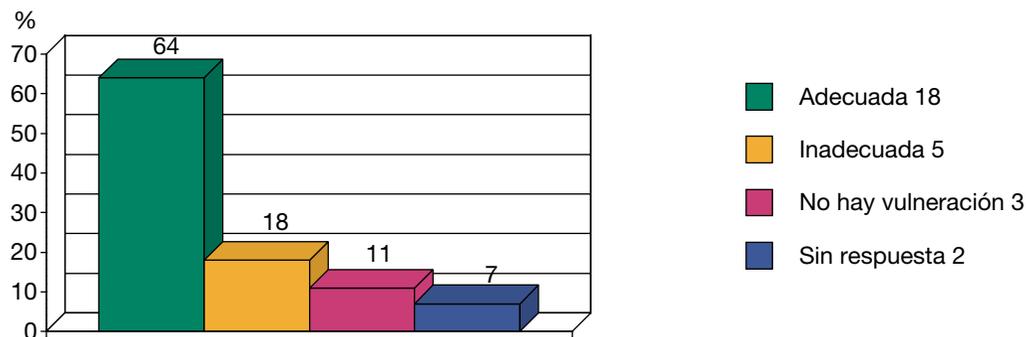


Gráfico 9: Resolución de las quejas dirigidas al Gobierno Vasco



castellano, no dar el mismo trato a ambas lenguas, y errores en las notificaciones en euskera.

De las 28 quejas que se han dirigido al Gobierno Vasco, 18 han sido resueltas adecuadamente, cinco inadecuadamente, dos han quedado sin responder, y en tres casos Elebide, una vez analizada la queja, ha estimado que no ha existido vulneración de derechos.

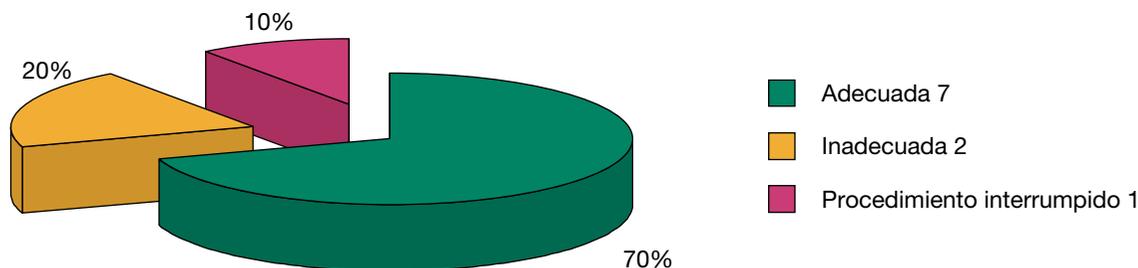
Osakidetza

Aunque el número de quejas se ha reducido a 10 (el año pasado fueron 19), Osakidetza sigue siendo la entidad que más quejas recibe. Éstas son principalmente las incidencias que le afectan: rotulaciones provisionales y definitivas sólo en castellano, atención telefónica sólo en castellano, falta de suficientes médicos y traba-

jadores vascohablantes, uso de documentos que están solamente en castellano, envío de sms para recordar citas sólo en castellano, webs en las que hay apartados sólo en castellano, envío de documentación en euskera más tarde que la de castellano para la Oferta Pública de Empleo. Sin embargo, una de estas 10 quejas ha sido por vulnerar el derecho a usar el castellano, debido a que en un servicio concreto de Osakidetza se han utilizado pegatinas que estaban únicamente en euskera.

Todas las incidencias dirigidas a Osakidetza están cerradas: siete quejas se han resuelto adecuadamente, dos inadecuadamente, y en la restante, se ha tenido que interrumpir el procedimiento debido que se ha pedido más información al ciudadano o ciudadana, pero la persona interesada no ha respondido.

Gráfico 10: **Resolución de las quejas dirigidas a Osakidetza**





Euskotren

Se han presentado tres incidencias dirigidas a Euskotren, de las cuales, dos han sido por llevar a cabo en castellano el proceso selectivo mediante una empresa subcontratada, y la tercera, por haber difundido exclusivamente en castellano una nota en una estación. Euskotren ha resuelto adecuadamente dos de las tres quejas, y la tercera inadecuadamente.

Eusko Trenbide Sarea

Se han dirigido dos incidencias a Eusko Trenbide Sarea: una, por publicar un anuncio en prensa únicamente en castellano; y la otra, porque la dirección de la empresa en su web está únicamente en castellano. Las dos quejas han recibido una resolución adecuada por parte de Eusko Trenbide Sarea.

Universidad del País Vasco

Se han recibido tres quejas destinadas a la Universidad del País Vasco, y los motivos han sido la ausencia del euskera tanto en la atención presencial y telefónica como en ciertas informaciones de la web y en algunos impresos. Si bien una queja ha sido resuelta inadecua-

damente, las otras dos lo han sido adecuadamente.

EITB

Sólo se ha recibido una queja destinada a EITB, por haber señalado exclusivamente en castellano las obras de la sede de Bilbao. La respuesta de EITB ha sido inadecuada.

Administración local

En cuanto a las administraciones locales, también hemos agrupado a los ayuntamientos y a sus entidades y sociedades públicas. Aunque el número absoluto de incidencias se haya incrementado muy poco del 2008 al 2009, hay que tener en cuenta que, tal como se ha mencionado, el número total de incidencias ha disminuido un 27%, motivo por el que el porcentaje se ha incrementado un 18,5%.

Ayuntamientos de Álava

De las 91 quejas que se han dirigido a la administración local, cinco corresponden a ayuntamientos de Álava. Dos han sido para los ayuntamientos de Barrundia y Donemiliaga, en ambos casos por comunicación escrita exclusivamente

en castellano. Las otras tres quejas tienen por destinatario entidades dependientes del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, concretamente, CETIC, la Agencia del Voluntariado Erdu y TUVISA.

