

# ELEBIDE

MEMORIA

2022

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

ISSN 1889-4585



9 771889 458008



**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2023

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

Edición: Octubre 2023

Tirada: 32 ejemplares

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

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

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

Portada: Antton Olariaga

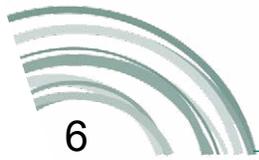
Diseño: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

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

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



## ÍNDICE

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2022 .....	7
RESOLUCIÓN DE QUEJAS .....	23



# MEMORIA ELEBIDE 2022

## *Número de Incidencias*

Durante el ejercicio 2022, Elebide, Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos, ha registrado un total de 212 incidencias, constatando una disminución de estas respecto a los datos del año anterior (277).

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

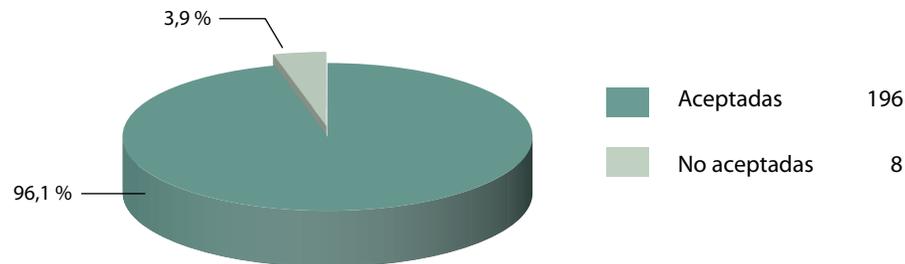
Año	Número de incidencias
2018	245
2019	194
2020	246
2021	277
2022	212

## Incidencias aceptadas e incidencias rechazadas

De las 212 incidencias registradas en Elebide en el año 2022, 8 fueron rechazadas, bien por tratarse de repeticiones de incidencias anteriores o bien por deberse a un error en la aplicación. De las 204 incidencias restantes, 8 fueron denegadas. Es decir, se analizaron las incidencias, pero, tras un análisis exhaustivo del motivo de la queja, se concluyó que en 8 casos no existía fundamento

jurídico para la tramitación de la incidencia o que quedaba fuera de las competencias de Elebide. Hay que tener en cuenta que Elebide únicamente tramita quejas que se ajustan a los supuestos contemplados en la normativa referente a los derechos lingüísticos. Las 196 incidencias restantes fueron tramitadas siguiendo el procedimiento de Elebide.

Gráfico 1: incidencia aceptadas y no aceptadas



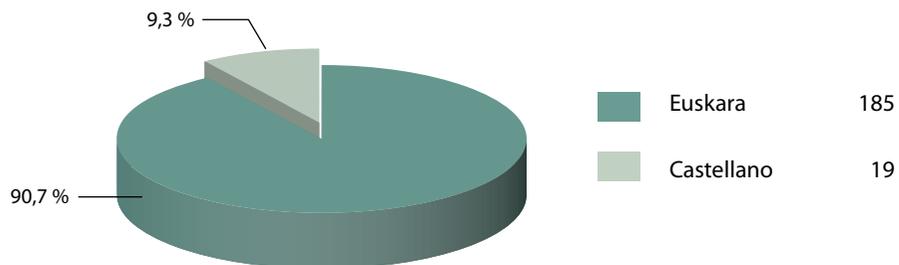
## Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

En 185 de las 204 incidencias analizadas para la tramitación de Elebide a lo largo del año 2022 (90,7%), los ciudadanos y ciudadanas han utilizado el euskera para contactar con este servicio, y, en otras 19 incidencias (9,3%), el castellano. De las incidencias presentadas en castellano, 13 fueron quejas, 3 consultas y 3 sugerencias. 4 de las 13 quejas no fueron admitidas porque, antes de iniciar la tramitación, quedó constatado que, conforme a

la ley, no se trataba de una vulneración de los derechos lingüísticos.

