

ELEBIDE

**SERVICIO PARA LA GARANTÍA DE LOS
DERECHOS LINGÜÍSTICOS**

MEMORIA 2010

Cinco años al servicio de los derechos de la ciudadanía.

Lurdes Auzmendi Aierbe, Viceconsejera de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

Este año celebramos dos aniversarios relacionados directamente con la actividad de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco. Por un lado, han pasado quince años desde la aprobación de la Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos en Barcelona, que fue suscrita por la Unesco, varios Pen Clubs y organizaciones no gubernamentales. Declaración que vino a difundir el concepto de derechos lingüísticos. Por otro lado, se cumplen cinco años desde que la Viceconsejería comenzase a dar los primeros pasos para materializar el contenido de dicha declaración. Como resultado de ese esfuerzo se creó Elebide en 2008.

Al margen de celebraciones, los datos reflejados en esta memoria merecen una reflexión. Durante el año 2009 se recibieron un total de 212 quejas. De ellas, 209 estaban relacionadas con el euskera, y 3 con el castellano. En 2010 se han presentado 261 quejas, de las cuales 254 corresponden al uso del euskera y 7 al del castellano. Es decir, se ha producido un incremento de un 23 por ciento en el número de quejas. Este dato manifiesta que, gracias a la labor de Elebide y de organismos y asociaciones similares, la ciudadanía vasca es cada vez más consciente de sus derechos lingüísticos. Es un motivo de satisfacción comprobar que las campañas de sensibilización promovidas por la Viceconsejería están dando sus frutos. Porque la defensa de la diversidad constituye uno de los pilares de una democracia bien asentada. El Estado de derecho necesita ciudadanos críticos y comprometidos.

La normalización del euskera avanza paso a paso, sin descanso. Y no tiene vuelta atrás. El consenso político y social conseguido en Euskadi a favor de la lengua propia goza de buena salud. El éxito se debe también a la diligencia y responsabilidad de las instituciones. No podría dejar de mencionar el esfuerzo realizado por los ayuntamientos, que destacan en la evolución del número de quejas. Por ejemplo, si en 2009 se presentaron 91 quejas contra actuaciones municipales, en 2010 solamente sumaron 73. Las Diputaciones Forales también han mejorado sustancialmente, ya que han pasado de 15

quejas a 10. La Administración del Estado ha obtenido datos ligeramente peores (de 20 quejas a 23), y la Administración de Euskadi es la que ofrece peores resultados, ya que de 47 quejas ha pasado a recibir 108. Tal aumento de quejas confirma, en gran medida, que las campañas dirigidas a concienciar a la ciudadanía acerca de sus derechos lingüísticos han tenido eco. De todos modos, la administración autonómica está realizando su propia reflexión para averiguar por qué, después de 30 años desde que se aprobase la Ley de Normalización del Euskera, una parte de la ciudadanía vasca piensa que sus derechos lingüísticos no están siendo garantizados. Dicho lo cual, cabe añadir que, de las 108 quejas recibidas, 16 han sido archivadas, ya que no se produjo vulneración de derecho alguno, otras 28 han sido resueltas y 38 están en proceso de resolución.

La legislación vigente en Euskadi no solo reconoce los derechos lingüísticos de los ciudadanos en el ámbito público, también lo hace en el ámbito privado. En este sector, en 2009 se presentaron 39 quejas, que han pasado a ser 47 en 2010. Es decir, ha habido un incremento destacado. En cualquier caso, es de agradecer la actitud abierta de la mayoría de las empresas, al poner en práctica medidas enfocadas a corregir los defectos detectados, una vez que Elebide se ha puesto en contacto con ellas.

Como era de esperar, la normalización del euskera tiene sus luces y sus sombras. Pero si miramos los últimos treinta años con un poco de perspectiva, no cabe duda de que las luces son mucho más numerosas que las sombras. Este balance nos reafirma y da fuerza para seguir trabajando diariamente a favor de una sociedad verdaderamente bilingüe. En esta sociedad ideal se deberían respetar los derechos de todos los hablantes por igual, y el desequilibrio entre las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma estaría reducido al mínimo. Mi enhorabuena, por lo tanto, al Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos-Elebide, por el trabajo modélico realizado continuamente para avanzar hacia la consecución de este objetivo.

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 solo 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 o pone en vías de solución el hecho en cuestión, Elebide cierra la incidencia detallando que se ha cerrado **solucionada o 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 del ámbito público se les notifica tres veces, y, en cambio, a las entidades de ámbito privado, una sola vez. En estos casos, la incidencia se cierra advirtiendo que se cierra **sin respuesta**. Y se notifica esta circunstancia al ciudadano.

NÚMERO DE INCIDENCIAS

En 2010 Elebide ha tramitado 297 incidencias; por lo tanto, si las comparamos con los datos del año pasado —225 incidencias— se observa que el número de incidencias recibidas por Elebide ha aumentado en el 25%.

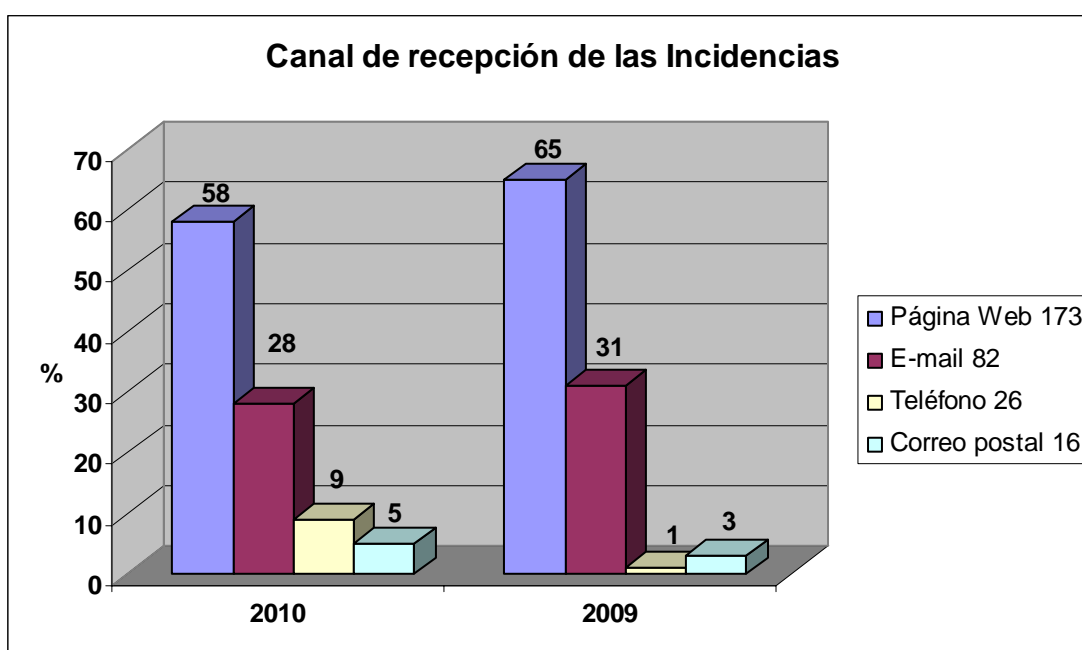
CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