Los Ayuntamientos de Barrundia y Donezubiaga han resuelto adecuadamente las quejas; en el caso del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Elebide ha recibido una resolución adecuada en las dos primeras, mientras que la correspondiente a TUVISA se ha tenido que cerrar sin que la empresa haya respondido.

Ayuntamientos de Bizkaia

Las quejas recibidas contra los ayuntamientos de Bizkaia han sido 73, es decir, el 80% de las dirigidas a entidades municipales de la CAE. De todos modos, a la hora de interpretar este dato, hay que tener en cuenta que el número de habitantes de Bizkaia es mayor que el de los otros dos territorios. Por lo tanto, resulta lógico que Bizkaia sea el territorio que más quejas reciba. En cuanto a los motivos de las quejas, prácticamente resultan los mismos que se han mencionado para el caso de Gipuzkoa.

De las 73 quejas dirigidas a ayuntamientos de Bizkaia, 40 corresponden al Ayuntamiento de

Bilbao y sus entidades. En cuanto a la tipología, sobre todo son por señales de tráfico y rotulaciones viales únicamente en castellano, aunque también se han registrado quejas por atender a los ciudadanos solamente en castellano, sea por escrito o verbalmente. Aunque de esas 40 quejas, 33 se han resuelto adecuadamente, hay que mencionar que se han respondido mediante un documento estandarizado.

Tan sólo dos quejas han recibido una resolución inadecuada por parte del Ayuntamiento de Bilbao, otras dos han quedado sin responder, y, finalmente, respecto a tres quejas, Elebide ha estimado que no ha existido vulneración de derechos.

Si analizamos los ayuntamientos uno por uno, los que han sido objeto de una única queja y la han resuelto adecuadamente han sido los siguientes: Arrigorriaga, Berango, Gaategiz-Arteaga, Gernika, Gorniz, Santurtzi y Sopuerta.

En cambio, los ayuntamientos que han recibido una sola queja y no han respondido han sido las siguientes: Amorebieta-Etxano y Lanestosa. Abanto-Zierbana ha recibido una sola queja y se ha estimado que no ha existido vulneración de derechos lingüísticos.



Getxo ha recibido dos quejas, la primera la ha resuelto adecuadamente, y en la segunda se ha considerado que no ha habido vulneración de derechos.

Baracaldo también ha recibido dos quejas, y si bien la primera se ha resuelto adecuadamente, la segunda queja aun no se ha cerrado.

Ortuella ha recibido tres quejas: ha dado una resolución adecuada a dos de ellas, e inadecuada a la tercera.

Abadiño ha recibido tres quejas, y ha resuelto adecuadamente todas ellas.

Durango ha recibido seis quejas, y, si bien ha dado una resolución adecuada a tres de ellas, las tres restantes se han cerrado sin respuesta.

Por último, Erandio ha sido objeto de siete quejas, de las que ha dejado seis sin responder, y la séptima ha recibido una respuesta inadecuada.

Ayuntamientos de Gipuzkoa

Los ayuntamientos de Gipuzkoa han recibido 13 quejas en total: 11 por haber vulnerado el

derecho a usar el euskera, y dos por vulnerar el derecho a usar el castellano. Respecto a los primeros, mayormente las razones ha sido la ausencia del euskera en documentos, escritos, notificaciones, anuncios, señales de tráfico y tickets de la OTA, así como la falta de atención oral en esta lengua.

Las quejas por vulnerar el derecho a usar el castellano han sido presentadas a los ayuntamientos de Elgoibar y de Zarautz. En el caso del primero, se envió un escrito a los ciudadanos únicamente en lengua vasca; en el segundo caso, la queja ha procedido de la colocación de señales de tráfico y de rotulación vial exclusivamente en euskera .

Aunque en total se han presentado 13 quejas, los ayuntamientos destinatarios de ellas han sido seis, y cuatro de ellos han resuelto adecuadamente todas ellas (Deba tres, Donostia dos, Eibar una y Elgoibar una).

Si bien el Ayuntamiento de Zarautz ha sido objeto de una sola queja, la respuesta facilitada ha sido inadecuada; el Ayuntamiento de Rentería ha recibido cinco quejas: dos ha contestado inadecuadamente, y las tres restantes no han recibido respuesta.

Administración foral

Respecto a la administración foral, las quejas dirigidas contra ésta han disminuido: en el año 2008 se presentaron 20, mientras que en el año 2009 han sido 15. La Diputación Foral de Araba en el 2008 recibió tres quejas, y ninguna en 2009.

Diputación Foral de Bizkaia

La Diputación Foral de Bizkaia en el 2009 ha sido objeto de una queja más que en el 2008. De todos modos, hay que especificar que de estas ocho quejas, cuatro corresponden a la sociedad Lantik, S.A., dependiente de la Diputación Foral de Bizkaia. Los motivos de las cuatro quejas dirigidas directamente a la Diputación Foral de Bizkaia son los siguientes: enviar únicamente en castellano la liquidación de la Declaración del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas, introducir información de la página web únicamente en castellano, y colocar únicamente en castellano las señales de tráfico y de viales. Hay que destacar que las cuatro quejas se han resuelto adecuadamente.

Lantik, S.A. ha recibido cuatro quejas en total, pero las cuatro han sido por el mismo mo-

tivo, es decir, por realizar únicamente en castellano las pruebas de procesos de selección. Ha resuelto adecuadamente dos de ellas, y las otras dos, inadecuadamente.