En general, el idioma de presentación de la incidencia ha coincidido con el idioma en el que se considera que se ha producido la infracción legal. Sin embargo, existen 8 quejas presentadas en castellano en las que se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes.

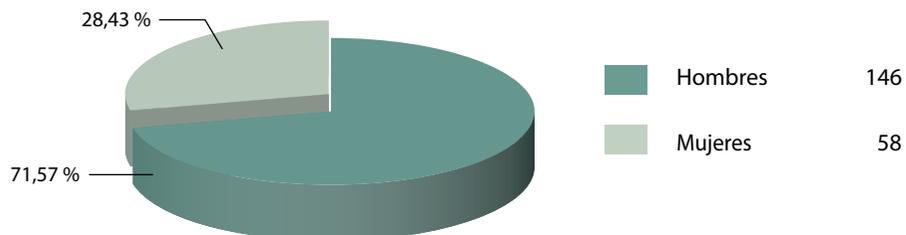
Gráfico 2: idioma empleado en la presentación de la incidencia



### ***Perspectiva de género en la presentación de incidencias***

En Elebide, durante el año 2022, el 71,57 % de las incidencias (146 incidencias) fueron presentadas por hombres y el 28,43 % (58 incidencias) por mujeres.

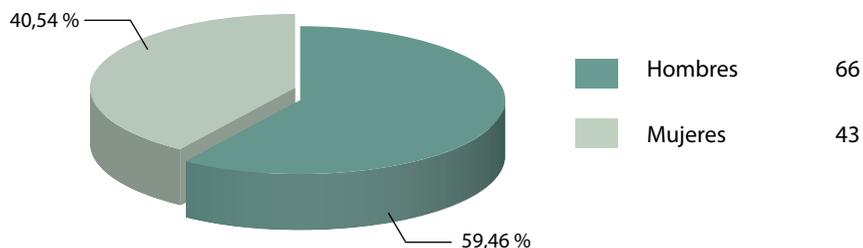
Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género



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

Elebide en 2022, vemos que la diferencia entre hombres y mujeres no es tan acusada: el 60,55 % fueron presentadas por hombres y el 39,44 % por mujeres.

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



### Tipología de las incidencias tramitadas

En el año 2022, el 91,17 % de las incidencias tramitadas en Elebide fueron quejas en las que se denunciaba la vulneración de derechos lingüísticos. Así, de las 204 incidencias tramitadas, 186 responden a esta tipología. El resto de incidencias se distribuyen de la siguiente forma: 12 consultas, 5 peticiones y una recomendación.

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

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

Respecto a las consultas, destacan los siguientes datos:

- Una consulta de una persona sorda sobre la acreditación que debe presentar para quedar exenta del aprendizaje de euskera y lenguas extranjeras.

- Una pregunta para saber qué estudios conceden la exención de certificados de euskera. Del mismo modo, ha habido otra consulta sobre el número de créditos necesarios en los estudios universitarios para poder obtener la exención de acreditar euskera.
- Una pregunta sobre si las oposiciones se pueden hacer exclusivamente en euskera.
- Otras dos consultas sobre el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.
- Una consulta sobre la lengua en la que deben celebrarse las asambleas de padres y madres de las escuelas.
- Una duda sobre cómo se valora el euskera como mérito en las oposiciones organizadas por el Gobierno Vasco.

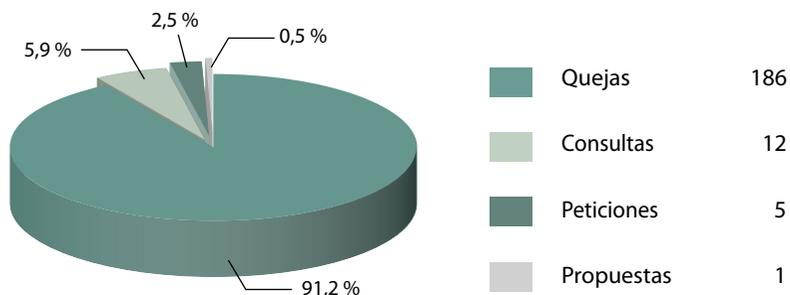
- Una última consulta se centró en los derechos lingüísticos a la hora de registrar una vivienda.

