

ELEBIDE

MEMORIA

2011

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Saillburuordetza

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.

ISSN 1889-4585



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

9 77 1889 458008



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, 2012

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

Edición: 1ª, octubre de 2012

Tirada: 1.200 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: EPS, S.L.
www.eps-grupo.com

Imprime: Gráficas Dosbi, S.L:
C/ San Miguel de Atxa, 29 - 01010 Vitoria-Gasteiz

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

ÍNDICE

ELEBIDE: Hacia la madurez de Elebide Lurdes Auzmendi Aierbe, Viceconsejera de Política Lingüística	7
ELEBIDE: Introducción	9
MEMORIA 2011	13

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



ELEBIDE

HACIA LA MADUREZ DE ELEBIDE

LURDES AUZMENDI AIERBE
VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

El Gobierno Vasco creó Elebide-Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos en 2006, en el seno de la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas. Así que apenas cuenta con seis años de edad. Pero Elebide no es, ni mucho menos, un infante. En estos seis años ha alcanzado su madurez. Ha demostrado una enorme capacidad para conocer la realidad y, en la medida de sus posibilidades, también para transformarla. Es un instrumento útil para muchos ciudadanos.

En la sociedad vasca Elebide es cada vez más conocido y, lo que es más importante, cada vez se habla más de derechos lingüísticos. Este concepto, que ha inspirado toda la labor de Elebide desde su inicio, es moderno, pues se difundió a partir de la Declaración de

Barcelona de 1996, pero ha conocido mucho éxito en Euskadi. Gracias en gran medida a Elebide, la ciudadanía es cada vez más consciente de sus derechos lingüísticos y cada vez está más dispuesta a ejercerlos y hacerlos ejercer. A Elebide le ha ocurrido lo que a muchos buenos poetas: sus nombres a menudo no se recuerdan, pero sus poemas sí.

No voy a detenerme demasiado en los datos de la memoria. El lector los encontrará en el texto, organizados en tablas, para facilitar su utilización. Además, de 2010 a 2011 prácticamente no se han producido cambios dignos de mención. Si en 2010 se registraron 297 incidencias, en 2011 fueron 296. En todos los ámbitos se observa una tendencia a la estabilidad, reflejo de la madurez a la que antes hacía referencia.

Dejando las cifras a un lado, lo que esta memoria muestra es que la sociedad vasca acepta con toda naturalidad los derechos lingüísticos y que las instituciones, públicas y privadas, están dispuestas a tomar medidas para hacer respetar esos derechos. Las cosas han mejorado mucho desde que hace dieciséis años la UNESCO, algunos Pen Clubs y varias organizaciones no gubernamentales aprobaron en Barcelona la Declaración de Derechos Lingüísticos. Lo que entonces parecía un sueño lo estamos convirtiendo en realidad, a pesar de las dificultades. Lo que ayer era una excepción hoy es la norma.

Sin ningún género de dudas, las campañas y las memorias de Elebide han influido en ese cambio de mentalidad. El movimiento a favor del euskera y de un bilingüismo efectivo le debe mucho. Porque lo que está haciendo la

sociedad vasca no es en absoluto desdeñable: mejorar la situación del euskera sin empeorar la del castellano. No es fácil encontrar ejemplos comparables en Europa.

Durante treinta años, el euskera ha ido avanzando, sin discriminaciones y casi sin conflictos. Aquí no hay dos comunidades que se distingan por la lengua, aquí hay un solo pueblo orgulloso de su pluralidad lingüística y que trabaja por la dignidad del euskera. El consenso de las fuerzas políticas y de los agentes sociales es muy grande. Euskadi puede ser un ejemplo para otros países en los que se hablan lenguas minoritarias.

Algún día, cuando se escriba la historia de la normalización del euskera, sin ninguna duda se recordará la labor realizada modestamente y en silencio por Elebide durante todos estos años.



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, y está 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 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 estos, y por último, ofrecer colaboración a los diferentes departamentos, organismos y entidades afectadas, para el cumplimiento efectivo de los citados derechos.

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

- Promover acciones y campañas destinadas a sensibilizar e informar a la ciudadanía 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, cuando recibe las quejas, consultas y sugerencias de los ciudadanos, no sólo recoge una descripción detallada de los hechos, sino que también solicita sus datos personales, asegurando siempre la protección de estos, según lo dispuesto por 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/a.

Si la entidad objeto de la incidencia reconoce que ha vulnerado los derechos lingüísticos, y soluciona el hecho en cuestión, Elebide cierra la incidencia detallando que se ha cerrado **solucionada**. Y del mismo modo, aunque el hecho no se haya solucionado al momento, si toma las medidas para solucionarlos se cerrará indicando que está **en vías de solución**.

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 como una **resolución insatisfactoria**.



También se puede dar el caso de que la entidad objeto de la incidencia no responda a las notificaciones de Elebide. A las entidades se les notifica la incidencia tres veces, y, en caso de no obtener respuesta, se intenta obtener respuesta

mediante contacto telefónico. Después de todas estas actuaciones, si Elebide sigue sin obtener ninguna respuesta se cierra advirtiendo que se cierra **sin respuesta**. Y se notifica esta circunstancia al ciudadano.



MEMORIA 2011

Número de Incidencias

En 2011 Elebide ha tramitado 296 incidencias; por lo tanto, si las comparamos con los datos del año pasado –297 incidencias– no se observa ningún cambio respecto al número de incidencias.

Canal de recepción de las Incidencias

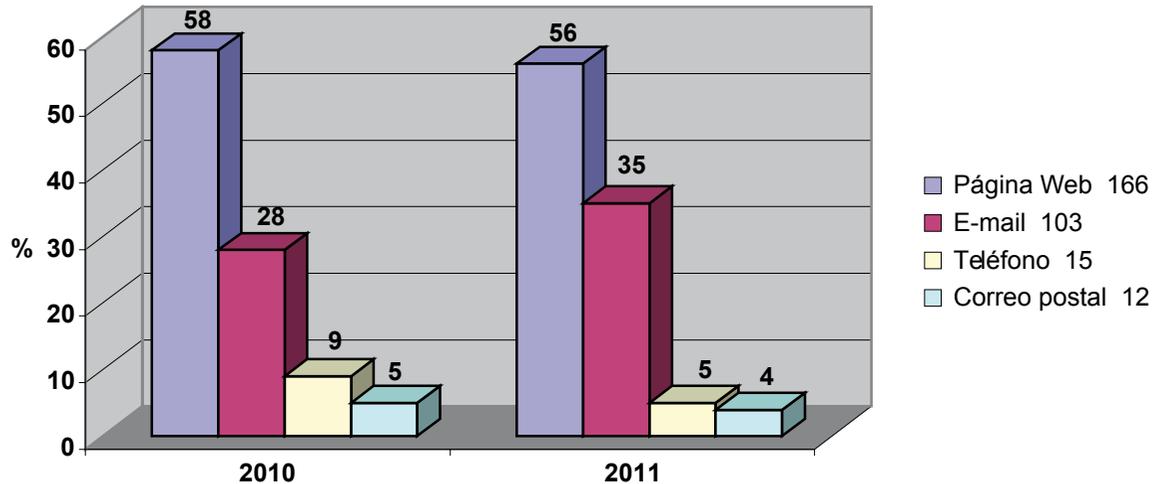
En 2008, la Viceconsejería de Política Lingüística puso en funcionamiento una aplicación para presentar las incidencias mediante su página Web: se recibieron 163 (52,6% del total). El año

2009 fueron 147 (65%) incidencias recibidas mediante este sistema; en el 2010, se registraron 173 (58%), y en el 2011 se han registrado 166 (56,25%) por medio de esta aplicación. Por lo tanto, si lo comparamos con el año 2010, no hay ningún cambio destacable.

Aunque la mayoría de los usuarios utiliza la vía telemática para ponerse en contacto, Elebide sigue manteniendo los demás medios con la intención de facilitar el contacto.

Así, se han recibido 103 incidencias (34,50%) por correo electrónico; por correo ordinario 12 incidencias (4%), y por último, 15 han sido por teléfono (5%).

Gráfico 1: Canal de recepción de las incidencias



Tipología de las quejas presentadas

Esta es la clasificación de las incidencias tramitadas durante el año 2011 según su tipología:

Quejas	269
Consultas	17
Sugerencias	7
Peticiones	3

La mayoría de las **quejas** han sido dirigidas a las distintas administraciones públicas; y debemos destacar que a medida de que estas administraciones han empezado a usar las redes sociales (sobre todo Twitter), las quejas sobre el uso de las dos lenguas oficiales ha ido en aumen-

to; así, la mayoría de las administraciones, al menos en un principio, no han cuidado demasiado el uso de las dos lenguas oficiales en dichas redes sociales.

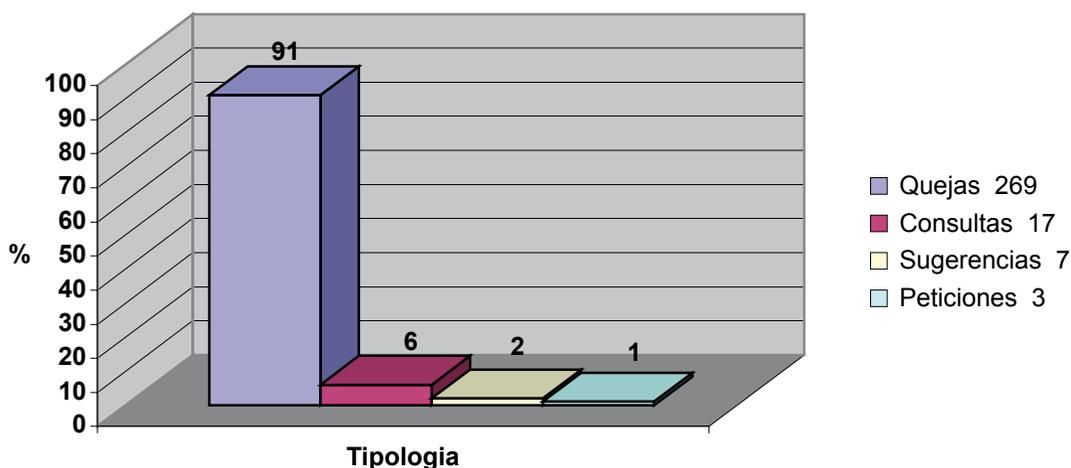
Si nos centramos en las **consultas**, en la mayoría de los casos, las entidades de diverso tipo se han puesto en contacto con Elebide para conocer cuales son sus obligaciones respecto a uso de las dos lenguas oficiales; por ejemplo, empresas privadas, sociedades públicas, ayuntamientos, etc., también ha habido consultas por parte de la ciudadanía para conocer los derechos que les asisten.