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; y en el 2010, se han registrado 173 (58%) por medio de esta aplicación. Por lo tanto, si nos centramos en el número de incidencias, aunque el número registrado mediante la página Web haya aumentado, porcentualmente, ha bajado un 7%.

Teniendo en cuenta estos datos, se deduce que al mejorar el procedimiento y la tramitación telemática, se ha afianzado la utilización de estos medios, ya que más de la mitad de los usuarios del servicio utilizan este canal.

Aun así, y aunque sea muy importante facilitar los medios para que la ciudadanía se ponga en contacto con Elebide mediante medios telemáticos, se siguen utilizando los demás canales. Así, se han recibido 82 quejas (28%) por correo electrónico; por correo ordinario se han recibido 16 incidencias (5%), y por último, 26 han sido por teléfono (9%). De todos modos, aunque haya aumentado la utilización del correo ordinario y el teléfono, su uso sigue siendo reducido.

Por lo tanto, hay que destacar que se ha mantenido la tendencia a la utilización de los nuevos medios telemáticos, y que el uso del correo postal y el teléfono, aunque sea reducida en términos generales, también se ha incrementado.



TIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS

Esta es la clasificación de las incidencias tramitadas durante el año 2010 según su tipología:

Quejas	261
Consultas	30
Sugerencias	5
Peticiones	1

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

Si nos centramos en las **consultas**, la mayoría (18) ha sido para preguntar por los derechos lingüísticos que les asisten, tanto ante la administración pública como ante las entidades privadas.

También ha habido consultas relativas a la aplicación o interpretación del Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias: en total se han recibido seis consultas sobre esta cuestión.

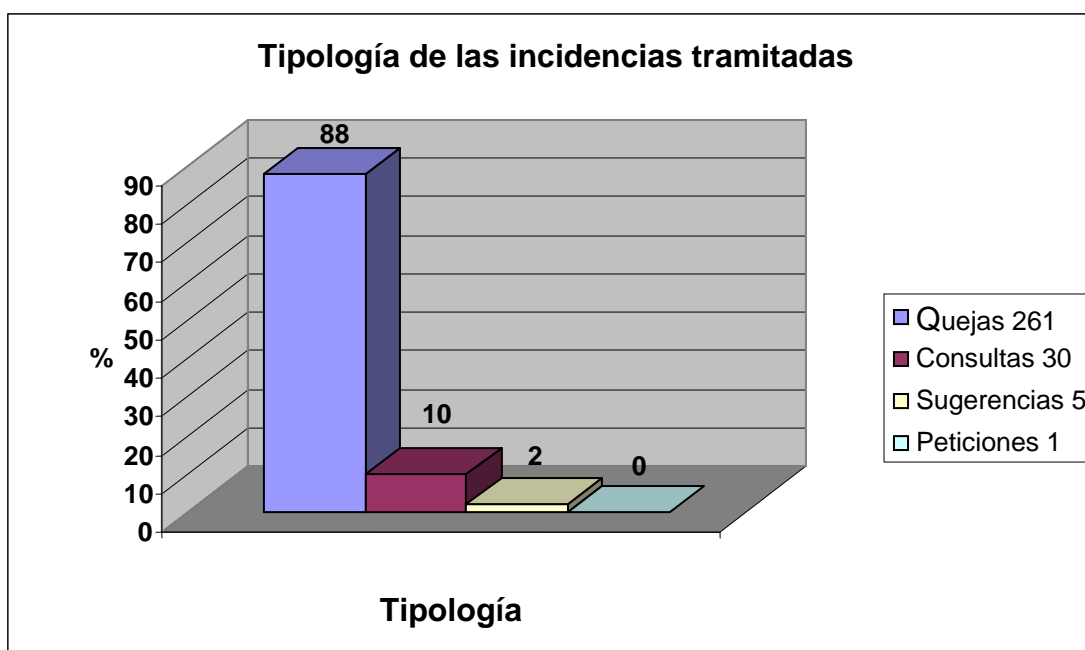
Se han registrado seis consultas sobre los perfiles lingüísticos de las administraciones públicas, fundamentalmente con el fin de conocer el perfil lingüístico que correspondía legalmente a plazas concretas.

Respecto a las **sugerencias**, en 2010 se han recibido en total cuatro, sobre temas muy dispares:

- Que la página Web de EITB esté desde el inicio en euskera.
- Que en las postales de una papelería de Donostia escriban correctamente “Eskerrik asko”.
- Que se revisen las señales de tráfico de Zarautz, para que se redacten en ambos idiomas en los casos en que sea necesario.

- Que se tomen medidas para que los vascohablantes realicen las pruebas de las oposiciones en euskera.

Respecto a las **peticiones**, una persona solicitó que el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, si no puede garantizar un nivel mínimo de euskera en sus trabajadores, por lo menos pregunte a los ciudadanos/as que llamen por teléfono en qué idioma quieren ser atendidos, y, en función de la respuesta del ciudadano/a, pasen la llamada al/la trabajador/a que domine el idioma elegido.