5 fueron las peticiones presentadas en el año 2022:

- Dos solicitudes sobre cambios en la rotulación y señalización.
- Una solicitud de exención del certificado de euskera para quienes hayan cursado el Bachillerato en 2005 en dicho idioma.
- Dos solicitudes dirigidas a EITB para la incorporación de música y subtítulos en euskera.

Finalmente, se presentó una sugerencia en la que hacían varias propuestas con cambios para la página web de Elebide Zerbitzua.

Gráfico 5: tipología de las incidencias tramitadas



## Tipología de quejas tramitadas

Las 178 quejas tramitadas en Elebide durante el año 2022 se clasifican en cuatro grandes grupos:

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

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

1. En cuanto a las relaciones orales, en 2022 ha habido 45 quejas, en la mayoría de los casos

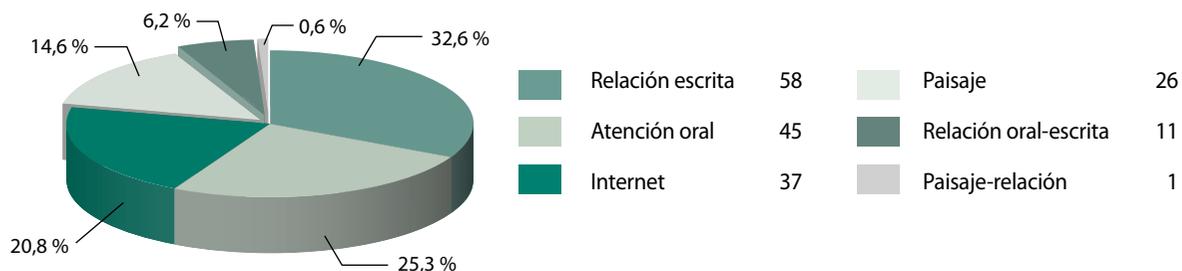
la ciudadanía ha manifestado su imposibilidad de ser atendida en euskera.

2. La mayoría de las quejas recibidas se refieren a relaciones escritas; en total, 58. En general, la ciudadanía se queja de que la información a la que se tiene acceso estaba exclusivamente en castellano.

3. En cuanto al paisaje lingüístico, se han tramitado 26 quejas en las que la ciudadanía ha manifestado que los carteles, señales de tráfico y otras señales colocadas al público estaban o exclusivamente en castellano, o mal escritas en euskera.

4. Se han recogido 37 incidencias en Internet y redes sociales, 6 menos que en 2021.

Gráfico 6: tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2021 y 2022:

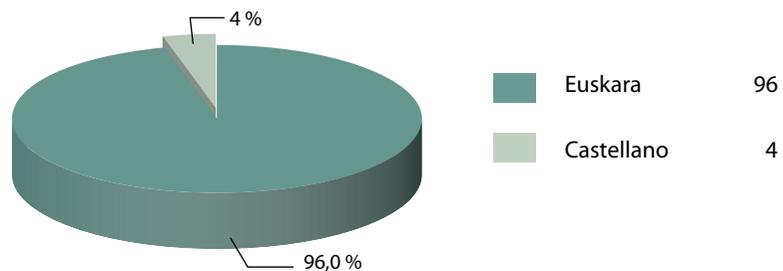
	2021	2022
Relaciones escritas	26 % (59)	32,6 % (58)
Relaciones orales	23,8 % (54)	25,3 % (45)
Relaciones escritas y orales	10,6 % (24)	6,2 % (11)
Paisaje lingüístico	16,3 % (37)	14,6 % (26)
Relaciones y paisaje	1,3 % (3)	0,6 % (1)
Páginas web y redes sociales	17,6 % (40)	2,8 % (5)
Internet y relaciones	1,8 % (4)	11,2 % (20)
Internet y paisaje	0,9 % (2)	6,7 % (12)
Otros	1,8 % (4)	0% (0)

### **Idioma en el que se cometió la vulneración**

Del total de 178 quejas tramitadas, 171 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascohablantes. El proceso de normalización del uso del euskera ha experimentado un avance reseñable en los últimos 30 años, pero, a pesar de ello, este número de vulneraciones sigue poniendo de manifiesto los problemas de la ciudadanía que desea ejercitar sus derechos lingüísticos en euskera. En este sentido, es necesario seguir adoptando medidas positivas en favor de la normalización del uso del euskera con el fin de garantizar de manera efectiva el derecho de la ciudadanía a vivir en euskera.