Diputación Foral de Gipuzkoa

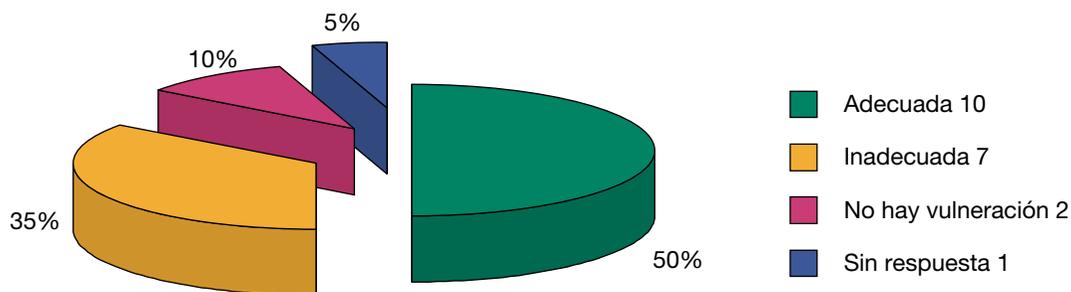
La Diputación Foral de Gipuzkoa ha pasado de recibir 10 quejas en el año 2008 a recibir siete en el año 2009. Al igual que en el caso de la Diputación Foral de Bizkaia, en la de Gipuzkoa cinco quejas han sido para la propia Diputación y dos para las sociedades o entidades dependientes de ésta, Lurraldebus y BIDEGI, respectivamente. Los motivos de las quejas son: comunicaciones o notificaciones únicamente en castellano, falta de atención presencial en euskera y señales de tráfico que están sólo en castellano.

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha resuelto todas las quejas con una respuesta adecuada, al igual que Lurraldebus y BIDEGI.

Administración General del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus organismos y sociedades (RENFE, ADIF, Correos...) han disminuido:

Gráfico 11: Resolución de las quejas dirigidas a la Administración del Estado



en el año 2008 se presentaron 29, y en 2009, 20. Las quejas, sobre todo, corresponden a los siguientes ámbitos: falta de atención telefónica y presencial en euskera, y notificaciones únicamente en castellano.

Las 20 quejas presentadas a la Administración General del Estado están cerradas. De esas 20 incidencias, diez se han resuelto adecuadamente, siete inadecuadamente, en dos Elebide ha estimado que no ha habido vulneración de derechos, y una ha quedado sin contestar por parte de la entidad objeto de la incidencia.

Quejas en el Sector Privado

De las 212 quejas que se presentaron en 2009, 39 corresponden al ámbito privado. En

este sector se incluyen entidades y sociedades sin ánimo de lucro, y entidades y empresas profesionales. Las vulneraciones se han producido en los siguientes ámbitos: cultura, servicios de interés general, centros comerciales y ocio, y otros.

Tal como se pone de manifiesto, Elebide también ha recibido quejas del ámbito privado; no obstante, al respecto hay que tener en cuenta la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, y el Decreto 204/210, de 20 de julio, de modificación del Decreto sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarías, publicados todos con el fin de garantizar los derechos lingüísticos.

El artículo 2 del Decreto 123/2008, de 1 de julio, determina su ámbito de aplicación:

- Las empresas operadoras de comunicaciones que exploten redes de comunicaciones en la CAE, las que presten el servicio universal y aquéllas que presten servicios telefónicos disponibles al público en la CAE.
- Las empresas ferroviarias que presten servicios de transporte público ferroviario de pasajeros en la CAE.
- Las empresas que presten servicios de transporte público regular de pasajeros por carretera en la CAE.
- Las empresas que presten servicios regulares de tráfico aéreo de pasajeros en la CAE y aquéllas que presten servicios de asistencia en tierra a pasajeros en alguno de los aeropuertos de la CAE, en los términos previstos en el artículo 8.
- Las empresas distribuidoras o comercializadoras que realicen el suministro de energía eléctrica a personas consumidoras y usuarias en la CAE.
- Las empresas comercializadoras de gas natural para su venta a las personas consumidoras y usuarias en la CAE.
- Los establecimientos abiertos al público, de venta de productos o de prestación de servicios, ubicados en la CAE siempre que reúnan ciertos requisitos.
- Las entidades financieras y de crédito con establecimiento abierto al público en la CAE.
- Las empresas promotoras de obras de edificación y empresas que vendan o arrienden viviendas en la CAE.

Estas tres normas incrementan y especifican los derechos lingüísticos que son obligatorios de garantizar a las personas consumidoras y usuarias, si bien se establecen periodos de adaptación para las empresas del sector privado. Por lo tanto, según esos periodos de adaptación, de momento la mayoría de las entidades no están obligadas a garantizar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. Además, se debe añadir que, aunque el artículo 18 del Decreto 123/2008, de 1 de julio, prevé la posibilidad de establecer sanciones

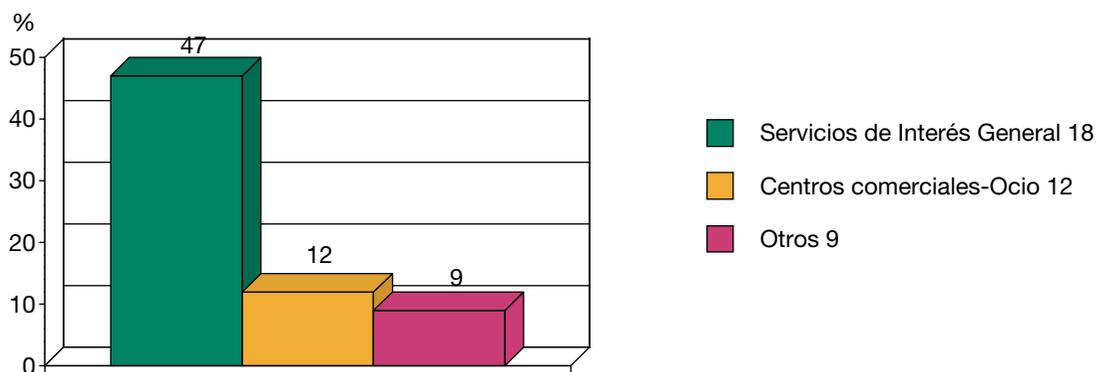
en base al artículo 50.6 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, la Viceconsejería de Política Lingüística no tiene intención alguna de aplicar estas sanciones a las empresas privadas.