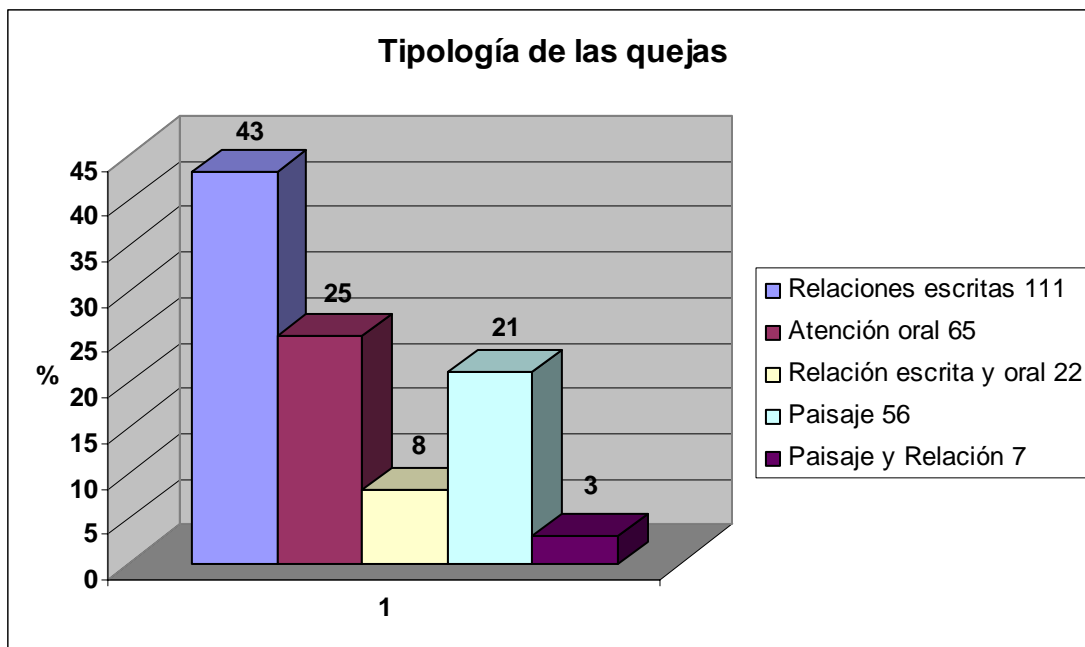
TIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

Las 261 quejas tramitadas por Elebide en el año 2010 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 196:

- 111 sobre atención escrita
- 65 sobre atención oral
- 22 relacionadas con ambas (atención escrita y oral).

En cuanto a las vulneraciones en el paisaje lingüístico, 56 se refieren a señales de tráfico, rotulación vial y de obras; y en siete casos, junto con las vulneraciones en la atención prestada por las entidades, se ha presentado también la queja en relación con la vulneración del paisaje lingüístico.



LENGUA EN LA QUE SE HA PRODUCIDO LA VULNERACIÓN

En 254 quejas de las 261 tramitadas, la vulneración la han sufrido las personas que han querido usar el euskera, y en siete casos las personas que han querido utilizar el castellano. Si comparamos estos datos con los de 2009, aunque el número de casos en que se ha sufrido la vulneración del derecho a usar el castellano ha subido de tres a siete, es decir, el doble, porcentualmente 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 uno por ciento en 2009 al tres por ciento en 2010.

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.

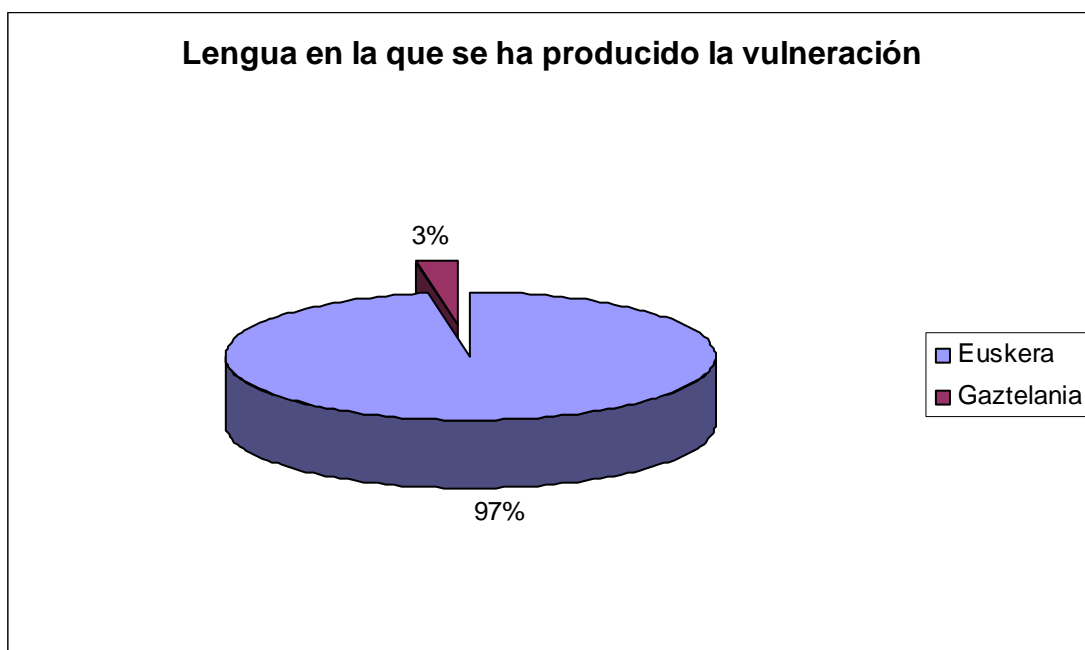
El artículo 3 de la Ley 10/1982, de 24 de noviembre y el artículo 6 del Estatuto de Autonomía reconocen que el euskera y el castellano son los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y desde entonces, aunque se haya progresado de forma notable en la normalización del uso del euskera, el

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 totalmente necesario seguir trabajando y adoptando medidas positivas.

Las quejas por la vulneración del derecho a usar el castellano han sido siete. Cinco hacían referencia a las relaciones escritas con las administraciones; una, con una entidad financiera; y la última no la hemos podido tramitar porque los datos facilitados eran demasiado generales.