En cuanto a las incidencias en las que se ha señalado que el castellano es la lengua en la que se ha infringido el derecho lingüístico a utilizarla, todas han sido quejas. Ha habido vulneraciones lingüísticas porque los los ciudadanos/ciudadanas solo han recibido comunicaciones escritas en euskera. Las razones han sido las siguientes: en ambos casos, las quejas se han dirigido a los ayuntamientos porque algún apartado de una comunicación estaba solo en euskera; en otro caso, porque en una comunicación relacionada con una prueba de selección el enlace en castellano parecía incorrecto; finalmente, una empresa de telecomunicaciones envió a un cliente la carta que estaba escrita solo en euskera.

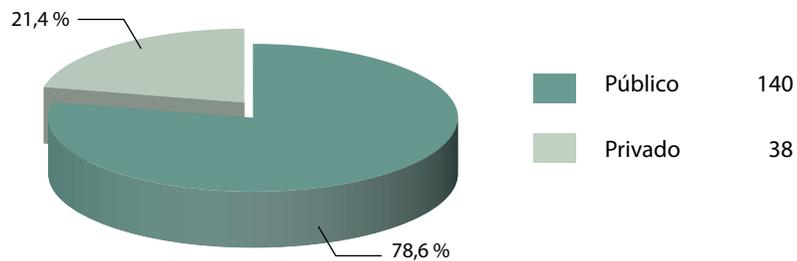
Gráfico 7: lengua en la que se ha producido la vulneración



### Quejas por sector

El 78,6% de las quejas (140 quejas) corresponde a vulneraciones de derechos en el sector público, y el 21,4% (38 quejas) corresponde al sector privado.

Gráfico 8: quejas por ámbito



## Quejas en el sector público

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

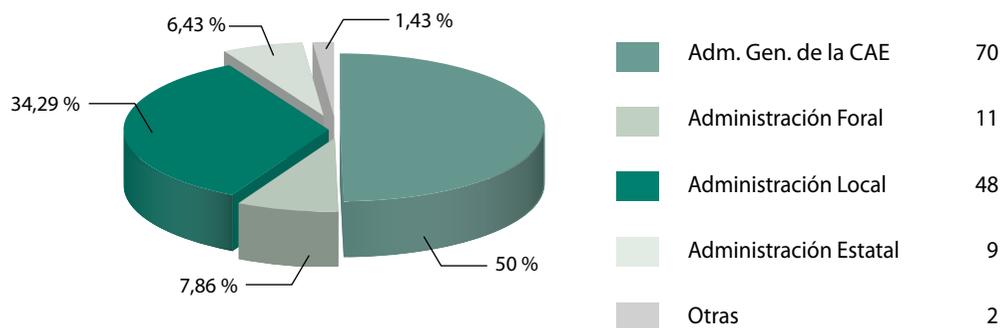
1. El 70 % de las quejas presentadas hacen referencia a la Administración General de la CAPV. Con respecto a 2021, la Administración General de la CAPV ha recibido 32 quejas menos.
2. En el caso de las quejas dirigidas a las diputaciones forales, también en 2022 se han recibido 4 quejas menos que en el año 2021. Dicha disminución se ha dado en las Diputaciones Forales de Bizkaia y Araba. En la primera de ellas, las quejas pasan de 12 a 10, y de dos a una en la Diputación Foral de Álava. En la Diputación Foral de Gipuzkoa, sin embargo, se mantiene el mismo número de quejas (una).
3. En el caso de las administraciones locales de todos los territorios históricos, el número de quejas recibidas a lo largo de 2022 ha aumentado respecto a las de 2021, pasando de 45 a 48. Si se analiza por territorios históricos, las administraciones locales de Álava han recibido 4 quejas, 2 más que en 2021; las administraciones locales de Bizkaia 40 quejas, 3 menos que el año anterior; y las de Gipuzkoa 4 quejas, 4 más que en 2021.
4. En cuanto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, se han recibido 14 quejas menos que en 2021; concretamente, 9.
5. Por último, en dos quejas, las reclamadas han sido entidades de otra tipología: Metro Bilbao y Eudel.