Dos consultas han sido para preguntar si se les iba a dar algún certificado por realizar los estudios en euskera. Estas consultas se deben a que a principios del año 2011 el Gobierno Vasco, mediante la prensa, anunció que iba a aprobar un decreto para regular que las personas con estudios reglados en euskera no tendrían que acreditar el perfil lingüístico en las ofertas públicas de empleos; así, se ha recibido alguna consulta para saber si el decreto que se anunció está vigente o no. En el momento de responder a estas consultas, el decreto no estaba en vigor, y eso mismo se hizo saber a los/as ciudadanos/as.

Respecto a las **sugerencias**, en 2011 se han recibido en total siete, todas relacionados con ideas para promocionar el uso y la enseñanza del euskera, es decir, todas las sugerencias buscaban impulsar el euskera.

Respecto a las **peticiones**, en el 2011 se han recibido tres peticiones. La primera ha sido para solicitar la documentación de las pruebas de ingreso en la Ertzaintza en euskera. La segunda la ha realizado un/a empleado/a del Gobierno Vasco para solicitar la autorización de aprender euskera, tanto dentro del horario laboral como fuera. Y, la última, para solicitar la corrección del nombre propio del servicio Elebide.

Gráfico 2: **Tipología de las incidencias tramitadas**



Tipología de las quejas tramitadas

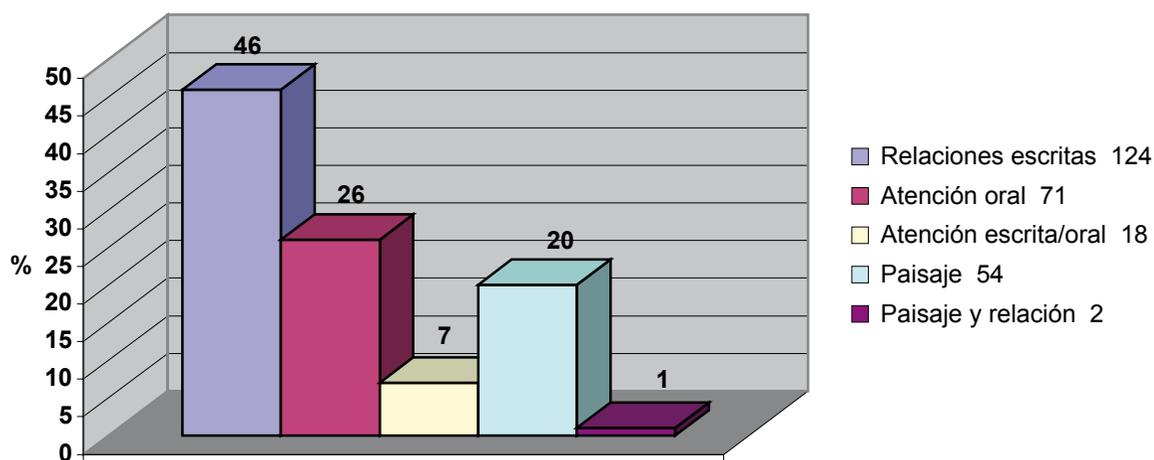
Las 269 quejas tramitadas por Elebide en el año 2011 se pueden clasificar en dos tipos: por un lado, las vulneraciones acaecidas en la atención verbal o escrita, y por otro, las detectadas por la ciudadanía en el paisaje lingüístico.

Las quejas que se han recibido por vulneración de derechos en la atención oral o escrita han sido 213:

- 124 sobre atención escrita
- 71 sobre atención oral
- 18 relacionadas con ambas (atención escrita y oral).

En cuanto a las vulneraciones en el paisaje lingüístico, 54 se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en dos 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.

Gráfico 3: Tipología de las quejas





Lengua en la que se ha producido la vulneración

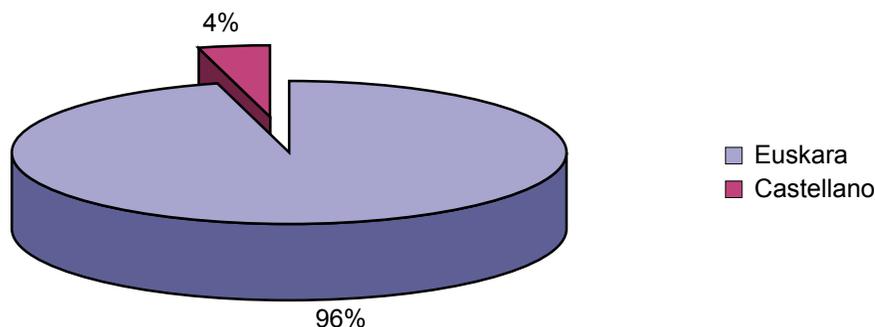
En 258 quejas de las 269 tramitadas, la vulneración la han sufrido las personas que han querido usar el euskera, y en once casos las personas que han querido utilizar el castellano. Si comparamos estos datos con los de 2010, el número de casos en que se ha sufrido la vulneración del derecho a usar el castellano ha subido de siete a once. Es decir, cuatro más. Aun así, hay que tener en cuenta que siguen siendo muy pocos comparándolos con los que han sufrido la vulneración del derecho a usar el euskera. En términos porcentuales se ha pasado del tres por ciento en 2010 al cuatro por ciento en 2011.

Por lo tanto, se ve claramente que la gran mayoría de las quejas sigue siendo por sufrir la vulneración del derecho a usar el euskera.

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 de forma notable en la normalización del uso del euskera, el número de quejas recibidas evidencia que aún existen aspectos que se deben mejorar 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-

Gráfico 4: Lengua en la que se ha producido la vulneración



mente necesario seguir trabajando y adoptando medidas positivas.

Las quejas por la vulneración del derecho a usar el castellano han sido once. De estas once quejas, 8 han sido dirigidas a las administraciones públicas, y tres a entidades privadas. De todos modos, respecto a las tres quejas dirigidas a entidades privadas, en los tres casos Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos. De las ocho quejas dirigidas a las administraciones públicas, en cuatro casos Elebide ha concluido que no hubo vulneración de derecho lingüísticos.

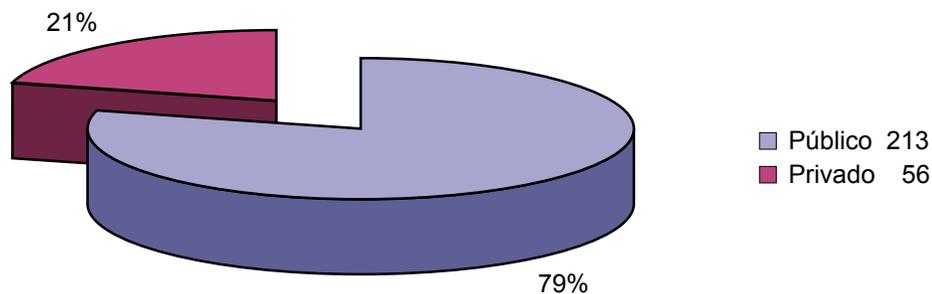
Quejas según el ámbito

El 79% de las quejas (213 quejas) han sido por la vulneración de los derechos en el ámbito público, y el 21% (56 incidencias) por vulneraciones en el ámbito privado. Si comparamos estos datos con los de 2010, vemos que los porcentajes han variado muy poco.

Quejas en el ámbito público

En el caso de instituciones y administraciones públicas, en el 2011 107 quejas han sido dirigidas a la Administración General de la Comuni-

Gráfico 5: **Quejas según el ámbito**

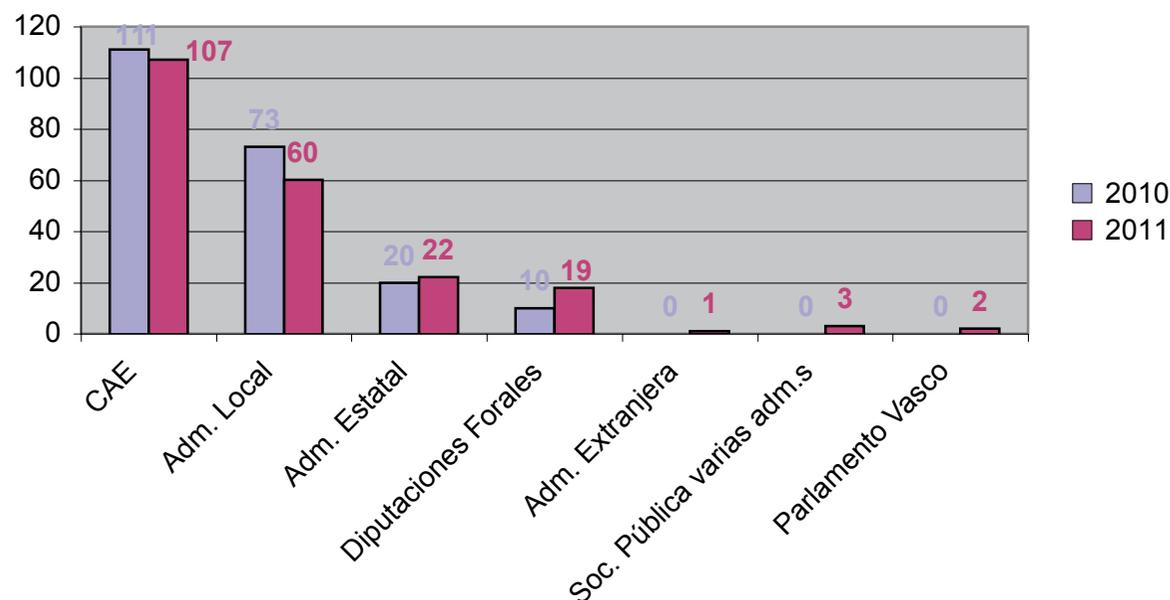


dad Autónoma de Euskadi (CAE) y sus entidades; y, en el 2010 la cantidad de quejas ha sido similar. En cuanto a las administraciones locales y su entidades, en el 2011 han recibido un total de 60 quejas; mientras que en el 2010 fueron 73. Respecto a la administración del Estado, en el 2011 ha sido objeto de 22 quejas; y en el 2010 fueron 23. En cuanto a las administraciones forales, en el 2011 han sido objeto de 19 quejas; mientras que en el 2010 recibieron 10. Además, el Parlamento Vasco ha sido objeto de dos que-

jas, Metro Bilbao S.A. (sociedad pública dependiente de varias administraciones) ha recibido tres, y el instituto francés ha recibido una.