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



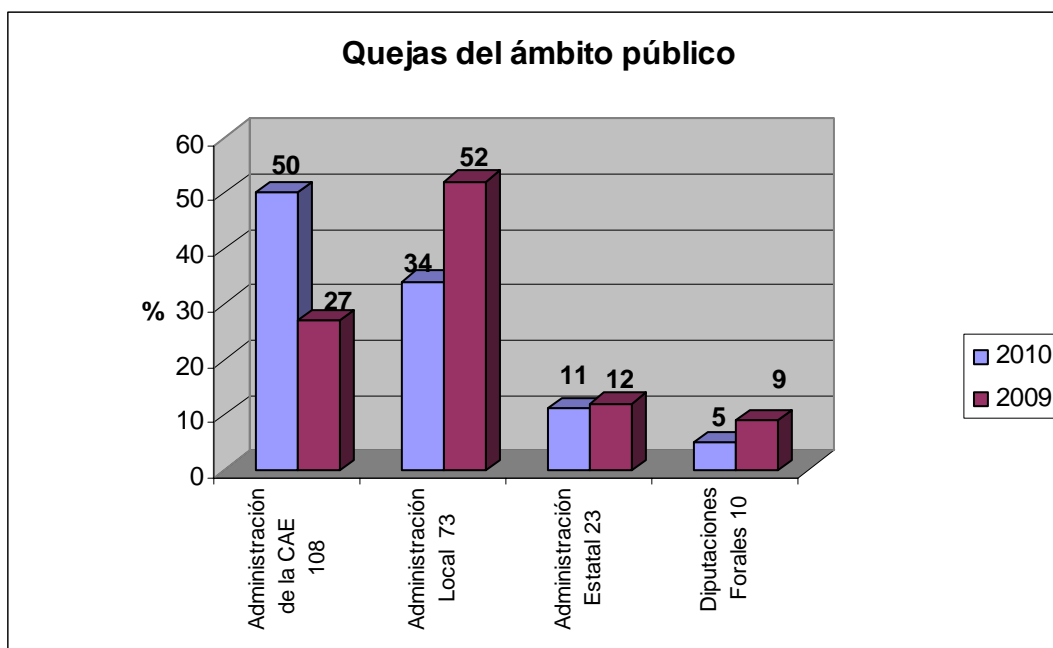
QUEJAS SEGÚN EL ÁMBITO

El 82% de las quejas (214 quejas) han sido por la vulneración de los derechos en el ámbito público, y el 18% (47 incidencias) por vulneraciones en el ámbito privado. Si comparamos estos datos con los datos de 2009, vemos que los porcentajes no han variado.



QUEJAS EN EL ÁMBITO PÚBLICO

En el caso de instituciones y administraciones públicas, en el 2010 108 han sido dirigidas a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE) y sus entidades; en cambio, en el 2009 fueron 47. En cuanto a las administraciones locales y su entidades, en el 2010 han recibido un total de 73 quejas; mientras que en el 2009 fueron 91. Respecto a la administración del Estado, en el 2010 han sido objeto de 20 quejas; pero en el 2009 fueron 23. Y, por último, en cuanto a las administraciones forales, en el 2010 han sido objeto de 10 quejas; mientras que en el 2009 recibieron 15.



Por lo tanto, si nos fijamos en el número y porcentaje de las incidencias, es de señalar que las quejas dirigidas a la Administración General de la CAE se han incrementado notablemente. Por lo que respecta a la administración local, en el año 2009 se presentaron 91 quejas, y 73 en el 2010: esa disminución de 18 quejas también se refleja en los porcentajes. En cambio, los datos no han variado significativamente en las diputaciones forales y en la administración del Estado.

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 108 quejas presentadas a la Administración General de la CAE, 60 estaban dirigidas al Gobierno Vasco, 20 a Osakidetza, cuatro a SPRI, cuatro a Eusko Trenbideak, cuatro a Eusko Trenbide Sarea (ETS), nueve a la UPV, tres a Euskal Irrati Telebista (EITB), dos a Alokabide/Bizigune, y, finalmente, Lanbide, Euskadiko Kirol Portuak, Berrikuntza + Ikerketa + Osasuna Eusko Fundazioa (BIOEF) y Azti-Teknalia una queja cada uno.

Gobierno Vasco

Es de señalar el incremento registrado en las quejas dirigidas al Gobierno Vasco: si en 2009 fueron 28, en 2010 se ha pasado a 60, es decir, más del doble. De esas 60 quejas, 59 porque el/la ciudadano/a ha manifestado que ha sufrido vulneración del derecho a usar el euskera; en el caso restante por vulnerar el derecho a utilizar el castellano.

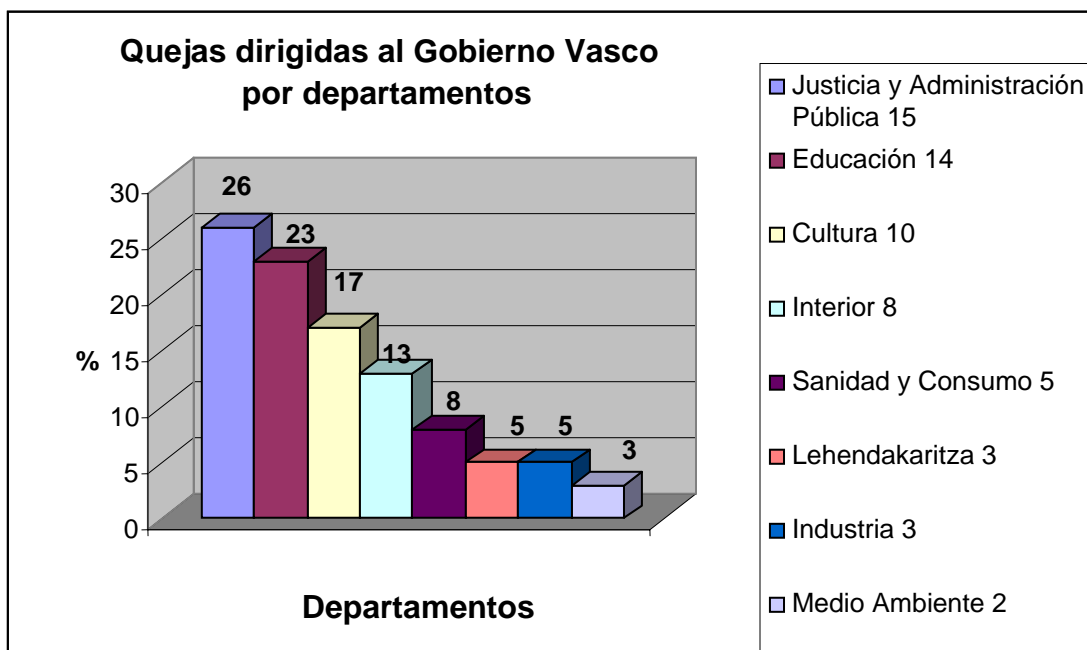
De todos modos, hay que señalar que en 12 casos Elebide ha estimado que no ha existido vulneración de derechos lingüísticos. En 14 casos, el departamento correspondiente ha solucionado la queja; en 16 se ha puesto la incidencia en vías de solución; en siete no se ha conseguido una respuesta satisfactoria por parte del departamento, y tan solo en tres casos la queja ha quedado sin respuesta por parte del departamento correspondiente.