Aun así, Elebide ha tramitado las quejas con objeto de que las empresas del sector privado vayan adoptando y aplicando medidas. Aprovechando la ocasión, hay que agradecer el es-

fuerzo que están realizando estas empresas para poder ofrecer en ambos idiomas sus productos y servicios.

La mayoría de las quejas del sector privado corresponden a empresas calificadas como de interés general y empresas que ofrecen servicios comerciales y de ocio: por ejemplo, compañías de telefonía móvil y centros comerciales.

Gráfico 12: Quejas del ámbito privado



RESUMEN

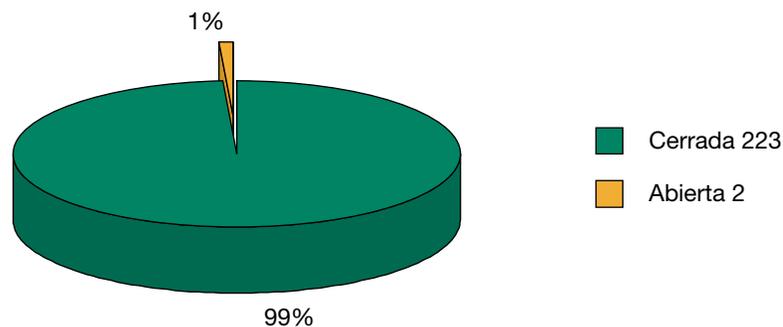
De las 225 quejas que se han tramitado en el 2009, 223 ya están cerradas, es decir, se ha resuelto el expediente y se ha notificado la respuesta al ciudadano; las otras dos incidencias, presentadas el último mes de 2009, continúan abiertas y sigue adelante su tramitación.

Respecto a las consultas, las 10 que se han presentado están ya cerradas, ya que Elebide, cuando recibe una consulta después de recabar información, envía notificación al ciudadano o ciudadana con la información requerida. En cuanto a las peticiones, las dos que se presentaron están cerradas. Y la única sugerencia que se ha recibido aún sigue abierta.

En cuanto a las quejas, distinguimos cinco supuestos, teniendo en cuenta que una de las 212 quejas todavía sigue abierta:

- La queja se ha **resuelto adecuadamente**, es decir, se ha solucionado o está en vías de solución. En el 2009 se han cerrado 126 quejas con una respuesta adecuada.
- La queja **no se ha resuelto adecuadamente**, es decir, cuando la incidencia no se puede solucionar o la entidad objeto

Gráfico 13: **Situación de las incidencias**



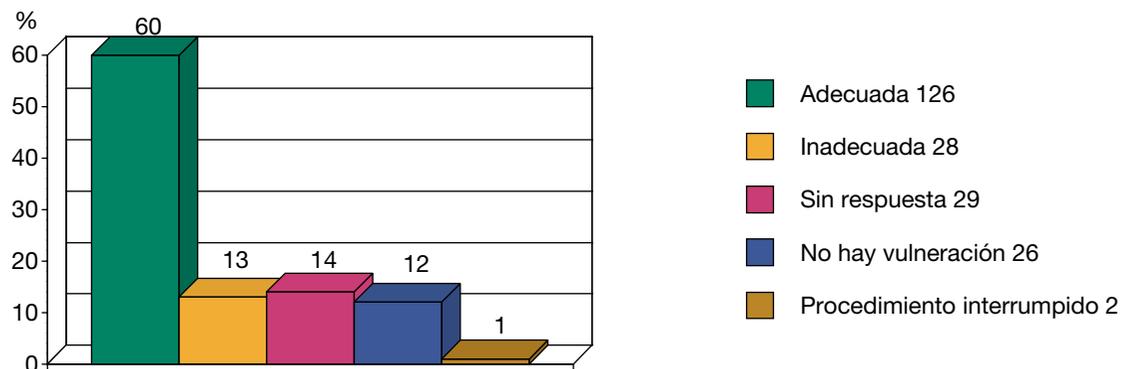
de ella no adquiere compromiso alguno para solucionarla. En el 2009, han sido 28 las quejas que se han cerrado inadecuadamente.

- La queja **no ha sido respondida** por la entidad objeto de ella, es decir, si las entidades públicas no responden a la tercera notificación, y las entidades privadas no responden a una única notificación. En el 2009 Elebide ha tenido que cerrar 29 quejas por no haber recibido ninguna respuesta.
- Elebide, al analizar la queja presentada o la respuesta dada por la entidad objeto de ella, ha estimado que **no hay vul-**

neración de derechos, por lo que ha cerrado la incidencia. En el 2009 han sido 26 los casos en que se ha estimado que no ha habido vulneración, pero hay que tener en cuenta que la mayoría de las quejas que se han cerrado por este motivo han sido entidades del sector privado, ya que no estaban obligadas a garantizar los derechos lingüísticos de los usuarios y consumidores.

- El **procedimiento ha quedado interrumpido** en dos quejas, debido a que Elebide ha solicitado más datos sobre la incidencia a los ciudadanos pero éstos no han respondido.