Por lo tanto, se puede afirmar que las administraciones generales de la CAE y el estado han mantenido el número de quejas; las administraciones locales han recibido 13 quejas menos, por lo que sigue la tendencia a la baja; y, el dato más significativo es el de las diputaciones forales, que han pasado de recibir 10 quejas a recibir 19.

Gráfico 6: **Quejas del ámbito público**



Administración General de la CAE

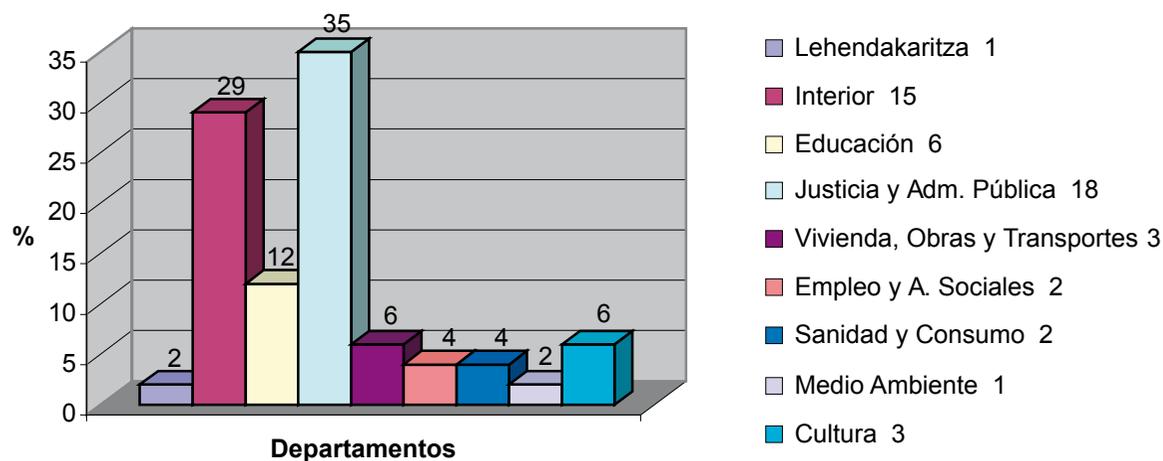
Dentro de este apartado hemos agrupado al Gobierno Vasco y a las demás entidades que dependen de él. Así, de las 107 quejas presentadas a la Administración General de la CAE, 51 estaban dirigidas al Gobierno Vasco, 25 a Osakidetza, dos a Eusko Trenbideak, tres a Eusko Trenbide Sarea (ETS), ocho a Lanbide, siete a la UPV, tres a la Escuela Oficial de Idiomas, una a Haur Eskolen Partzuergoa, una a Basquetour, dos a la Agencia Vasca del Agua, una a IHOBE, una a Basque Centre for Climate Change, una a Euskal Irrati Telebista (EITB), una a Etxebide, y,

finalmente, una a la Fundación de la Cursos de Verano de la UPV.

Gobierno Vasco

Es de señalar la disminución registrada en el número de quejas dirigidas al Gobierno Vasco: si en 2010 fueron 60, en 2011 se ha pasado a 51. De esas 51 quejas, 48 porque el/la ciudadano/a ha manifestado que ha sufrido vulneración del derecho a usar el euskera; en dos casos, por vulnerar el derecho a utilizar el castellano, en otro caso por vulnerar el derecho a utilizar ambas lenguas (euskera y castellano).

Gráfico 7: Quejas dirigidas al Gobierno Vasco por departamentos



Si las analizamos departamento por departamento:

- Lehendakaritza ha sido objeto de una queja por redactar incorrectamente un texto en euskera en un anuncio publicado en prensa; la incidencia ha sido cerrada una vez solucionado.
- El Departamento de Interior ha recibido 15 quejas, casi el doble que en el 2010.

La mayoría de ellas (12) se han dado en comunicaciones orales, es decir, en las comisarías de la Ertzaintza, en los controles de la Ertzaintza, y en el teléfono 112 por no atenderlo en euskera. Dos quejas están relacionadas con el paisaje, por no escribir correctamente en euskera los mensajes de tráfico en las carreteras vascas; y, una por notificar una multa exclusivamente en castellano,

Gráfico 8: Tipología de las quejas dirigidas al Departamento de Interior

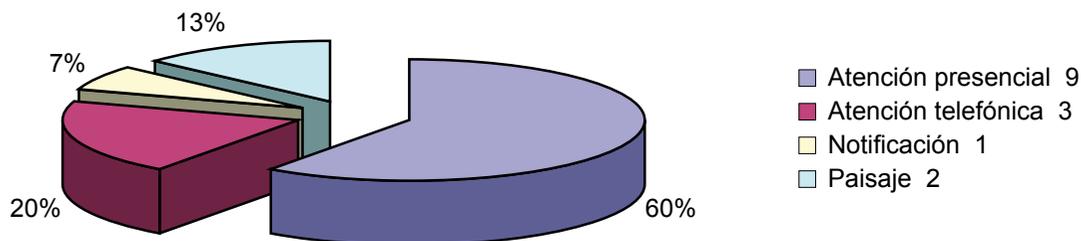
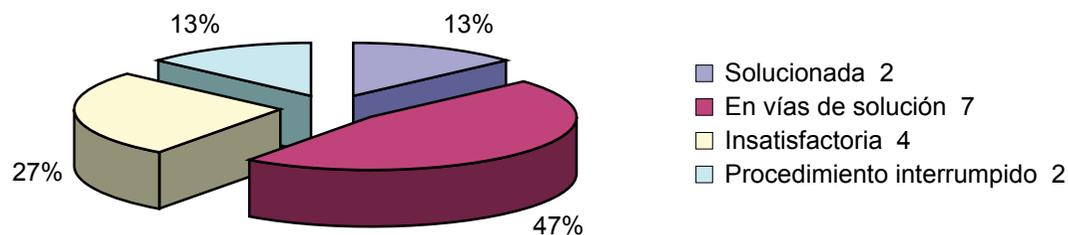


Gráfico 9: Resolución de las quejas dirigidas al Departamento de Interior



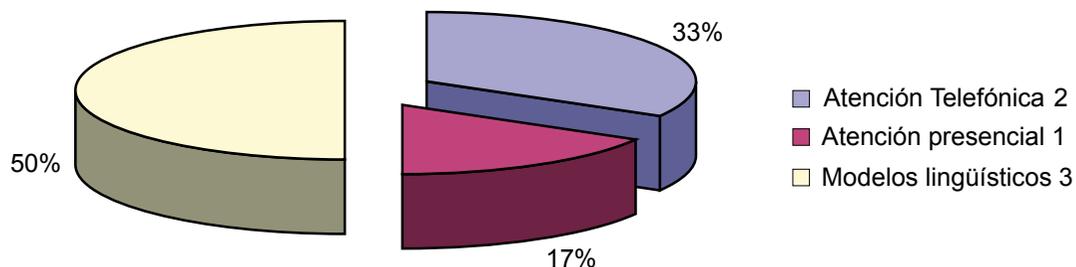
Todas las quejas están cerradas: las dos quejas relacionadas con el paisaje lingüístico solucionadas; siete quejas relacionadas con la comunicación oral, se han cerrado en vías de solución; tres, insatisfactoriamente; y en dos casos se ha interrumpido el procedimiento por falta de información; la única queja relacionada con la comunicación escrita (multa redactada exclusivamente en castellano) se ha cerrado insatisfactoriamente.

- El Departamento de Educación ha sido objeto de seis quejas, cuatro porque la ciudadanía ha percibido que se ha vul-

nerado su derecho a usar el euskera; y dos casos, porque han percibido que se ha vulnerado el derecho a usar el castellano. De esas seis quejas, en una se ha tenido que interrumpir el procedimiento, y las otras cinco están cerradas.

Dos quejas se han producido en la comunicación oral, por no atender en euskera telefónicamente; otra, por ofertar un curso concreto exclusivamente en castellano; y en otros dos casos la queja se refería a que querían matricular a sus hijo/as en el modelo A, y según los/as ciudadano/as no han podido hacerlo.

Gráfico 10: **Tipología de las quejas dirigidas al Departamento de Educación, Universidades e Investigación**





En los dos casos en que se ha denunciado la vulneración del derecho a usar el castellano, después de recibir el informe del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, Elebide ha llegado a la conclusión de que no ha habido vulneración de derechos. Y, de cuatro casos en que se ha denunciado la vulneración del derecho a usar el euskera, dos se han cerrado en vías de solución, en una caso la respuesta ha sido insatisfactoria, y en un caso el procedimiento se ha tenido que interrumpir.

- El Departamento de Justicia y Administración Pública ha recibido 18 quejas en

total, tres más que en el 2010. La mitad de la quejas van dirigidas a Justicia, y la otra mitad a la Administración Pública.

Ocho quejas se han producido en la atención oral, de las cuales siete se han cerrado en vías de solución, y otra solucionada. Siete quejas se referían a la atención escrita, de las cuales cinco se han cerrado en vías de solución, y dos solucionadas. En dos casos, la queja abarcaba tanto la comunicación oral como la escrita, y las dos se han cerrado en vías de solución. Y, por último, la única queja relacionada con el paisaje se ha cerrado en vías de solución.