Si los analizamos departamento por departamento:

- El Departamento de Justicia y Administración Pública ha recibido 15 quejas, siete relacionadas con la Administración Pública, y seis con la Administración de Justicia. Todas las incidencias están cerradas: en cuatro casos se ha solucionado la incidencia; en cinco, la incidencia se ha puesto en vías de solución; en dos, Elebide ha estimado que no ha habido vulneración de derechos; dos incidencias se han cerrado sin respuesta alguna; en un caso la incidencia se ha cerrado insatisfactoriamente, debido a la imposibilidad de inscribir a los recién nacidos en euskera, sin facilitar la fecha en la que será posible; y por último, en un caso se ha tenido que interrumpir el procedimiento, debido a que al/la ciudadano/a se le han pedido más datos para poder darle una respuesta más concreta, y Elebide no ha recibido respuesta por parte de este ciudadano/a.
- El Departamento de Interior ha recibido ocho quejas, de las cuales siete ya están cerradas: tres se han puesto en vías de solución, y en los otros cuatro casos, no ha habido una respuesta satisfactoria, debido a que el Departamento de Interior niega que hayan ocurrido las situaciones descritas por los/as ciudadanos/as.
- El Departamento de Cultura ha recibido 10 quejas, de las cuales nueve están cerradas: en tres casos Elebide ha estimado que no ha habido vulneración, una queja ha sido solucionada, y en los cinco casos restantes la queja se ha puesto en vías de solución.
- El Departamento de Educación, Universidades e Investigación ha recibido 14 quejas, todas ellas ya cerradas. La única queja dirigida al Gobierno Vasco por haber vulnerado el derecho a usar el castellano ha sido dirigida a esta consejería, pero Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos. También en otros tres casos Elebide ha estimado que no ha habido vulneración de derechos. En cuatro casos las quejas se ha puesto en vías de solución, en otros tres se ha solucionado. En un caso el procedimiento se ha tenido que interrumpir, debido a que se solicitó al/la ciudadano/a que facilitase más información sobre lo sucedido, y esta información no ha sido aportada. En los últimos dos casos se ha recibido una respuesta insatisfactoria, debido a que la

consejería ha negado lo descrito por el/la ciudadano/a o la contestación no ha respondido realmente a la queja.

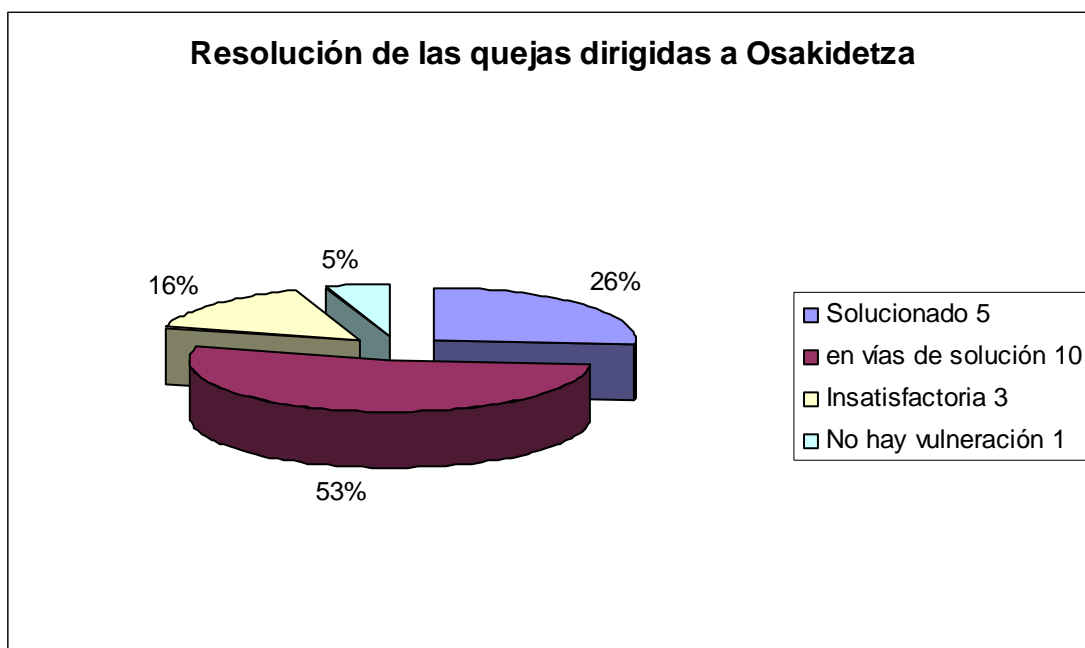
- El Departamento de Sanidad y Consumo ha recibido cinco quejas, y todas están cerradas. Una se ha solucionado, dos se han puesto en vías de solución, en la cuarta Elebide ha estimado que no ha existido vulneración de derechos, y la última se ha tenido que cerrar sin respuesta.
- Lehendakaritza ha recibido tres quejas, y en dos casos las ha solucionado; en la tercera Elebide ha estimado que no se ha dado vulneración de derechos.
- El Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo ha recibido tres quejas, de las cuales ha solucionado dos y ha puesto la tercera en vías de solución.
- El Departamento de Medio Ambiente, Planificación del Territorio, Agricultura y Pesca ha recibido dos quejas, de las cuales una ya está solucionada y la otra aún sigue abierta.



Osakidetza

Osakidetza ha pasado de 10 quejas en 2009 a 20 en 2010; de este modo, ha vuelto a los datos del año 2008, en que recibió 19 quejas. Estos han sido, mayormente, los motivos por los cuales los/las ciudadanos/as han dirigido una queja a Osakidetza: rotulaciones de los centros en castellano, atención telefónica sólo en castellano, falta de médicos y pediatras vascohablantes, uso de documentos que están redactados exclusivamente en castellano, y Web en castellano.