Las siguientes tablas y gráficos permiten analizar todos estos datos con más detalle:

Tabla comparativa de quejas en el sector público 2021-2022

	2021	2022
<b>Administración General de la CAE</b>	<b>53,7% (102)</b>	<b>50,0% (70)</b>
Gobierno Vasco	27,8% (53)	15,7% (22)
Entidades y sociedades públicas del GV	25,9% (49)	34,3% (48)
<b>Diputaciones forales</b>	<b>7,9% (15)</b>	<b>7,9% (11)</b>
Araba	1% (2)	0% (0)
Bizkaia	6,3% (12)	7,1% (10)
Gipuzkoa	0,5% (1)	0,7% (1)
<b>Administraciones locales</b>	<b>23,7% (45)</b>	<b>34,3% (48)</b>
Araba	1% (2)	2,9% (4)
Bizkaia	22,6% (43)	28,6% (40)
Gipuzkoa	0% (0)	2,9% (4)
<b>Administración del Estado</b>	<b>12% (23)</b>	<b>6,4% (9)</b>
<b>Otros</b>	<b>2,6% (5)</b>	<b>1,4% (2)</b>

Gráfico 9: quejas en el ámbito público



### Quejas dirigidas a la Administración General de la CAE

La Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi fue el mayor destinatario de quejas. Un total de 70, de las cuales 22 se dirigieron al Gobierno Vasco y 48 a sus entes y sociedades públicas.

En cuanto a las 22 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco**, los resultados por departamentos han sido los siguientes:

- Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.....5
- Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medioambiente .....4
- Economía y Hacienda.....1
- Gobernanza Pública y Autogobierno .....4
- Educación .....2
- Planificación Territorial, Vivienda y Transportes.....2
- Seguridad.....4

Los motivos de las quejas fueron, entre otros:

- En las relaciones orales: atención a la ciudadanía en castellano, sesiones exclusivamente en

castellano y ausencia de personal para atender en euskera.

- En las relaciones escritas: que un convenio esté exclusivamente en castellano; que los mensajes, documentos, certificados, facturas o requerimientos se reciban total o parcialmente en castellano; que el examen de patrón esté exclusivamente en castellano o que existan errores en las versiones en euskera.
- En las relaciones a través de Internet: que en los sitios web y en los servicios y sedes electrónicas a través de Internet solo existan espacios en castellano.

### Otros organismos de la Administración General de la CAE

En el sector público de la CAV se recibieron estas 45 quejas:

- Osakidetza ..... 33
- Eusko Trenbideak .....2
- Eusko Trenbide Sarea .....1
- Osatek .....2
- HABE .....1