Gráfico 11: **Tipología de las quejas dirigidas al Departamento de Justicia y Administración Pública**

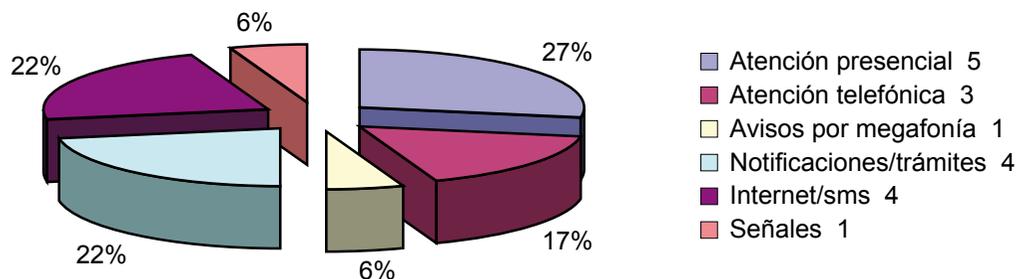
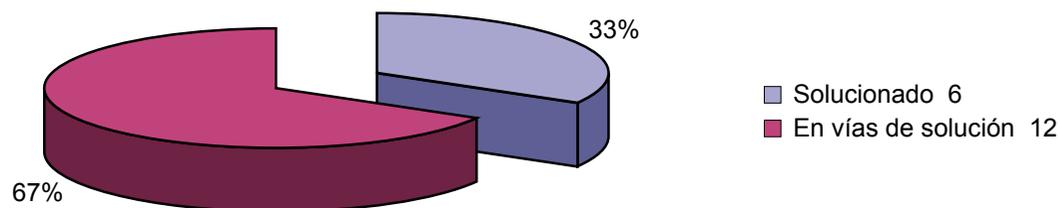


Gráfico 12: Resolución de las quejas de Departamento de Justicia y Administración Pública



- El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes ha sido objeto de tres quejas. Una queja se refería a que se usa el castellano exclusivamente en las redes sociales; la otra queja ha sido, porque en las obras del puerto de Zumaia se instaló una señal únicamente en castellano; y, la última, por retrasar una cita para la realización de un trámite al solicitar el/la ciudadano/a que la cita fuera en euskera.

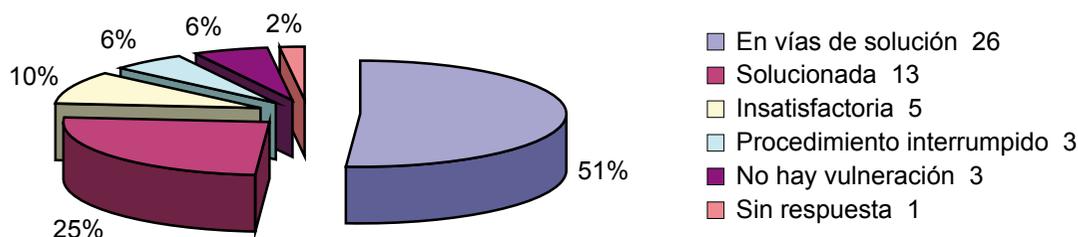
Las tres quejas están cerradas; la relacionada con la cuenta de Twitter no ha sido respondida por el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes; la relacionada con la señal del Puerto de Zumaia se ha solucionado; y, por último, la relacionada con el servicio Bizigune se ha cerrado en vías de solución.
- El Departamento de Empleo y Asuntos Sociales ha recibido dos quejas: una por publicar en prensa un anuncio exclusivamente en castellano; y, la otra, por no atender telefónicamente en un euskera fluido. Las dos quejas se ha cerrado una vez que se han solucionado.
- El Departamento de Sanidad y Consumo ha recibido dos quejas, y las dos ha sido por no utilizar el euskera en las redes sociales. En una de las quejas, Elebide concluyó que no había vulneración de derechos, y en la otra, aunque hubo vulneración de derechos, se cerró la incidencia porque el problema fue solucionado.

- El Departamento de Medioambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca ha sido objeto de una sola queja por publicar información en castellano en la versión de euskera de su página Web, y la queja se ha cerrado solucionada.
- El Departamento de Cultura ha recibido tres quejas: una que estaba relacionada con una aplicación informática a dispo-

sición de la ciudadanía y entidades, que solo se puede utilizar en castellano; la otra, por no redactar correctamente información en la Web; y, la última, por no haber procedido a habilitar traductores jurados de francés a euskera.

Por lo tanto, teniendo en cuenta todas las quejas de los distintos departamentos del Gobierno Vasco, los datos de cierre son los siguientes:

Gráfico 13: **Resolución de las quejas del Gobierno Vasco**



Osakidetza

Osakidetza ha pasado de 20 quejas en 2010 a 25 en el 2011: por lo tanto, sigue con tendencia al alza. La mayoría de las quejas que ha recibido Osakidetza se han dado en las relaciones orales: porque el sistema de teléfono

automático no garantiza el uso del euskera, o porque el personal administrativo, médico y de enfermería no ha atendido en euskera a la ciudadanía. Las quejas relacionadas con la Web han sido tres: por no traducir al euskera algunos apartados o por utilizar el euskera incorrecta-

mente. Por entregar documentación estandarizada exclusivamente en castellano se han recibido dos quejas, y las relacionadas con el paisaje lingüístico han sido tres. Por último, ha habido dos quejas en las que el/la ciudadano se ha quejado de que no se le ha atendido en euskera, y, además, la documentación que se le entregó estaba exclusivamente en castellano.

Todas las quejas dirigidas a Osakidetza están cerradas: 12, en vías de solución; otras nueve han sido solucionadas; en tres casos no se han cerrado satisfactoriamente (relacionadas con la comunicación oral); y, por último, en un solo caso Elebide, una vez analizado el informe ofrecido por Osakidetza, ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Gráfico 14: **Tipología de las quejas dirigidas a Osakidetza**

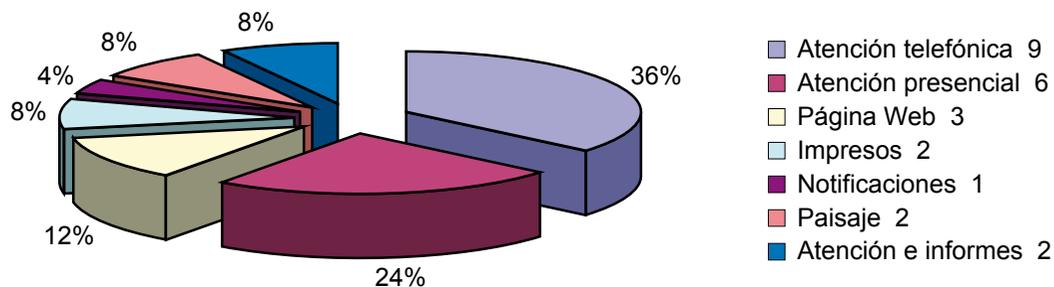
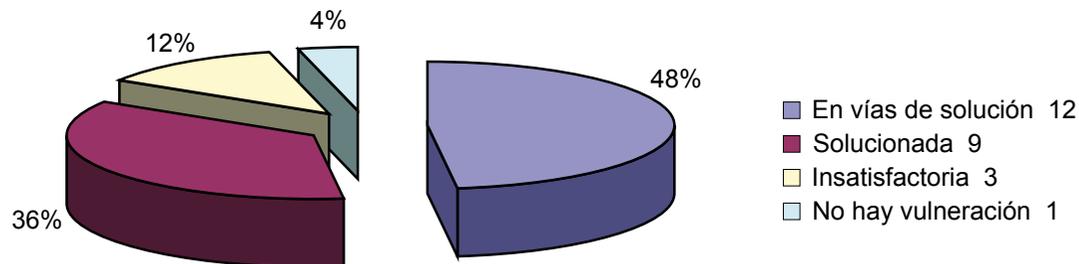


Gráfico 15: **Resolución de las quejas dirigidas a Osakidetza**



Euskotren

Se han recibido dos quejas dirigidas a Euskotren: una, por no tener en uso página Web en euskera; y, la otra, por no poder realizar las pruebas de la Oferta Pública de Empleo en euskera. La referida a la página Web se ha solucionado, pero la que se refiere a la Oferta Pública de Empleo, se ha cerrado insatisfactoriamente.

Eusko Trenbide Sarea (ETS)

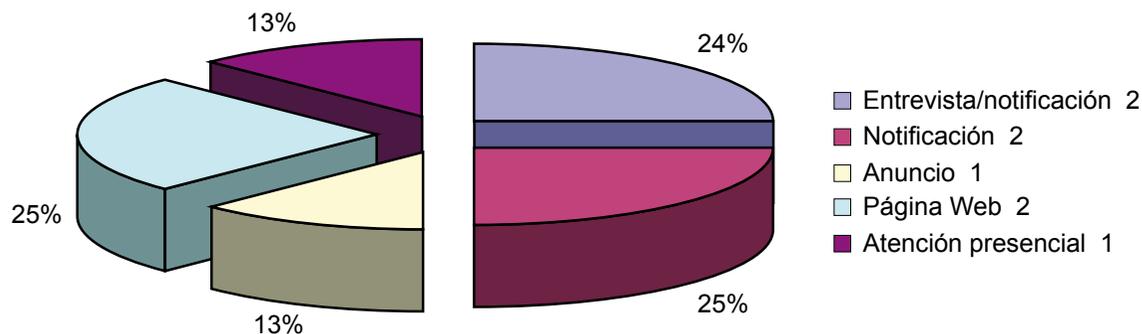
Se han recibido dos quejas dirigidas a ETS, las dos relacionadas con el paisaje lingüístico, por rotular los nombres de las estaciones de una manera incorrecta, por colocar señales de obras

exclusivamente en castellano. Una se ha puesto en vías de solución por ETS, y en la otra, Elebide tuvo que interrumpir la tramitación de la incidencia, dado que ETS solicitó más información para poder responder o solucionar la queja, y el/la ciudadano/a no la facilitó.

Lanbide

Lanbide ha sido objeto de ocho quejas en el 2011. De todos modos, hay que tener en cuenta que a inicios del 2011 se realizó la transferencia de competencias del INEM a Lanbide, y después de ese cambio, a veces se hace difícil funcionar de manera normalizada; y, en consecuencia, las respuestas dadas por Lanbide no han sido las que Elebide desearía.

Gráfico 16: Tipología de las quejas dirigidas a Lanbide



De esas ocho incidencias, siete están cerradas: dos en vías de solución, dos insatisfactoriamente, a una queja no han respondido, y en dos casos Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Universidad del País Vasco (UPV)

Se han recibido seis quejas dirigidas a la UPV, tres menos que en 2010. Cuatro están relacionadas con la atención oral, por no atender en euskera a la ciudadanía: tres se han cerrado en vías de solución, y una solucionada. Una queja ha sido por el paisaje lingüístico, debido a que la señalización de emergencia de un edificio estaba exclusivamente en castellano: se ha cerrado en vías de solución; y, la última, por tener

mal traducido el menú del comedor, también se ha cerrado en vías de solución.