De estas 20 quejas, 19 están cerradas: diez en vías de solución, cinco solucionadas, en un caso Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos, y, por último, en tres casos las quejas se han resuelto insatisfactoriamente, debido a que aunque Osakidetza haya aplicado correctamente su plan de euskaldunización, los/as ciudadanos/as no han podido ser atendidos en euskera en los servicios sanitarios que han requerido.



SPRI

SPRI ha recibido cuatro quejas en total, todas ellas relacionadas con los exámenes de IT-txartela: los/as ciudadanos/as han manifestado las dificultades al realizar los exámenes en euskera. SPRI ha solucionado tres, y ha puesto la cuarta en vías de solución.

Euskotren

Se han recibido cuatro quejas dirigidas a Euskotren: dos, por colocar señales y avisos exclusivamente en castellano; una porque alguna señal tenía errores; y, la cuarta, por emitir mensajes por megafonía exclusivamente en castellano. De estas cuatro incidencias, Euskotren ha puesto en vías de solución dos, ha solucionado una, y la otra ha quedado sin respuesta.

Eusko Trenbide Sarea (ETS)

Se han recibido dos quejas dirigidas a ETS, ambas por colocar señales de obras exclusivamente en castellano. Una se ha puesto en vías de solución por la 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.

Universidad del País Vasco (UPV)

Se han recibido nueve quejas dirigidas a la UPV, tres veces más que en 2009. De las nueve quejas, una ha sido para denunciar la vulneración del derecho a usar el castellano.

Las razones de las quejas han sido las siguientes: ausencia del euskera tanto en la atención presencial como en la telefónica, y ciertas informaciones de la Web e impresos exclusivamente en castellano.

La UPV ha solucionado dos quejas, ha puesto cuatro en vías de solución, dos han quedado sin respuesta, y por último, en la queja en la que se ha denunciado la vulneración del derecho a usar el castellano Elebide ha estimado que no ha habido vulneración.

Euskal Irrati Telebista (EITB)

Se han recibido tres quejas dirigidas a EITB. En dos casos, Elebide ha estimado que no ha habido vulneración, y la última, EITB la ha puesto en vías de solución.

ALOKABIDE/BIZIGUNE

Las dos quejas han sido por entregar la documentación del alquiler de la vivienda exclusivamente en castellano: en una, el mismo contrato de alquiler; y en la otra, el preaviso para interrumpir el contrato de alquiler. Una queja se ha cerrado solucionada, y la otra está en vías de solución.

LANBIDE

La queja dirigida a Lanbide ha sido por enviar un sms a una persona inscrita en su servicio exclusivamente en castellano; dicha queja fue solucionada por Lanbide.

Puertos Deportivos de Euskadi

La queja se produjo por que un/a empleado solicitó a un/a ciudadano/a que le hablara en castellano, la queja ha sido puesta en vías de solución.

Berrikuntza+Ikerketa+Osasuna Eusko Fundazioa (BIOEF)

En este caso la queja se produjo por que en la página Web, aun seleccionando por el euskera, la mayoría de los contenidos seguían figurando en castellano. La fundación puso la queja en vías de solución.

AZTI-TEKNALIA

La queja se debió a que la “Encuesta de socioeconomía del sector pesquero” fue entregada exclusivamente en castellano al/la ciudadano/a en cuestión. La queja fue resuelta por Azti-Teknalía.

Administración local

En cuanto a las administraciones locales, también hemos agrupado a los ayuntamientos y sus entidades dependientes o sociedades públicas. Y tal como hemos mencionado anteriormente, en 2010 el número de incidencias ha disminuido con respecto al 2009: hemos pasado de 91 quejas en 2009 a 73 en 2010.

Ayuntamientos de Álava-Araba

De las 73 quejas que se han dirigido a la administración local, 18 corresponden a ayuntamientos de Álava. 13 estaban dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; y los Ayuntamientos de Ayala, Lanciego, Llodio, Samaniego y Zambrana han recibido cada uno una queja.

Los ayuntamientos de Ayala, Samaniego y Zambrana han recibido la queja por tener su página Web oficial exclusivamente en castellano: los dos primeros han puesto en vías de solución la queja; el tercero no ha respondido.

El Ayuntamiento de Lanciego fue objeto de una queja por colocar una señal exclusivamente en castellano, y esa incidencia fue solucionada por el Ayuntamiento.

La queja dirigida al Ayuntamiento de Llodio fue por exponer en los portales una nota dirigida a la ciudadanía exclusivamente en castellano: se puso en vías de solución.

Respecto a las quejas dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, cuatro quejas han sido por dirigirse a la ciudadanía exclusivamente en castellano mediante las redes sociales de Internet; dos estaban dirigidas a la Escuela de Música Luis Aramburu, por ofrecer un curso de música para niños y niñas de cuatro a cinco años exclusivamente en castellano; otras dos por difundir mensajes exclusivamente en castellano en la estación de autobuses de la calle Los Herrán; otra se produjo por facilitar más información en castellano que en euskera en unas oposiciones; y el resto de las quejas se han presentado porque los rótulos y señales estaban exclusivamente en castellano (TUVISA y Ayuntamiento).

Todas las quejas dirigidas al Ayuntamiento de Vitoria están cerradas: seis se han cerrado en vías de solución; dos solucionadas; otras dos han quedado sin responder (las quejas correspondientes a TUVISA); en un solo caso Elebide ha estimado que no ha habido vulneración de derechos; y por último, dos quejas se han cerrado de forma insatisfactoria, debido a que la Escuela de Música Luis Aramburu no ha podido ofertar dicho curso en euskera.

Ayuntamientos de Bizkaia

Las quejas dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia han sido un total de 42, es decir, el 55% de las quejas dirigidas a entidades municipales de la CAE. Hay que tener en cuenta que se han recibido 31 quejas menos, y que el porcentaje de quejas ha disminuido de un 80% a un 56%.