Gráfico 14: Resolución de las quejas





ANEXO

I) QUEJAS POR LA VULNERACIÓN DEL DERECHO A USAR EL EUSKERA

A. ÁMBITO PÚBLICO

A.1. ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

A.1.1. GOBIERNO VASCO

Nº incidencia	Departamento de Cultura	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090162	Servicio de telefonía para invidentes subvencionado por la Viceconsejería de Política Lingüística	Atención oral	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Departamento de Economía y Hacienda	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090171	Encuestador que acudió al domicilio en nombre de EUSTAT	Atención oral y escrita	Cerrada	No hay vulneración

Nº incidencia	Departamento de Educación, Universidades e Investigación	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090016	La página Web y el anuncio publicado en prensa el 12 de enero por el Instituto Laboral de Construcción de Bizkaia	Paisaje – atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090027	Asunto y nombre de archivo de los correos electrónicos y comunicación por fax de la Oficina de Prensa	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090078	Toda la documentación enviada en la convocatoria de becas publicada para estancias en Irlanda, Inglaterra y Canadá	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090100	Anuncio en prensa del Instituto Botikazar	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090111	Impreso de matrícula del Instituto Miguel de Unamuno	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090179	La mayoría de los cursos para trabajadores y desempleados de la Escuela de Armería (Eibar) e IMH (Elgoibar) se ofrecen en castellano	Atención oral y escrita	Cerrada	Inadecuada
20090210	Insuficiente conocimiento de euskera de un/a profesor/a de filosofía en un bachillerato de modelo D	Atención oral y escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090212	Información remitida por la Delegación Territorial de Gipuzkoa: la carta de presentación era bilingüe, pero no el contenido	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
Nº incidencia	Departamento de Hacienda y Administración Pública	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090009	Anuncio publicado en los periódicos el 21 de diciembre	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
Nº incidencia	Departamento de Industria, Comercio y Turismo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090106	Llamada recibida del Consejo de Arbitraje de Consumo	Atención oral	Cerrada	Adecuada



Nº incidencia	Departamento de Industria e Innovación	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090232	Avisos de la página Web http://www1.euskadi.net	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Departamento de Interior	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090040	Formulario (http://datos.interior.euskadi.net/web/ptvt0000.nsf/PTVTV02/CBD85CC10F64404EC1256E120033F7D1/\$File/ca_solicitud_ayuda.doc.pdf) de la página Web (http://interior.euskadi.net/datvt/euskera/home.html)	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090060	Trámites a realizar en la Ertzaintza	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090119	Lengua en la que fue atendido en un control de la Ertzaintza	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090138	Lengua en la que fue atendido por un ertzaina	Atención oral	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Departamento de Justicia y Administración Pública	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090154	Lengua utilizada por los trabajadores de seguridad y cocina de la sede el Gobierno Vasco en Lakua	Atención oral	Cerrada	Inadecuada
20090216	Respuesta recibida por parte del CAU en relación con una incidencia	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090005	Desconocimiento del euskera de un/a trabajador/a del Juzgado de Paz de Usúrbil	Atención oral	Cerrada	Sin respuesta

Nº incidencia	Departamento de Presidencia	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090204	Anuncio publicado en una periódico con motivo de la celebración del XXX Aniversario del Estatuto de la CAV	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090237	Beca publicada en el Boletín Oficial del País Vasco: los textos de euskera y castellano no coinciden. Leyendo el texto de euskera se puede entender que es una convocatoria única, cuando se trata de dos convocatorias de becas distintas	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Departamento de Sanidad y Consumo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090190	Foto en la prensa guipuzcoana de un cartel del Registro de Parejas de Hecho	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090226	Testamento vital	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090230	Documento para el cambio de contraseña en «Izenpe»	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Vicepresidencia	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090039	Pruebas psicotécnicas de la Oficina de Modernización Administrativa	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090105	Impresos para los ciudadanos de la ventanilla de la Delegación Territorial de Bizkaia del Gobierno Vasco	Paisaje	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090012	Base de Datos y Guía de los precios de Edificación y Urbanismo	Atención escrita	Cerrada	Adecuada



A.1.2. OSAKIDETZA

Nº incidencia	Centro de trabajo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090031	Centro de Salud de Beasain Hoja de información entregada a paciente	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090036	Oferta Pública de Empleo de Osakidetza: los cuestionarios en euskera se han entregado más tarde que los de castellano	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090063	Centro de Salud «Landako» de Durango. Notas en el hall	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090076	Centro de Salud «Landako» de Durango En la primera planta varias notas sólo en castellano	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090080	Centro de Salud de Arrasate: mensaje al móvil	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090082	Ambulatorio de Durango: carteles	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090083	Ambulatorio de Deusto: pediatra	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090167	Ambulatorio de Gernika: mensaje al móvil	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090228	Página Web de Osakidetza: abundantes secciones	Atención escrita	Cerrada	Procedimiento interrumpido

A.1.3. EUSKOTREN

Nº incidencia	Lugar o motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090110	Convocatoria de Bolsa de Trabajo mediante empresa Privada	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090113	Pruebas psicotécnicas para Bolsa de Trabajo mediante empresa privada	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090175	Estación de Ariz-Basauriko	Paisaje	Cerrada	Adecuada

A.1.4. EUSKO TRENBIDE SAREA

Nº incidencia	Lugar o motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090116	Anuncio en la revista «Hemendik Durangaldea»	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090117	Página Web de ETS	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

A.1.5. UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO

Nº incidencia	Lugar o motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090038	Atención de un/a secretario/a de la Facultad de Arquitectura	Atención oral	Cerrada	Inadecuada
20090093	Cursos de Verano de la UPV	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090180	Cierta información sobre las Bolsas de Trabajo de la UPV	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

A.1.6. EITB

Nº incidencia	Lugar o motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090114	Señalización de las obras de la sede de Bilbao de EITB	Paisaje	Cerrada	Inadecuada



A.2. ADMINISTRACIÓN LOCAL

A.2.1. ARABA

BARRUNDIA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090032	Escritos, información y anuncios dirigidos a ciudadanos	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

DONEMILIAGA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090112	Escritos, información y anuncios dirigidos a ciudadanos	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