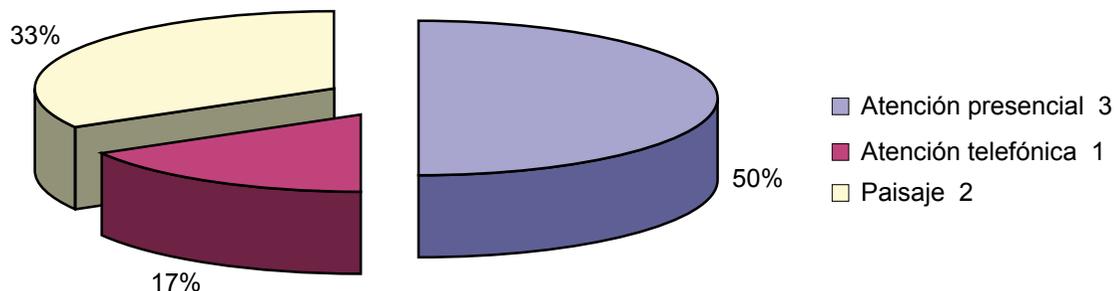
Escuela Oficial de Idiomas

Se han recibido tres quejas dirigidas a esta entidad, y las tres por la misma razón: por no ofrecer atención presencial en euskera. Además, en los tres casos, a los ciudadanos se les ha pedido no de forma muy correcta que hablasen en castellano. La Escuela Oficial de Idiomas ha puesto el tema en vías de solución.

Consortio Haurreskolak

Esta entidad ha recibido una queja por ser más escasa la información publicada en euske-

Gráfico 17: Tipología de las quejas dirigidas a la UPV





ra que en castellano en su página Web. La queja se ha cerrado en vías de solución.

BASQUETOIR

Esta entidad ha recibido una sola queja por publicar en prensa un anuncio exclusivamente en castellano. Una vez analizado el informe de Basquetour, Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Agencia Vasca del Agua (URA)

Se han recibido dos quejas dirigidas a esta entidad, ambas están relacionadas con la comunicación escrita: una ha sido por no actualizar la versión de euskera de su página Web; y la otra, por responder en castellano a una comunicación realizada en euskera. Las dos quejas se han cerrado una vez solucionada la incidencia.

IHOBE

Esta entidad ha sido objeto de una queja relacionada con la comunicación escrita, es decir, por contestar en castellano a una comunicación realizada en euskera. Se ha cerrado en vías de solución.

Basque Centre for Climate Change

La única queja dirigida a esta entidad ha sido por tener su página Web exclusivamente en inglés, pero ha sido solucionada por la entidad.

Euskal Irrati Telebista

La única queja dirigida a la EITB ha sido por no utilizar el euskera en sus redes sociales, pero analizada su respuesta se ha concluido que no ha habido vulneración de derecho.

Etxebide

Etxebide ha recibido una queja relacionada con su página Web. Una vez analizada la página Web, Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Fundación de Cursos de Verano de la UPV

Esta entidad ha recibido una única queja por informar sobre un curso exclusivamente en castellano. Analizado el informe elaborado por la fundación, Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Administración local

En cuanto a las administraciones locales, en esta sección hemos agrupado a los ayuntamientos y a sus entidades y sociedades públicas dependientes. Tal como hemos mencionado anteriormente, en 2011 el número de incidencias ha disminuido con respecto al 2010: hemos pasado de 73 quejas en 2010 a 60 en 2011.

Ayuntamientos de Álava/Araba

De las 60 quejas dirigidas a la administración local, 11 corresponden a ayuntamientos de Álava-Araba. 10 están dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; y una al Ayuntamiento de Lanciego.

El Ayuntamiento de Lanciego ha sido objeto de una queja por tener su página Web exclusivamente en castellano, y se ha cerrado insatisfactoriamente.

Respecto a las quejas dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, cinco quejas han sido por realizar comunicaciones y tener la imagen del municipio exclusivamente en castellano en las redes sociales de Internet; tres se han cerrado en vías de solución y dos solucionadas; dos quejas estaban relacionadas con el paisaje lingüístico; una se ha solucionado y en la otra Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos; otras dos han sido por enviar notificaciones exclusivamente en castellano: una se ha cerrado en vías de solución, y en la

Gráfico 18: **Quejas dirigidas a la administración local**

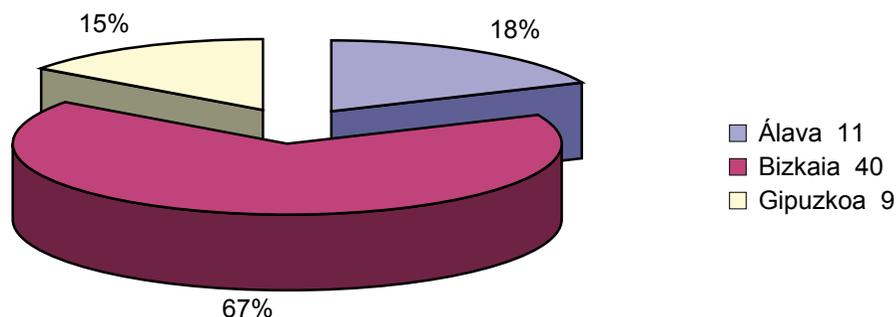
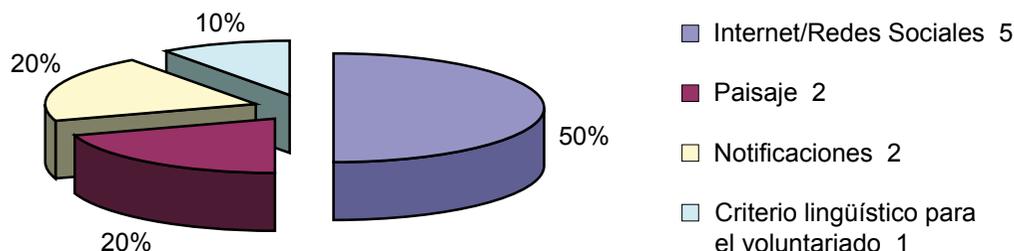


Gráfico 19: Tipología de las quejas dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz



otra se ha tenido que interrumpir el procedimiento por falta de información necesaria para su tramitación; y se ha recibido una última por no exigir conocimientos de euskera a los voluntarios del día de las elecciones municipales: en este caso Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Ayuntamientos de Bizkaia

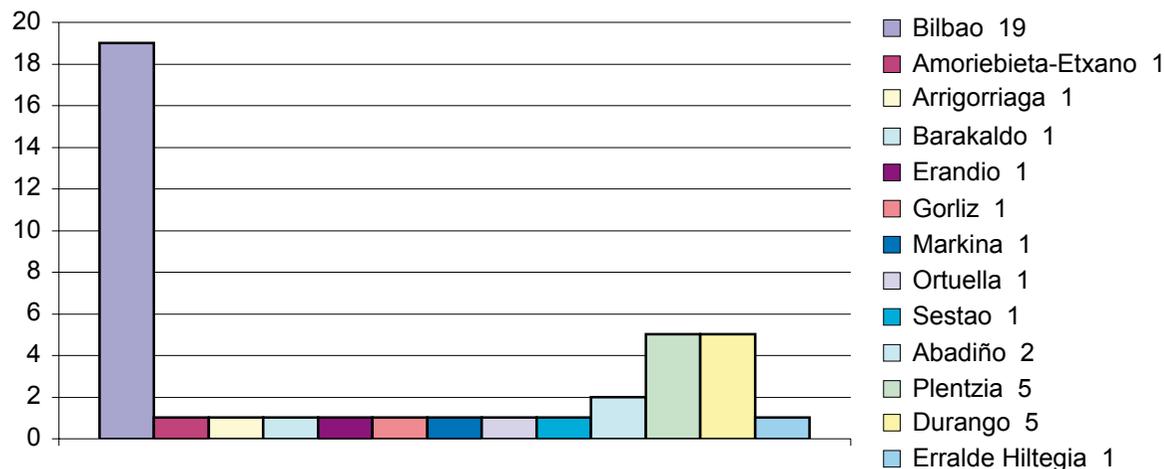
Las quejas dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia han sido un total de 40, es decir, el 67% de las quejas dirigidas a entidades municipales de la CAE.

De las 40 dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia, 19 corresponden al Ayuntamiento de Bilbao y sus entidades. Esta cifra es similar a la registrada en 2010.

Respecto a la tipología, de estas 19 quejas, ocho quejas han sido por colocar exclusivamente en castellano señales viales y de tráfico, tres quejas estaban relacionadas con las relaciones escritas (respuestas a la ciudadanía vía Web y notificaciones), cinco quejas han sido por utilizar exclusivamente el castellano en Internet y las redes sociales, y otras tres por no prestar la atención presencial en euskera.

De las 19 quejas dirigidas al Ayuntamiento de Bilbao y sus entidades, 17 están cerradas: 15 se han cerrado en vías de solución, dos solucionadas, y en dos casos Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos. De todos modos, debe señalarse, como en años anteriores, que en los casos en los cuales el Ayuntamiento de Bilbao ha respondido directamente,

Gráfico 20: Cantidad de quejas recibidas por Ayuntamiento de Bizkaia



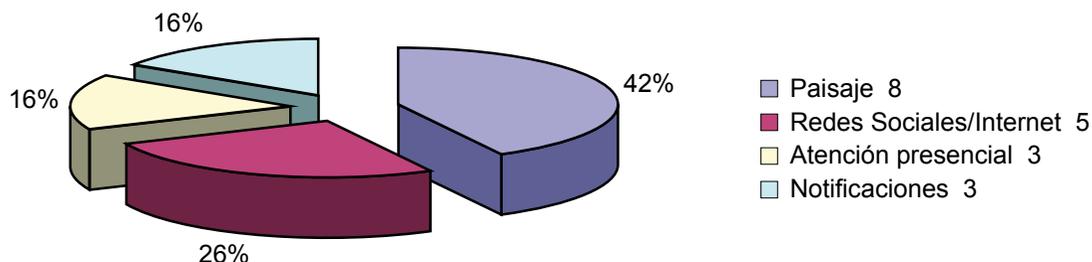
sigue utilizando una fórmula general (en el caso de las 15 que se han cerrado en vías de solución). En cambio, las quejas dirigidas a Bilbao Alhóndiga ha se han cerrado una vez solucionada la incidencia. Los casos en que Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos estaban relacionadas con las redes sociales, debido a que en esos casos ha actuado un tercero en nombre del Ayuntamiento de Bilbao.