- Órgano administrativo de recursos contractuales..... 1
  - Lanbide..... 1
  - EJIE..... 1
  - Kontsumobide..... 1
  - IZENPE..... 1
  - UPV-EHU..... 1
1. **Osakidetza** recibió 33 quejas, 5 más que el año anterior. Los motivos de las quejas han sido, entre otros, los siguientes:
    - Paisaje lingüístico: instrucciones y carteles escritos exclusivamente en castellano, errores en las rotulaciones euskera, televisiones en espacios públicos únicamente en castellano, información en castellano sobre alimentos y alérgenos en la cafetería de un centro público.
    - En las relaciones orales: personal de administración, médicos y enfermeras que atienden únicamente en castellano, sin tener posibilidad de relacionarse en euskera.
    - En las relaciones por Internet: no tener acceso a los portales, o a las notificaciones y mensajes en el idioma deseado
    - En las relaciones escritas: que el formulario del volante y la parte escrita del médico esté exclusivamente en castellano; quejas sobre pruebas de selección; que se exija responder en euskera al procedimiento iniciado en euskera; no respetar la lengua preferente del paciente...
  2. **Eusko Trenbidea** ha recibido 2 quejas. Alocuciones en ascensores por estar solo en castellano y por no estar del todo bien el texto en euskera en algunos de los carteles.
  3. **Eusko Trenbide Sarea** ha recibido una queja por la sola presencia en castellano de los carteles colocados con motivo de unos trabajos.
  4. **Osatek** ha recibido 2 quejas por no haber ofrecido algunas formaciones en euskera y otra por el proceso de estabilización de 2022.
  5. **HABE** ha recibido una queja en la que un ciudadano/ciudadana se quejaba de una información errónea sobre el B2-EP.
  6. El **OARC/KEAO**, Órgano Administrativo de Recursos Contractuales, ha recibido una queja por la sola presencia en castellano de algunas publicaciones incluidas en su página web.
  7. **Lanbide** ha recibido una queja en la que un ciudadano/ciudadana identificaba varios errores en la versión en euskera de la web.

8. **EJIE** solo ha recibido una queja porque, a pesar de rellenar un apartado de una de sus plantillas en euskera, solo aparece en el apartado de castellano.
9. **Kontsumobide** también ha recibido una única queja. El motivo de la queja se debe a que no estaba de acuerdo con la respuesta a una reclamación que se derivaba al mismo, así como a que no se le indicó dónde debía dirigirse la reclamación sobre los derechos lingüísticos.
10. **IZENPE** ha recibido una queja porque un ciudadano/ciudadana se ha dirigido a ellos en euskera, pero el folleto informativo está solo en castellano.
11. La **UPV-EHU** también ha recibido 4 quejas por la presencia de contenido solo en castellano en Twitter, un blog y una web. Por último, el tiempo dedicado al euskera en un curso de verano fue insuficiente, y en el servicio de interpretación no se prestaron servicios de inglés y francés a euskera

### Diputaciones Forales

En 2022 se dirigieron 11 quejas a las diputaciones forales y a sus entidades relacionadas, 4 menos que en 2021.

1. La **Diputación Foral de Bizkaia** recibió 10 quejas, 2 menos que en 2021.

2. La **Diputación Foral de Gipuzkoa** recibió una única queja en 2022.

Los principales motivos de queja fueron:

- En las relaciones orales: un ciudadano/ciudadana acudió a la DFB y solo fue atendido en castellano.
- En las relaciones escritas: que la comunicación recibida de la DFB esté exclusivamente en castellano y, en un caso, que la información sobre una tarjeta esté únicamente en castellano.
- En cuanto a los contenidos de los sitios web: algunos campos de un certificado de registro por estar solo en castellano; versiones en euskera defectuosas en una aplicación; y, por último, problemas de accesibilidad en el acceso a la versión en euskera de un sitio web.

### Administraciones locales

En el caso de las administraciones locales, se produjeron 48 quejas, 3 más que el año anterior.

1. Las **entidades locales de Álava** recibieron 4 quejas en 2022, 2 más que en 2021:

- Vitoria-Gasteiz.....2
- Añana.....1
- Cuadrilla de Guardia-Arabako Errioxa.....1