De las 42 dirigidas a los ayuntamientos de Bizkaia, 20 corresponden al Ayuntamiento de Bilbao y sus entidades. Es de destacar, que el número de quejas dirigidas al Ayuntamiento de Bilbao han disminuido a la mitad; en el año 2009 fueron 40 las quejas dirigidas al Ayuntamiento de Bilbao, y en el año 2010, 20 quejas. Aun así el Ayuntamiento de Bilbao sigue utilizando una fórmula genérica para dar respuesta a las quejas recibidas.

De todos modos, se puede afirmar que 18 de esas 20 quejas han obtenido una respuesta adecuada, es decir, se ha contestado que se han dado las órdenes para solucionarlas; en un caso se ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos, y una incidencia aun sigue abierta.

Respecto a la tipología, la mayoría han sido por colocar exclusivamente en castellano señales viales y de tráfico, aunque también ha habido quejas por la atención escrita y oral dada a la ciudadanía exclusivamente en castellano.

Si analizamos los ayuntamientos uno por uno, los que han sido objeto de una sola queja y la han resuelto satisfactoriamente han sido los siguientes: Abanto y Ciérvana, Berriz, Gorniz, Leioa, Orduña, Santurtzi, eta Valle de Trápaga.

En cambio, los que han sido objeto de una sola queja, pero han respondido inadecuadamente han sido Ondarroa y Ortuella. El Ayuntamiento de Sestao ha recibido una sola queja, pero aun no se ha cerrado la incidencia.

Barakaldo y Valle de Carranza han sido objeto de dos quejas cada uno. El Ayuntamiento de Barakaldo ha respondido satisfactoriamente a ambas; el Ayuntamiento de Valle de Carranza no ha respondido a ninguna de las dos.

El Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano ha sido objeto de tres quejas y no ha respondido a ninguna de ellas.

El Ayuntamiento de Plentzia ha recibido cuatro quejas en total: tres se han cerrado sin respuesta alguna, y la cuarta aun sigue abierta.

La Mancomunidad de la Merindad de Durango ha sido objeto de una sola queja a la que ha respondido satisfactoriamente.

Ayuntamientos de Gipuzkoa

Los ayuntamientos de Gipuzkoa han recibido 13 quejas en total, 10 por la vulneración del derecho a usar el euskera, y dos por la vulneración del derecho a usar el castellano. Con la decimotercera, 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 10 quejas por vulnerar el derecho a usar el euskera, cuatro han sido dirigidas al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián o entes dependientes de él (Kursaal y Centro Comercial San Martín), pero todas ellas han sido resueltas satisfactoriamente: tres quejas se cerraron en vías de solución, y la última, solucionada.

Los ayuntamientos de Errenteria, Ibarra, y Tolosa han recibido una queja cada uno. El Ayuntamiento de Tolosa ha respondido satisfactoriamente a la queja; en las correspondientes a los ayuntamientos de Errenteria e Ibarra, Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos lingüísticos.

El Ayuntamiento de Irun ha sido objeto de dos quejas, una ha sido cerrada solucionada, pero la otra no ha recibido respuesta.

Las quejas por vulneración del derecho a usar el castellano han sido dirigidas al Ayuntamiento de Zumaia y a la Mancomunidad de Urola Costa; en ambos casos, Elebide ha concluido que no se ha producido vulneración de derechos.

Administración Foral

Respecto a la administración foral, el número de quejas ha disminuido; en 2009 fueron 15; en 2010 han sido 10 las quejas.

Diputación Foral de Álava

La Diputación Foral de Álava en el 2010 ha sido objeto de dos quejas. Las dos están ligadas al paisaje lingüístico, es decir, las quejas han sido porque señales de tráfico o viales estaban colocadas exclusivamente en castellano. La Diputación Foral de Álava solo ha respondido a una de ellas, y ha manifestado su intención de solucionarlas.

Diputación Foral de Bizkaia

La Diputación Foral de Bizkaia en 2010 ha sido objeto de dos quejas menos que en 2009, es decir, seis quejas. Los motivos de las seis quejas dirigidas a la Diputación Foral del Bizkaia son las siguientes: tres por tener la señalización de tráfico exclusivamente en castellano (dos han sido solucionadas, y la tercera sigue sin respuesta por parte de la Diputación); una porque algunos contenidos de la página Web del BEC estaban exclusivamente en castellano (Elebide concluyó que no había vulneración de derechos lingüísticos); y otra por no ser capaz de atender en euskera en la cuevas de Santimamiñe (esta queja se cerró solucionada).

La sexta queja ha sido por vulneración del derecho a usar el castellano, debido a que unas pantallas de la oficina de Hacienda de Getxo estaban exclusivamente en euskera. La Diputación Foral de Bizkaia la ha puesto en vías de solución.