Si analizamos los ayuntamientos uno por uno, los municipios que han sido objeto de una

sola queja son los siguientes: Amorebieta-Etxano, Arrigorriaga, Barakaldo, Erandio, Gorliz, Markina, Ortuella y Sestao

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano ha sido objeto de una queja por publicar en la prensa un anuncio exclusivamente en castellano; el Ayuntamiento de Arrigorriaga, por contratar personal en prácticas que no es vascohablante; y, el Ayuntamiento de Gorliz, por enviar notificaciones a la ciudadanía exclusivamente en castellano. Ninguno de los tres ayuntamientos ha respondido a Elebide.

Gráfico 21: Tipología de las quejas dirigidas al Ayuntamiento de Bilbao



El Ayuntamiento de Barakaldo ha sido objeto de una queja por publicar en la versión de euskera de su página Web una noticia exclusivamente en castellano. El Ayuntamiento de Ortuella por redactar exclusivamente en euskera la portada de un libro, y el Ayuntamiento de Markina por colocar en un tablón de anuncios información exclusivamente en castellano. Los dos primeros han solucionado la queja, y, el último lo ha puesto en vías de solución.

El Ayuntamiento de Erandio ha sido objeto de una queja por colocar las placas que dan nombre a sus calles exclusivamente en euskera, pero una vez analizado el informe ofrecido por el ayuntamiento, Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

El Ayuntamiento de Sestao ha recibido una queja por adjudicar la plaza con perfil lingüístico 3 y con fecha de preceptividad vencida, a un funcionario que no tiene acreditado dicho perfil. Esta queja se ha cerrado insatisfactoriamente, debido a que tienen la intención de seguir con esa misma persona hasta que se solucionen otros problemas.

El Ayuntamiento de Abadiño ha recibido dos quejas en total, una por utilizar el euskera menos que el castellano en su cuenta de Twitter, y la otra por colocar un cartel exclusivamente en castellano en el campo de fútbol. El ayuntamiento informó a Elebide que la primera queja estaba en vías de solución, y la segunda un sigue abierta.

El Ayuntamiento de Plentzia ha sido objeto de cinco quejas: tres quejas estaban relacionadas con el paisaje lingüístico, y dos con las relaciones escritas. Las tres quejas relacionadas con el paisaje lingüístico y una de las quejas relacionadas con las relaciones escritas se han cerrado en vías de solución. Y, en el caso de la última, la relacionada con el uso de las lenguas oficiales en las redes sociales, Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos, debido a que dicha cuenta fue abierta por un tercero en nombre de un edil del ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Durango ha sido objeto de cinco quejas: tres de ellas están relacionadas con las actividades que se organizan para los jóvenes, debido a que los monitores no hablaban euskera; otra por colocar una señal de tráfico exclusivamente en castellano; y, la última, porque para ser atendido en euskera en la Policía Municipal, hay que solicitarlo expresamente, de lo contrario, recurren al castellano. Todas las quejas están cerradas, cuatro se han solucionado, y en una de ellas se ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

La última queja de los municipios de Bizkaia corresponde a Erralde Hiltegia. Este mata-

dero es una sociedad pública en la que participan numerosos municipios de Bizkaia, y recibió una queja por tener su página Web y publicar un anuncio exclusivamente en castellano. Se ha solucionado.

Ayuntamientos de Gipuzkoa

Los ayuntamientos de Gipuzkoa han recibido nueve quejas en total: seis por la vulneración del derecho a usar el euskera, y tres por la vulneración del derecho a usar el castellano. En un caso no se ha podido proceder a la tramitación de la queja debido a que lo expuesto por el/la ciudadano/a era demasiado general (desde Elebide se le indicó que facilitara datos más concretos, pero no volvió a ponerse en contacto con el servicio).

Respecto a las seis quejas por vulnerar el derecho a usar el euskera, dos han sido dirigidas al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián (relacionado con la máquinas de la OTA del barrio Antiguo, y la falta de atención en euskera en el Polideportivo Pío Baroja). Las dos quejas se han cerrado, la primera solucionada, y la otra, en vías de solución.



El Ayuntamiento de Errenteria ha sido objeto de dos quejas, por no atender en euskera en el Centro Cultural, y por no establecer el PL4 como requisito obligatorio al contratar el médico sustituto del Ayuntamiento. La primera se ha cerrado en vías de solución, y la segunda aun sigue abierta.

El Ayuntamiento de Mondragón ha sido objeto de otras dos quejas, ambas por vulnerar el derecho a usar el castellano: una por enviar una notificación exclusivamente en euskera, y la otra porque la señalización de la Biblioteca Municipal está únicamente en euskera. La primera queja fue solucionada por el Ayuntamiento, y la segunda aun sigue abierta.

El Ayuntamiento de Irun ha recibido una queja, por no utilizar el euskera en la página Web de una actividad organizada por el propio Ayuntamiento. El Ayuntamiento de Irun menciona la existencia de problemas a la hora de poner en marcha la página Web, y se compromete a tomar las medidas oportunas para que en los sucesivos años no ocurra lo mismo.

El Ayuntamiento de Lasarte-Oria ha sido objeto de una queja: un/a ciudadano/a que aprende euskera en el Euskaltegi Municipal del Lasarte-

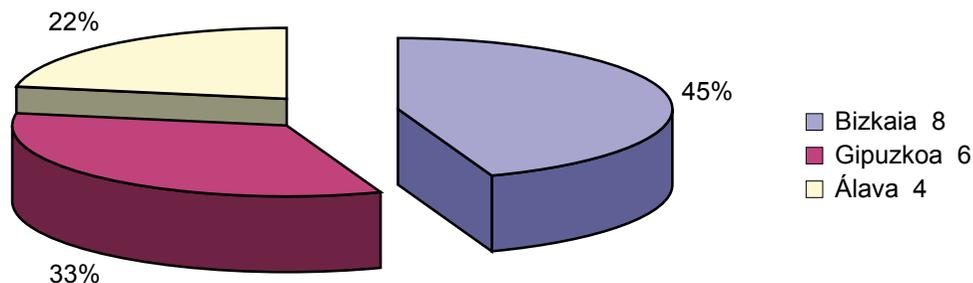
Oria solicitó la factura de su matrícula para poder solicitar una subvención que tramita su empresa. Pero el Ayuntamiento de Lasarte-Oria no le emitió la factura, y en consecuencia, se consiguió la subvención. Una vez analizado el informe facilitado por el Ayuntamiento de Lasarte-Oria, Elebide concluyó que no ha habido vulneración de derechos, debido a que al ser un euskaltegi municipal, el concepto de matrícula se paga mediante tasas, no vía factura. Además, según la empresa en la que trabaja dicha persona, avisaron a todo el personal de que si se matriculaban en un euskaltegi municipal podía darse esa situación.

El Ayuntamiento de Orendain ha sido objeto de una queja, por enviar una notificación exclusivamente en euskera. Elebide se puso en contacto con el ayuntamiento, y éste solicitó más información respecto a la notificación. Así, Elebide se puso en contacto con la persona que presentó la queja para recabar esa información complementaria, y al no recibirla se tuvo que interrumpir el procedimiento.

Administración Foral

Respecto a la administración foral, el número de quejas ha aumentado; en 2010 fueron 10; en 2011 han sido 18.

Gráfico 22: Quejas dirigidas a las diputaciones forales



Diputación Foral de Álava

La Diputación Foral de Álava en el 2011 ha sido objeto de cuatro quejas. Dos están ligadas al paisaje lingüístico, porque varias señales de tráfico o viales estaban rotuladas exclusivamente en castellano. Ambas se han cerrado sin respuesta alguna. Las otras dos quejas han sido por notificaciones a la ciudadanía exclusivamente en castellano. Una de ellas ha sido puesta en vías de solución por la Diputación Foral de Álava/Araba; respecto a la otra queja, Elebide ha tenido que interrumpir el procedimiento, debido a que solicitó a el/la ciudadano/a más datos sobre dicha notificación y no obtuvo respuesta alguna.

Diputación Foral de Bizkaia

La Diputación Foral de Bizkaia en 2011 ha sido objeto de dos quejas más que en 2010, es decir, ocho quejas. De esas ocho, tres han sido dirigidas a Bilbao Exhibition Center (BEC), todas relacionadas con la información publicada en su página Web. Estas tres quejas han sido puestas en vías de solución por el BEC.

Otras cuatro quejas están relacionadas con el paisaje lingüístico, es decir, por colocar señales viarias y de calles, y displays de Bizkaibus exclusivamente en castellano. La queja relacionada con los displays de Bizkaibus se ha cerrado una vez que se ha puesto en vías de



solución, y las tres quejas relacionadas con los señales de tráfico han sido solucionadas por la Diputación Foral de Bizkaia. Se ha recibido una queja relacionada con la atención oral, dado que el guarda de seguridad del Archivo Foral de Bizkaia no respondió en euskera a el/la ciudadano/a que se dirigió en esta lengua, pero Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos, porque no es función de estos guardas de seguridad informar y relacionarse con la ciudadanía.

Diputación Foral de Gipuzkoa

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha pasado de recibir dos quejas en 2010, a recibir seis 2011. De todos modos, en dos casos Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos, y en los otros cuatro casos la Diputación Foral de Gipuzkoa ha solucionado o puesto vías de solución a la queja recibida.

Tres quejas han sido por colocar señales de tráfico en castellano, y todas han sido solucionadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa. Otra queja, se ha recibido por haber enviado una notificación exclusivamente en castellano, y, en este caso, Elebide ha concluido que no ha

habido vulneración de derechos, debido a que en la ficha de el/la ciudadano/a figuraba la opción de recibir comunicaciones y notificaciones en castellano.

Otra queja se ha recibido porque en una sección de la página Web de la Diputación había apartados que no se habían traducido al euskera, pero la Diputación realizó la traducción correspondiente solucionando así la queja recibida.