2. Respecto a los **Ayuntamientos de Bizkaia** y sus entidades dependientes, en 2022 se recibieron un total de 44 quejas, 3 menos que en 2021:
- Basauri..... 14
  - Amorebieta-Etxano.....3
  - Arrigorriaga.....1
  - Bilbao.....6
  - Plentzia.....7
  - Durango.....1
  - Galdakao.....1
  - Galdames.....2
  - Lekeitio.....1
  - Mungia.....1
  - Muskiz.....1
  - Zaldibar.....2
3. Los **Ayuntamientos de Gipuzkoa** han recibido 4 quejas en 2022, aunque no recibieron ninguna en 2021. Estas son las entidades que sí han recibido alguna queja este año:
- Aretxabaleta.....1
  - Beasain.....1
  - Zaldibia.....1
  - Zumarraga.....1
- Los principales motivos de queja han sido:
- En rotulación: que la oferta y precios de rotulación, carteles y productos varios estén exclusivamente en castellano
  - En las relaciones escritas: que en los boletines municipales, la mayor parte de la información esté en castellano y, en otro caso, que las noticias en euskera sean poco relevantes y solo relacionadas con el euskera. Se quejan de que los folletos con información relevante sólo se publiquen en castellano, o que estén principalmente en castellano; que en los padrones algunos campos estén exclusivamente en castellano; que en las notificaciones el texto principal esté exclusivamente en castellano...
  - En las relaciones orales: que el personal de los servicios públicos responda en castellano o anime al ciudadano/ciudadana a hablar en castellano; que los cuidadores de una oposición no sean capaces de atender en euskera; que un trabajador que estaba repartiendo información en la calle en torno a una campaña de información municipal pida a un ciudadano/ciudadana que se acerca en euskera que lo haga en castellano; que el personal que repartió alubias a los ciudadanos/ciudadanas en un festival organizado por un ayuntamiento hable solo en castellano y que mantenga actitudes inadecuadas con los ciudadanos/ciudadanas que se les dirigieron en euskera...

- En los contenidos de los sitios web: que las páginas web estén íntegramente o principalmente en castellano; que existan errores que dificulten su comprensión al optar por navegar en euskera; que algunas secciones de los sitios web estén en castellano aunque el usuario elija el euskera.

### Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración del Estado y sus organismos y sociedades públicas (Correos y Telégrafos SA, Ministerio de Trabajo y Economía Social, Interior y Renfe) han sido 9, 14 menos que en 2021. Las quejas son, en general, las anteriormente mencionadas: que tanto la atención presencial como escrita se realizó en castellano, que las notas y carteles se colocaron exclusivamente en castellano, que los documentos y notificaciones estaban disponibles únicamente en castellano y que, en caso de ser bilingüe, había errores en el apartado de euskera o párrafos entremezclados solo en castellano.

Por otro lado, en lo que respecta a internet y páginas web, la ciudadanía se ha quejado de que la información esté exclusivamente en castellano, o de que, en caso de estar en ambas lenguas, la versión en euskera tenía varios defectos.

### Otras

Han recibido quejas 2 entidades en la que tienen participaciones más de una administración.

Comparando con las cifras de 2021, son 2 quejas más que el año anterior. Las entidades son Metro Bilbao y EUDEL.

Los motivos de las quejas a estas entidades han sido los siguientes:

- En el caso de Metro Bilbao, la queja se debía a que el idioma preferente en las máquinas sea el castellano y que, aunque se opte por el euskera, la máquina pasara automáticamente al castellano.
- En el caso de EUDEL, hay una queja relacionada con el modelo de oferta pública de empleo.

### Quejas sector privado

De las 178 quejas tramitadas por Elebide en el año 2022, 38 corresponden al sector privado, 8 más que el año pasado.

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

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

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

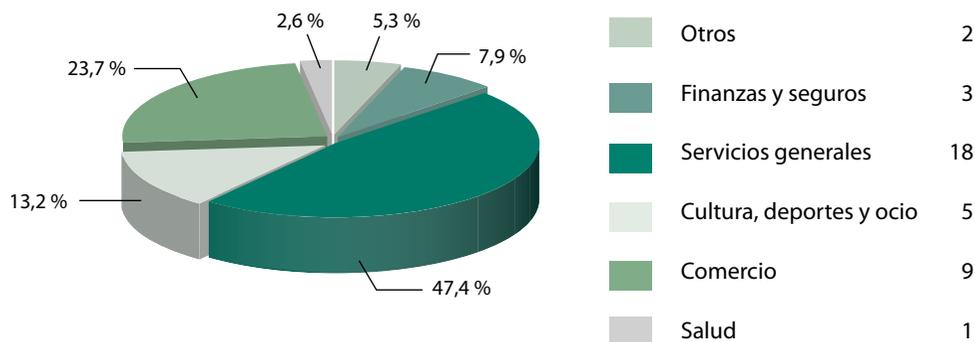
Los principales motivos de queja han sido los siguientes:

- Avisos por altavoces que se realizaron exclusivamente en castellano.
- En general, por no haber podido expresarse en euskera.