VITORIA-GASTEIZ

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090035	Escrito enviado a ciudadano por CETIC	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090191	Escrito enviado a ciudadano por Erdu Boluntariotza Agentzia	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090209	Las pantallas de la línea 4 de TUVISA	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta

A.2.2. BIZKAIA

ABADIÑO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090037	Aviso de obras en las piscinas	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090231	Placa que da nombre a una calle en Murueta	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090233	Señal de tráfico en Murueta	Paisaje	Cerrada	Adecuada

ABANTO-ZIERBANA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090090	Cartel que invitaba a participar en las mesas de las Elecciones al Parlamento Europeo	Paisaje	Cerrada	No hay vulneración

AMOREBIETA-ETXANO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090118	Avisos del Alcalde a la ciudadanía en Crónicas del Duranguesado	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta

ARRIGORRIAGA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090029	Señal de tráfico	Paisaje	Cerrada	Adecuada

**BARAKALDO**

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090059	Faltas de ortografía en el soporte para anunciar la iniciativa Exporebajas de Inguralde-Exporrebajas	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090239	Página Web del Ayuntamiento	Atención escrita	Abierta	

BERANGO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090015	Señal de tráfico	Paisaje	Cerrada	Adecuada

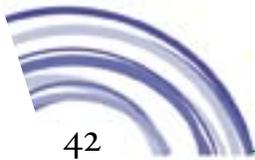
BILBO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090018	Señal de tráfico de la calle Amistad	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090019	Señal de tráfico del número 6 de la calle Alcalde Felipe Uhagon	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090024	Señal de tráfico de la calle Nikolas Alkorta	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090025	Placas que da nombre a la calle Nikolas Alkorta de Bilbao	Paisaje	Cerrada	No hay vulneración
20090026	Placa que da nombre a la Plaza Nueva	Paisaje	Cerrada	No hay vulneración
20090052	Texto de la entrada del Museo de Bellas Artes del Bilbao	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090053	Señal de tráfico de la calle Jose Maria Eskuza	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090062	La página Web del maratón de Bilbao (http://www.bilbaonightmarathon.com/)	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090066	La gestión del Ayuntamiento para el sorteo de las entradas de AC/DC. Los resultados publicados en la página Web no son iguales en euskera y castellano, y el correcto era la versión de castellano	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090068	Señal de tráfico del barrio de Zorroza, en las casas de Trabajadores de Jabonera	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090069	Dos señales de tráfico de la calle Arsenalbidea del Barrio de Zorroza	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090070	Una señal de tráfico en el barrio de Zorroza, en la esquina de las calles Alfonso Txurruka y Arsenalbidea	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090084	Los carteles del almacén municipal situado en la calle Barrainkua 5 del barrio de Abando	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090085	Señal de tráfico de la calle Amistad	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090086	Señal de tráfico de la calle Rodríguez Arias	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090096	Anuncio de prensa de MERCABILBAO S.A.	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090097	Memoria de 2007 publicado por MERCABILBAO S.A.	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090098	Boletín publicado por MERCABILBAO S.A.	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090099	Página Web de MERCABILBAO S.A. (www.mercabilbao.es)	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090122	Atención de los trabajadores del polideportivo de Atxuri	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090128	Dos señales de tráfico de la avenida Zumalakarregi, nº 115	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090129	Dos señales de tráfico de la avenida Zumalakarregi, nº 40	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090130	Cinco señales de tráfico de la calle Santutxu, nº 26	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090131	Señalización de obra de la plaza Encarnación	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090132	Unos carteles del Centro Cívico para mayores de Abando en la Calle Uribitarte	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090133	Una nota puesta en la calle Evaristo Txurruka del barrio de Abandoibarra con motivo del concursos BILBO LORATEGIA 2009	Paisaje	Cerrada	Adecuada



Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090135	Una señal de tráfico situada entre la calle Pintor Zuluaga y Ribera en el barrio de Zorrozaurre	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090141	Equilibrio entre las dos lenguas oficiales de las placas que dan nombre a la calle DON DIEGO LOPE DE HARO	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090142	Señal de tráfico de la avenida Jesús Galíndez de Txurdinaga	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090146	Tres señales de tráfico de la calle Gutiérrez Abascal de Deusto	Paisaje	Cerrada	Inadecuada
20090147	Señal de tráfico de la avenida Madariaga, nº71 de Deusto	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090148	Señales en las cocheras de BILBOBUS en Eorrieta	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090200	Los carteles para anunciar los ascensores de la plaza Bizikidetasuna (Artxandako Funikularra S.A.)	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090201	Una señal de tráfico a la entrada de la Universidad de Deusto en La calle Hermanos de Agirre	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090202	Señal de tráfico del camino de Miramar de barrio de Arangoiti	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090211	Trabajadores del turno de tarde del polideportivo de Txurdinaga. Nuevas máquinas de la sala de «Fitness», configuración de la máquina, cuota domiciliada	Atención oral y escrita	Cerrada	Adecuada
20090215	Señales que utiliza en la ciudad BILBO BERRI para avisar a los ciudadanos de las obras.	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090234	Señal de tráfico de la calle de Marinero Archer del barrio de Zorroza	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090235	Señal colocada en la pasarela de metal que está entre las Calles Dr. Díaz Enparanza y Jaén en el barrio de Recalde	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090236	Señal del aparcamiento de Osakidetza situado en la calle de Marinero Archer del barrio de Zorroza	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta

**DURANGO**

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090001	Los cursos organizados por el Museo de Historia y Arte	Atención oral y escrita	Cerrada	Adecuada
20090056	Las señalización de las obras de construcción de las nuevas piscinas municipales	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090057	La señalización de las obras de la Escuela Landako	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090193	Las notas puestas en la calle por los policías locales	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090208	Los carteles que pusieron los policías locales para el día de Todos Los Santos	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090225	El anuncio para la campaña de reparto de los nuevos decodificadores LTD	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