Y, por último, Elebide recibió una queja debido a que en la convocatoria de bolsas de trabajo para técnicos de nivel medio establecieron como requisito obligatorio el PL3. Pero, teniendo en cuenta la normativa, la Diputación Foral de Gipuzkoa puede establecer dicho requisito, por lo que Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Metro Bilbao, S.A.

La entidad Metro Bilbao, S.A. está participada por tres instituciones: Gobierno Vasco, Diputación Foral de Bizkaia, y Ayuntamiento de Bilbao. Esta entidad ha sido objeto de tres quejas en total: dos están relacionadas con el paisaje, y la última, porque no han dado la opción de

realizar los exámenes de la Oferta Pública de Empleo en euskera. De todos modos, en cuanto a una de las quejas relativas al paisaje lingüístico, Metro Bilbao, S.A. ha informado de que la competencia es de del Consorcio de Transportes de Bizkaia, y una vez se ha recibido la respuesta de esta entidad, Elebide esta analizando las actuaciones a realizar; la otra, en cambio, ha sido puesta en vías de solución.

Parlamento Vasco

El Parlamento Vasco ha sido objeto de dos quejas: una por utilizar únicamente el castellano en su página Web; y, la otra, al recibir únicamente en castellano la Memoria del año 2010 de la Fiscalía General de la CAE, y responder negativamente a la petición de algunos parlamentarios de retrasar la reunión. La primera queja fue puesta en vías de solución por el Parlamento, pero la segunda queja se ha cerrado sin que se haya podido satisfacer el derecho de dichos parlamentarios.

Institut Français

Según ha comunicado un/a ciudadano/a a Elebide, la página Web del Institut Français está

exclusivamente en francés, pero esta queja no se ha podido tramitar debido a que el Institut Français depende del Estado francés, y a este tipo de entidades se les aplica una normativa especial.

Administración General del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus entes y sociedades públicas –RENFE, ADIF, Correos...– no han sufrido muchos cambios: si en 2010 se recogieron 23 quejas, en 2011 han sido 22. Las vulneraciones se han producido en diversos ámbitos.

Todas las quejas dirigidas a la Administración General del Estado están cerradas: cuatro una vez solucionada la vulneración, y siete en vías de solución; en cinco casos no se ha satisfecho el derecho vulnerado; en otros cinco casos Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos; y tan solo se ha cerrado una queja sin obtener respuesta alguna.

Gráfico 23: Tipología de las quejas dirigidas a la Administración General del Estado

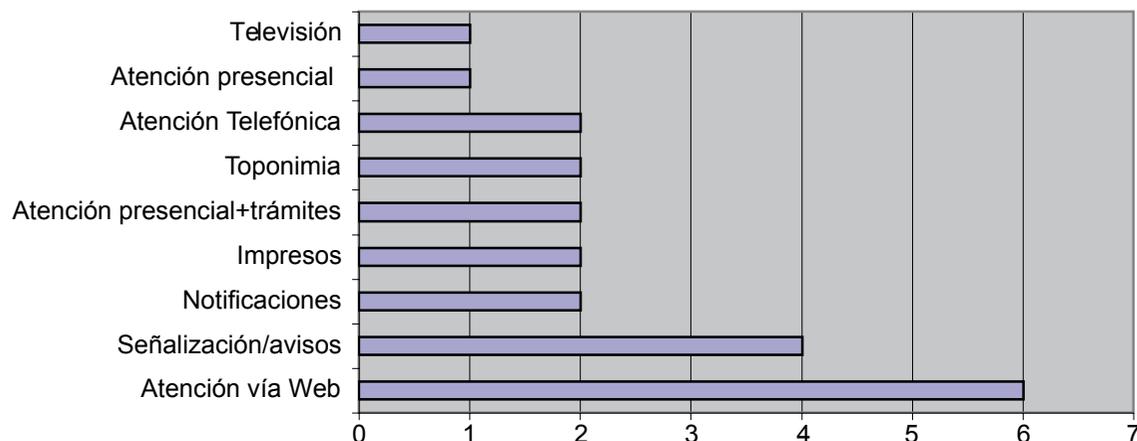
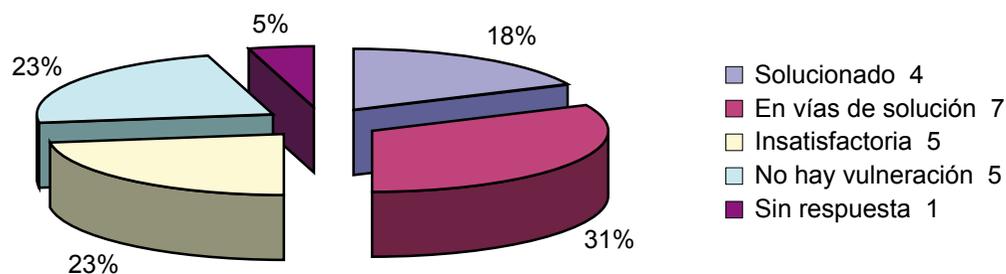


Gráfico 24: Resolución de las quejas dirigidas a la Administración del Estado



Quejas del ámbito privado

De las 269 quejas que se presentaron en el 2011, 56 corresponden al ámbito privado. En

este sector se incluyen entidades y sociedades sin ánimo de lucro, y entidades y empresas profesionales. Las vulneraciones se ha producido en los siguientes ámbitos: cultura, servicios de

interés general, centros comerciales y de ocio, y otros.

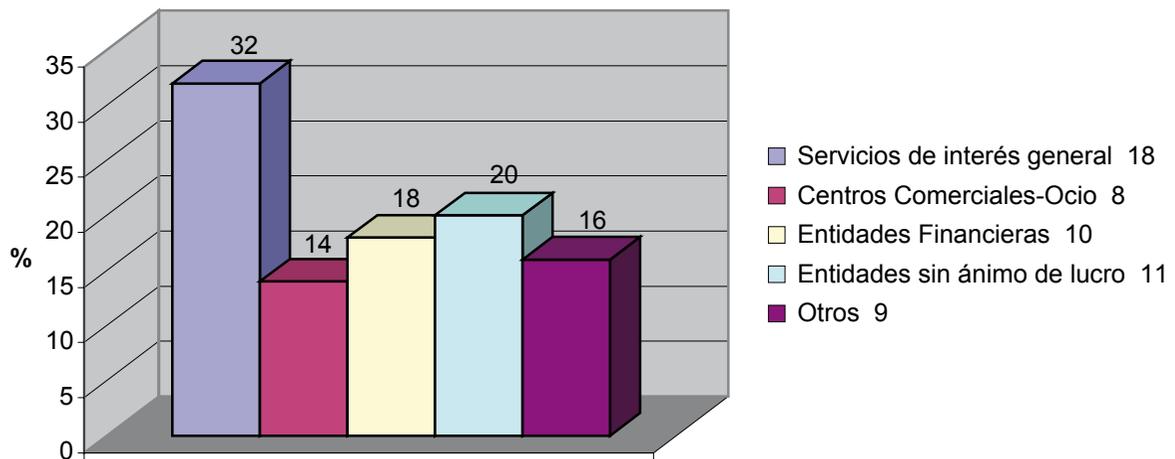
Tal como se pone de manifiesto, Elebide también ha recibido quejas del ámbito privado. Por lo que respecta a este ámbito, hay que considerar la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuaris, el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, y el Decreto 204/2010, de 20 de julio, de modificación del Decreto sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consu-

midoras y Usuaris, publicados todos ellos con el fin de garantizar los derechos lingüísticos.

El artículo 2.2 del Decreto 123/2008, de 1 de julio, determina cuales son las entidades de interés general. Estas están obligadas a partir de julio de 2011 a garantizar los derechos lingüísticos reconocidos a la ciudadanía.

De todos modos, las entidades que ofrecen productos y servicios que no son de interés general, según el tipo de entidad y los plazos para adaptarse al decreto, tienen obligaciones de garantizar algunos derechos, y otros no.

Gráfico 25: **Quejas del ámbito privado**



Aun así, aunque todavía no estén obligadas, Elebide ha tramitado todas las quejas; así, dichas entidades pueden ir tomando medidas al respecto, y prepararse para cuando estén obligadas.

Asimismo, hay que reconocer el esfuerzo que realizan estas entidades para ofrecer a sus clientes sus productos o servicios en ambos idiomas oficiales.

Servicios de Interés General

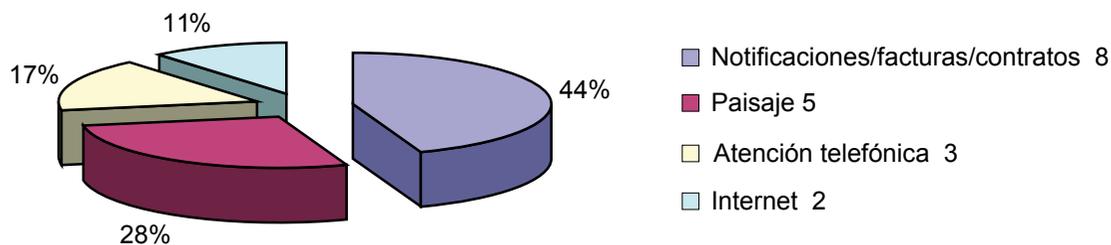
En este apartado, en total se ha recibido 18 quejas. Seis se han dirigido a empresas de telefonía móvil, y todas ellas están cerradas. Una de las compañías telefónicas ha recibido cuatro quejas: tres están en vías de solución y la cuarta solucionada. Otra empresa no ha contestado a las notificaciones de Elebide. Y con la tercera

empresa que ha recibido una queja no se ha conseguido satisfacer los derechos lingüísticos de la persona que la presentó.

Las entidades que prestan servicios para las administraciones públicas han recibido en total nueve quejas. Se trata de entidades que se encargan de gestionar el suministro de agua en los municipios, empresas que realizan edificaciones y obras para los ayuntamientos... Todas estas quejas están cerradas, seis se han cerrado una vez solucionadas, y en tres casos en vías de solución.

Y, por último, tres quejas han sido dirigidas a empresas que suministran o gestionan energía, es decir, electricidad y gas natural. Todas están relacionadas con las comunicaciones escritas, y todas ellas se han solucionado.