- Que la mayor parte de la información dirigida a las personas consumidoras y usuarias esté exclusivamente en castellano y que las versiones en euskera presenten errores.
- Errores en los documentos escritos en euskera.
- Atención presencial o telefónica únicamente en castellano, aunque la persona consumidora inicie la conversación en euskera.

Por último, Elebide también recibió quejas contra establecimientos no afectados por la ley y el decreto anteriormente citados. En estos casos se informó de la incidencia al establecimiento en cuestión para que, aunque no estuviera obligado a actuar en euskera, pudiera ser tenida en cuenta como sugerencia. Del mismo modo, se comunicó al ciudadano/a que había presentado la queja, de que dicho establecimiento está fuera del ámbito de aplicación de la legislación anteriormente mencionada.

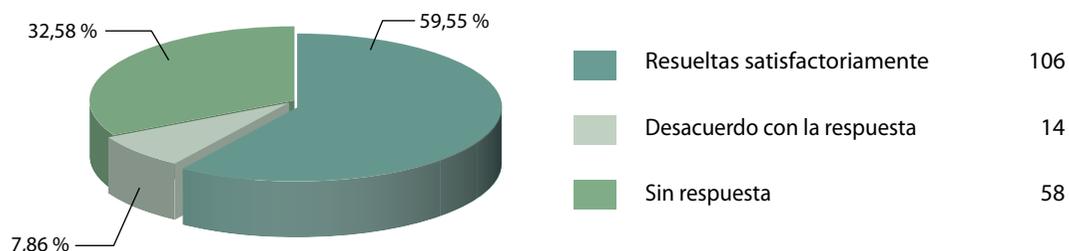
Gráfico 10: quejas en el ámbito privado



# RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El plazo para cerrar las 212 incidencias tramitadas por Elebide en el año 2022 finalizó el 28 de febrero de 2023.

Gráfico 11: resolución de las quejas



## Resolución de quejas

Si atendemos a las 178 quejas tramitadas durante el año 2022, se pueden dar tres casos:

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

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

Por lo tanto, de estas 178 quejas en las que se detectó algún incumplimiento normativo, 106 (59,55 %) tuvieron una solución satisfactoria.

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

## Quejas sin solución

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

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

En el año 2022 hubo 61 quejas que se cerraron sin solución por no haber contestado el reclamado a las notificaciones enviadas por Elebide. Los reclamados que no enviaron respuesta fueron los siguientes (junto a cada uno, indicamos el número de quejas que dejaron sin contestar):

### 1. Administración General de la CAPV:

- Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes..... 1
- Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente ..... 3
- Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales..... 3
- Departamento de Educación.....1
- Departamento de Seguridad.....4
- Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno..... 1

### 2. Otras entidades de la Administración de la CAPV:

- Osakidetza..... 10
- Eusko Trenbideak.....4
- Kontsumobide.....2
- HABE.....1
- Órgano administrativo de recursos contractuales ..... 1

### 3. Diputaciones forales:

- Diputación Foral de Bizkaia.....1

4. Administraciones locales:

- Ayuntamiento de Basauri .....7
- Ayuntamiento de Plentzia .....6
- Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano.....3
- Ayuntamiento de Bilbao.....2
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz .....1
- Ayuntamiento de Galdakao .....1
- Ayuntamiento de Galdames .....1
- Ayuntamiento de Zaldibia.....1

5. Otras entidades del Sector Público:

- Renfe .....3
- Colegio Notarial del País Vasco .....1

6. Entidades y empresas del sector privado:

- Iberdrola, S.A.....2
- Euskaltel, S.A.....3
- Booking .....1
- Google España.....1
- International Regular Bus Castro.....1