ERANDIO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090003	Anuncio de prensa en diciembre de 2008, del XVII Open Internacional de Ajedrez	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090143	Decreto de Alcaldía	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090157	Señal de tráfico de la avenida Jose Luis Goyoga	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090158	Señal de tráfico situada en el puente que está al lado de la avenida Ramón de la Sota y el camino de Playabari del barrio de Lutxana	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090159	Señal de tráfico en la zona de San Jose del barrio de Lutxana	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090160	Dos señales de tráfico en la zona de Tartanga	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090161	Señal de tráfico en la zona de Tartanga	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta

**GAUTEGIZ-ARTEGA**

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090002	Anuncio oficial publicado en prensa	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

GERNIKA-LUMO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090020	Falta de capacitación lingüística entre los miembros de la Comisión Electoral	Atención oral	Cerrada	Adecuada

GETXO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090149	Varias señales de tráfico en la avenida Zugazarte del barrio De Areeta	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090150	Varias señales de tráfico en la carretera de Galea, en el Barrio de Andra Mari	Paisaje	Cerrada	No hay vulneración

GORLIZ

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090033	Varias notas y actividades dirigidas a los ciudadanos. Por ejemplo: información sobre el ciclón del 23 de enero y algunas actividades festivas	Paisaje y Atención	Cerrada	Adecuada

LANESTOSA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090088	Anuncios oficiales publicados en prensa	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta

ORTUELLA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090017	Anuncios publicados en prensa	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090050	El plan del uso del euskera 2008-2012 no respeta el índice de porcentaje obligatorio de los perfiles lingüísticos establecido por el artículo 11.2 del Decreto 86/1997 del Gobierno Vasco	Atención oral y escrita	Cerrada	Adecuada
20090136	Notificaciones colocadas en los portales por la policía municipal	Paisaje	Cerrada	Adecuada

SANTURTZI

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090028	Dos anuncios oficiales publicados en prensa el 1 de febrero de 2009	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

SOPUERTA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090087	Dos anuncios oficiales publicados en prensa	Atención escrita	Cerrada	Adecuada



A.2.2. GIPUZKOA

DEBA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090010	Los ticket de los aparcamientos de la OTA de Deba	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090186	Señal de tráfico en Itziar	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090195	Cartel para anunciar el PLAN E del Ministerio de Administraciones Públicas en la calle Hondartza de Deba	Paisaje	Cerrada	Adecuada

DONOSTIA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090046	Servicio telefónico de d-Bizi (servicio de alquiler de bicicletas)	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090184	Anuncio del Ayuntamiento de Donostia para que la ciudad sea Capital Europea de la Cultura en 2016	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

EIBAR

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090205	Lo carteles del parking público de Txaltxa-zelai	Paisaje	Cerrada	Adecuada

**RENTERIA**

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090014	Parte posterior de los sobres	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090064	Perfil Lingüístico de los puestos de trabajo	Atención oral y escrita	Cerrada	Inadecuada
20090140	Petición de envío de un escrito bilingüe	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090144	Una propuesta para su estudio del Pleno del Ayuntamiento	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090152	Documentación para el pleno del Ayuntamiento	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta



A.3. DIPUTACIONES FORALES

A.3.1. BIZKAIA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090042	Prueba de Informática realizada por LANTIK, S.A. para el concurso-oposición del Ayuntamiento de Aulesti	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090044	Prueba de informática realizada por LANTIK, S.A. para el concurso-oposición del Ayuntamiento de Aulesti	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090045	Vigilante de seguridad de Lantik, S.A.	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090054	Persona que trabaja en recepción en Lantik, S.A.	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090091	Liquidación provisional de la renta del Departamento de Hacienda y Finanzas	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090101	Páginas Web www.bizkaia.net/orientabidea y www.orientabidea.com	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090194	Aviso de precaución en la entrada y otras partes de la Biblioteca de la Diputación Foral de Bizkaia	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090196	Aviso del 8 de octubre en la bajada de Trabakua a Markina en relación con las máquinas limpiadoras de la carretera	Paisaje	Cerrada	Adecuada

A.3.2. GIPUZKOA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090072	El 27 de marzo, algunos trabajadores de las oficinas de Errotaburu de la Hacienda de la Diputación Foral del Gipuzkoa	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090077	Relaciones de la Diputación Foral de Gipuzkoa con el Ayuntamiento de Usurbil	Atención oral y escrita	Cerrada	Adecuada
20090178	Pegatinas del servicio de autobuses Lurraldebus en las líneas entre Pasai Donibane, Oiar-tzun y Donostia	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090185	Señal que está en el cruce para ir a Endosa en el barrio de Lastur, municipio de Deba	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090199	Dirección de los sobres remitidos por la Diputación Foral de Gipuzkoa (Departamento de Euskera y Cultura)	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090214	Algunas señales de la autopista A8 en Gipuzkoa, por ejemplo en Elgoibar	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090223	Señal de tráfico situada en el cruce entre N-634 y G-3230 en el Barrio de Astigarribia, municipio de Mutriku	Paisaje	Cerrada	Adecuada