Gráfico 26: **Tipología de las quejas de Servicios de Interés General**



Respecto a la tipología de las quejas, la mayoría, nueve en total, han sido por enviar notificaciones y facturas exclusivamente en castellano; tres, por avisos y paisaje lingüístico exclusivamente en castellano; dos, por atender en castellano a personas que habían optado con anterioridad por ser atendidos en euskera; y, una sola por tener su página Web exclusivamente en castellano.

Centros Comerciales – Ocio

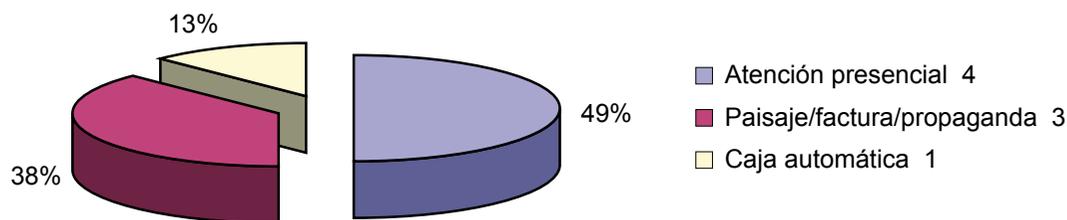
En este apartado, en total se han recibido ocho quejas. De ellas, siete han sido dirigidas a centros que venden diferentes productos (comida, ropa,...): dos de éstas se han cerrado sin recibir respuesta alguna de la entidad

correspondiente; tres en vías de solución; en un caso la respuesta no ha podido satisfacer los derechos lingüísticos de la persona consumidora; y, la séptima es la única que sigue abierta.

Unos cines de Bilbao han recibido una queja por ofrecer las entradas, la publicidad y la atención directa exclusivamente en castellano. Ha sido puesta en vías de solución por los cines.

Atendiendo a la razón de las quejas, la mitad (cuatro) han sido por no atender en euskera presencialmente; otras tres, por tener exclusivamente en castellano las facturas, publicidad y el paisaje lingüístico; y, una por no dar opción de elegir el euskera en los cajeros automáticos del establecimiento.

Gráfico 27: Tipología de las quejas de los establecimientos de Ocio y Centros Comerciales



Entidades financieras

Las entidades financieras han recibido diez quejas en total: nueve porque la ciudadanía ha visto que ha sido vulnerado su derecho a usar el euskera, y, en un solo caso, ha visto que ha sido vulnerado su derecho a usar el castellano.

De estas diez quejas queda una sola sin cerrar. Entre las nueve cerradas, siete están en vías de solución por la entidad financiera correspondiente; en un caso no se ha podido satisfacer el derecho de el/la ciudadano/a; y la última, es el caso en el que se denunciado la vulneración del derecho a usar el castellano, en el que Elebide, una vez analizada la respuesta de la entidad financiera, ha concluido que no ha habido vulneración de derechos.

Respecto a la tipología de las quejas, la mayoría (seis) han sido por no utilizar el euskera en las páginas Web y las redes sociales; en dos casos, por colocar en un solo idioma los avisos o carteles dirigidos a la ciudadanía (en un caso, tan solo se colocaron en castellano, y, en el otro caso, el/la ciudadano/a tan solo vio la cara que estaba en euskera); la novena por enviar una notificación exclusivamente en castellano, y la décima por no dar opción de utilizar un cajero automático en euskera.

Entidades sin ánimo de lucro

En este apartado, se han recibido quejas dirigidas a entidades de características muy distintas: asociaciones de comerciantes, partidos

Gráfico 28: Tipología de las quejas dirigidas a entidades financieras

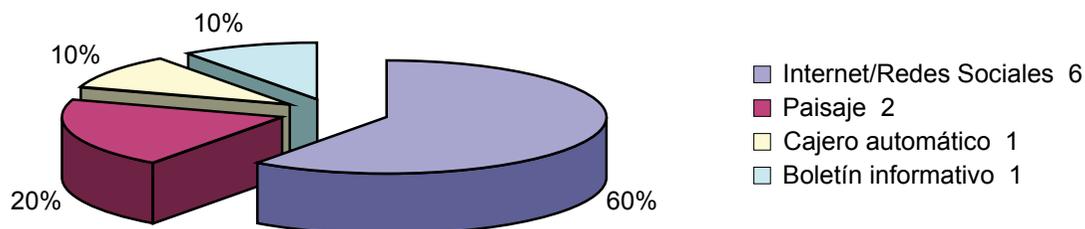
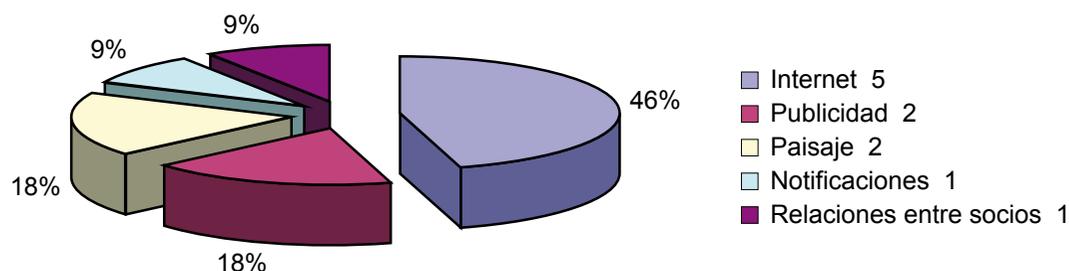


Gráfico 29: Tipología de las quejas dirigidas a entidades sin ánimo de lucro



políticos, asociaciones relacionadas con alguna enfermedad en concreto, asociaciones y federaciones deportivas...

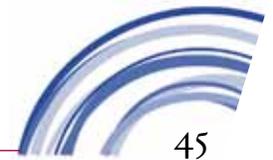
En total han sido 11 quejas, y nueve ya están cerradas. De esas nueve, en cuatro casos Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos; dos quejas han sido cerradas en vías de solución; otras dos quejas están solucionadas; y, en un caso, no se han podido satisfacer los derechos de el/la ciudadano/a.

Respecto a la tipología de las quejas, cinco por no utilizar el euskera en las páginas Web y en las redes sociales, dos por enviar publicidad exclusivamente en castellano, una por enviar exclusivamente en castellano notificaciones y

publicidad, y, por último, un/a socio/a de una asociación ha denunciado que en la dinámica diaria de la asociación no se le permitía usar el euskera.

Otros

En este último apartado, se encuentran entidades de distintos tipos, que no se pueden encuadrar en los anteriores apartados. Han sido nueve quejas en total: siete porque la ciudadanía ha percibido que se le ha vulnerado el derecho a usar el euskera, y dos porque han percibido que se les ha vulnerado el derecho a usar el castellano. En las dos quejas en que se ha percibido la vulneración del derecho a usar



el castellano, Elebide ha concluido que no ha habido tal vulneración de derechos. Y, respecto a las quejas en que se ha percibido la vulneración del derecho a usar el euskera, en un caso Elebide ha concluido que no ha habido

dicha vulneración; en otro caso, no se ha podido satisfacer el derecho vulnerado; y, el resto de las quejas, se ha cerrado una vez que se han puesto en vías de solución o se han solucionado.



RESUMEN

De las 296 incidencias que se han tramitado en el 2011, 286 están cerradas, es decir, se ha resuelto el expediente y se ha notificado la respuesta al ciudadano; las diez incidencias restantes siguen abiertas y seguirán su tramitación.

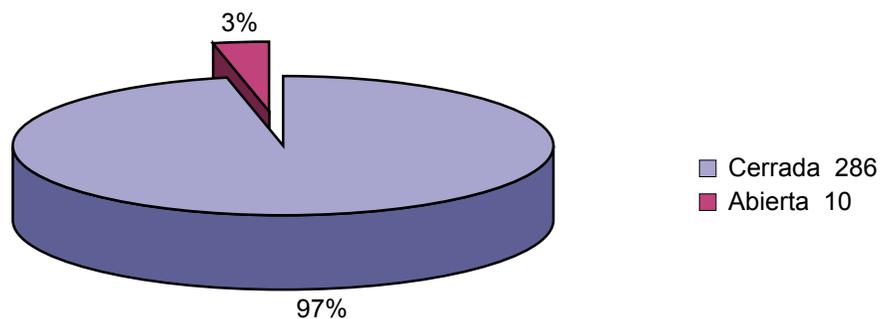
Respecto a la consultas, las 17 que se han presentado están ya cerradas, ya que Elebide, cuando recibe una consulta, después de re-

cabar información, envía la notificación al ciudadano o ciudadana con la información requerida.

En cuanto a las peticiones, las dos están cerradas.

Respecto a las sugerencias, las siete que se han presentado ya están cerradas, y las tres **peticiones** que se han recibido, también están cerradas.

Gráfico 30: **Situación de las incidencias**



Respecto a las quejas, vamos a distinguir seis supuestos distintos. Hay que tener en cuenta que de esas 269 quejas, 10 siguen abiertas:

- Los casos en que la entidad ha **solucionado** la vulneración que ha causado sido 68, un 6% más que en el año 2010.
- Los casos en que la entidad ha puesto en **vías de solución** la vulneración de derechos causado han sido 115, un 4% más que en el 2010.
- La entidad objeto de la queja, mediante su respuesta, no acepta lo hechos expuestos por el/la ciudadano/a, o aun admitiendo los hechos, no toma medidas para solucionar la vulneración de derechos, Elebide estima que la respuesta es **insatisfactoria** y se cierra el expediente. Se han cerrada insatisfactoriamente 24 quejas, un 4% más que en el 2010.
- El número de quejas que han quedado **sin respuesta** por parte de la entidad objeto de la queja han sido nueve, un 10% menos que en el 2010.
- Elebide, al analizar la queja presentada o la respuesta dada por la entidad objeto de ella, ha estimado que **no hay vulneración de derechos**, por lo que ha cerrado la incidencia. En el 2011 han sido 36 los casos en que se ha estimado que no ha habido vulneración, comparando con el año 2010 un 4% menos. Además, si los dividimos en quejas entre el ámbito público y privado, se ve que cada ámbito ha recibido aproximadamente la mitad de las quejas.
- El **procedimiento ha quedado interrumpido** en siete ocasiones, cuando se ha solicitado a el/la ciudadano/a más información y Elebide no ha obtenido respuesta, un 1% más que en el 2010.

Gráfico 31: Resolución de las quejas