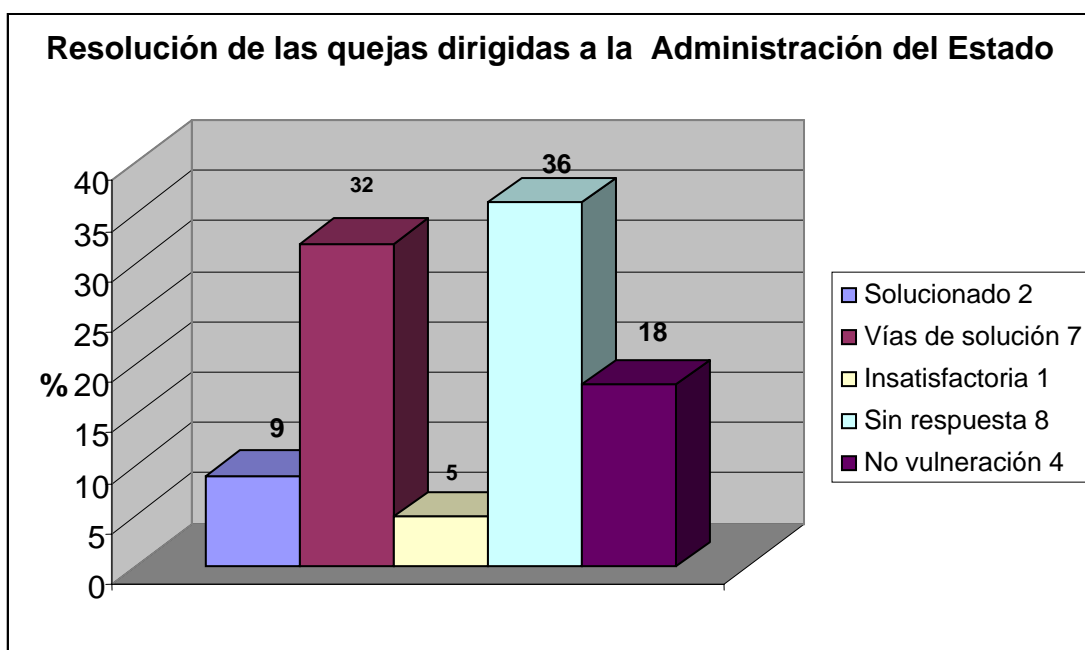
Diputación Foral de Gipuzkoa

La Diputación Foral de Gipuzkoa ha pasado de recibir siete quejas en 2009, a recibir dos quejas en 2010. Estas dos quejas han sido por tener colocadas dos señales viales en carreteras comarcales exclusivamente en castellano. Las dos quejas han sido solucionadas por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Administración General del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y sus entes y sociedades públicas –RENFE, ADIF, Correos...- no ha sufrido muchos cambios con respecto al año anterior: si en 2009 se recogieron 20 quejas, en 2010 han sido 23. Las vulneraciones se han producido en los siguientes ámbitos: falta de atención personal o telefónica en euskera, y notificaciones exclusivamente en castellano.

De las 23 quejas dirigidas a la Administración General del Estado, 22 ya están cerradas. De esas 22, dos están solucionadas; siete se han puesto en vías de solución; se ha respondido insatisfactoriamente a una; en cuatro quejas Elebide ha concluido que no ha habido vulneración de derechos y, finalmente, ocho quejas han quedado sin respuesta por parte de la administración.



QUEJAS DEL ÁMBITO PRIVADO

De las 261 quejas que se presentaron en el 2010, 47 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 Usuarias, 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 Consumidoras y Usuarias, publicados todos ellos con el fin de garantizar los derechos lingüísticos.

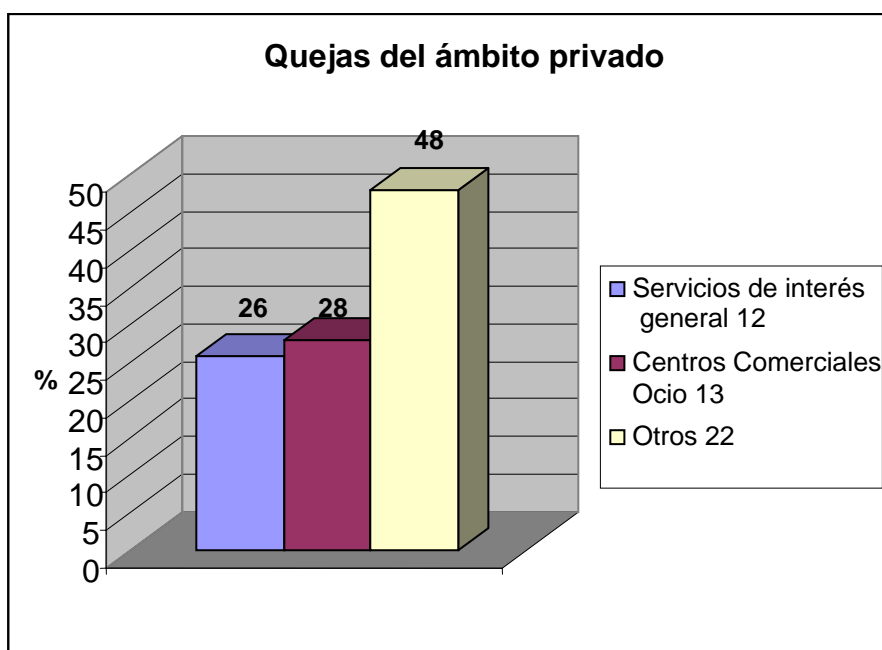
El artículo 2 del Decreto 123/2008, de 1 de julio, determina su ámbito de aplicación:

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

Estas tres normas incrementan y especifican los derechos lingüísticos que se deben garantizar a las personas consumidoras y usuarias, si bien se establecen periodos de adaptación para las empresas del sector privado. Por lo tanto, según esos periodos de adaptación, de momento la mayoría de las entidades no están obligadas a garantizar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias. Además, se debe precisar que, aunque el artículo 18 del Decreto 123/2008, de 1 de julio, prevé la posibilidad de establecer sanciones mediante el artículo 50.6 de la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, la Viceconsejería de Política Lingüística no tiene intención alguna de aplicar estas sanciones a las empresas privadas.

Aun así, Elebide ha tramitado las quejas con objeto de que las empresas del sector privado vayan adoptando y aplicando medidas. Aprovechando la ocasión, hay que agradecer el esfuerzo que están realizando estas empresas para poder ofrecer en ambos idiomas sus productos y servicios.

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



EN RESUMEN

De las 297 incidencias que se han tramitado en el 2010, 287 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 30 que se han presentado están ya cerradas, ya que Elebide, cuando recibe una consulta, después de recabar 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 cinco que se han presentado ya están cerradas, y la única **petición** que se ha recibido, también está cerrada. De las cinco sugerencias que se han presentado, tres han recibido una respuesta satisfactoria, una insatisfactoria, y la última ha quedado sin respuesta alguna.

Respecto a las quejas, vamos a distinguir seis supuestos distintos. Hay que tener en cuenta que de esas 261 quejas, 10 siguen abiertas:

- La entidad que ha recibido la queja ha **solucionado** la vulneración que ha causado: de 261 han sido 51.
- La entidad que ha recibido la queja ha puesto en **vías de solución** la vulneración de derechos causado: 103.

- 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. De las 261 quejas tramitadas, se han cerrada insatisfactoriamente 17.
- El número de quejas que han quedado **sin respuesta** por parte de la entidad objeto de la queja han sido 32.
- 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 2010 han sido 44 los casos en que se ha estimado que no ha habido vulneración, pero hay que tener en cuenta que la mayoría de las quejas que se han cerrado por este motivo han sido entidades del sector privado, ya que no estaban obligadas a garantizar los derechos lingüísticos de los usuarios y consumidores.
- El **procedimiento ha quedado interrumpido** en cuatro quejas, debido a que Elebide ha solicitado más datos sobre la incidencia a los ciudadanos pero éstos no han respondido.