A.4. ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090006	Atención del personal de la oficina de Correos de Lasarte-Oria	Atención oral	Cerrada	Inadecuada
20090013	Anuncio publicado en prensa el 17 de noviembre de 2009 por el Ministerio de Fomento y la Subdelegación del Gobierno en Gipuzkoa	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090021	Impreso del Instituto español de Patrimonio Histórico del Ministerio de Cultura	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090022	Anuncio publicado en la prensa de la CAV el 19 de enero por el Ministerio de Fomento	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090023	Anuncio publicado en la prensa de la CAV el 22 de enero por el Instituto de Crédito Oficial	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090030	Carta que informa de la pensión que corresponde a los pensionistas, con los cálculos y explicaciones de la Seguridad Social (Ministerio de Trabajo)	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090043	Documento de Permiso de Residencia	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090065	Señal que anuncia la estación de Abando de Bilbao, que da nombre a la estación	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090079	Servicio telefónico 902 240 202 de RENFE	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090092	Documentación necesaria para suscribir un convenio especial con la Seguridad Social	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090115	Carteles y escritos que anuncian la existencia de cámaras de Video en la estación de RENFE de Olabeaga (Bilbo)	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090123	Rótulo del faro del centro para la medición de olas en el cabo Matxitxako	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090124	Todos los carteles y notas en las paredes de las oficinas de la Seguridad Social de Durango (c/ Francisco Ibarra) y el trabajador que le atendió	Paisaje y Atención	Cerrada	Adecuada



Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090125	Nota en la puerta de la oficina de Correos de Iurreta	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090127	Todos los textos de la Tarjeta Sanitaria Europea	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090134	Resguardos para la cita de las Oficinas de Instituto Nacional de la Seguridad Social en la calle Mayor 89	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090153	Escrito enviado por la Delegación del Gobierno en el País Vasco	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090197	Carteles que anuncian el municipio en los andenes y las máquinas expendedoras de billetes en la estación de RENFE de Llodio.	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090220	Textos de los sobres prefranqueados de Correos	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090221	Anuncio en prensa de la Dirección General de Sostenibilidad de la costa y el mar dependiente del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino que está situada en Bilbao.	Atención escrita	Cerrada	Adecuada



B. ÁMBITO PRIVADO

I) SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090034	Servicio de atención 123 de Vodafone	Atención oral	Cerrada	Sin respuesta
20090041	Servicio de atención de Vodafone	Atención oral	Cerrada	Procedimiento interrumpido
20090048	Notas dirigidas a los trabajadores por Preveccilan en el edificio Zurriola del Parque Tecnológico de Zuatzu	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090058	Atención telefónica de Eroski Movil	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090061	Atención telefónica de Eroski Movil	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración
20090067	Factura de Vodafone	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090075	Carta enviada por Eroski Movil	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090089	Ortografía de la placa que da nombre a la calle, colocada por la empresa constructora contratada para construir viviendas de protección oficial	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090107	Folleto de publicidad de Vodafone	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090120	Ortografía de la placa que da nombre a la calle colocada por la empresa constructora contratada para construir viviendas de protección oficial	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090137	Comunicaciones de IBERDROLA, excepto facturas	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090139	Atención telefónica de Eroski Mobil	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración
20090145	Instrucciones y garantía de un producto FAGOR	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090170	Servicio telefónico de Movistar	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090174	Página web de Clickair	Atención escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090176	Página Web de Vodafone: www.vodafone.es	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090177	Notificación de la empresa ALC Organización y Sistemas, S.L.	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090203	Factura y bono de Eroski Mobil	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración

II) CENTROS COMERCIALES - OCIO

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090011	Catálogos y promociones del centro de talasoterapia La Perla	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090055	Rótulos del supermercado «Simple Market» de la calle Amadeo Deprit de Bilbao	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090102	Propaganda de Leroy Merlin	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090103	Propaganda de Merkal Calzados	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090104	Ticket de venta de Fnac de Bilbao	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090108	Propaganda de los supermercados Lidl	Atención escrita	Cerrada	No hay vulneración
20090109	Carteles y notas en Viajes Eroski de Abadiño	Paisaje	Cerrada	Adecuada
20090168	Atención en Leroy Merlin de Oiartzun	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090187	Fotografía en el Diario Vasco, con pie erróneo	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090222	Señal de tráfico en el supermercado Eroski de la calle del matadero municipal en Bilbao	Paisaje	Cerrada	Sin respuesta
20090229	Atención en el centro comercial El Boulevard	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración
20090240	Atención en MediaMarkt de Garbera	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración



III) OTROS

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090074	La hoja de inscripción del Club de Atletismo Bidezabal para la prueba «Iurreta Hiri Frogarako»	Atención escrita	Cerrada	Inadecuada
20090151	Atención presencial y telefónico de OLBE-ABAO	Atención oral	Cerrada	Adecuada
20090181	Museo Txillidaleku	Paisaje y Atención	Cerrada	No hay vulneración
20090192	Página Web de la Diócesis de Vitoria-Gasteiz	Atención escrita	Cerrada	Adecuada
20090198	Pregón del equipo deportivo en las fiestas de Durango	Atención oral	Cerrada	No hay vulneración
20090071	Atención y justificante de pago en el Banco Santander	Atención oral y escrita	Cerrada	Sin respuesta
20090121	Rótulos, información e informes del Hospital Aita Menni de Arrasate	Paisaje y Atención	Cerrada	Inadecuada
20090172	Cartel de la asociación «Recreación de Mercados» con motivo de la Feria Medieval	Paisaje	Cerrada	No hay vulneración
20090227	Tienda on line de la Denominación de origen Idiazabal: www.quesoidiazabal.com	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

II) QUEJAS POR LA VULNERACIÓN DEL DERECHO A USAR EL CASTELLANO

1) OSAKIDETZA

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090188	Hospital Alto Deba: etiquetas sólo en euskera	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

2) AYUNTAMIENTO DE ELGOIBAR

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090094	Escritos dirigidos a los ciudadanos	Atención escrita	Cerrada	Adecuada

3) AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ

Nº incidencia	Motivo	Tipo de vulneración	Situación	Resolución
20090164	Señalización de tráfico y de la ciudad	Paisaje	Cerrada	Inadecuada



KULTURA SAILA

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA

Viceconsejería de Política Lingüística



Elebide 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. Éste 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.