

ELEBIDE

MEMORIA

2023

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, 2024

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

Argitaraldia:

Ale-kopurua:

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

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

Internet: www.euskara.euskadi.eus/elebide

Azala: Antton Olariaga

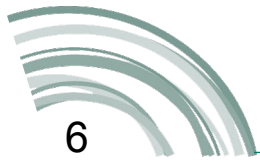
Diseinua: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI

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

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



AURKIBIDEA

ELEBIDEREN 2023ko MEMORIA	7
KEXEN KONPONBIDEA	22



2023ko ELEBIDEREN JARDUERA TXOSTENA

Intzidentzia-kopurua

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 222 intzidentzia erregistratu ditu 2023. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (212 intzidentzia), gora egin du Elebidera iritsi den intzidentzia-kopuruak.

Honako taula honetan, 2019tik Elebide Zerbitzuan erregistratutako intzidentzia-kopuruak izan duen bilakaera jaso da:

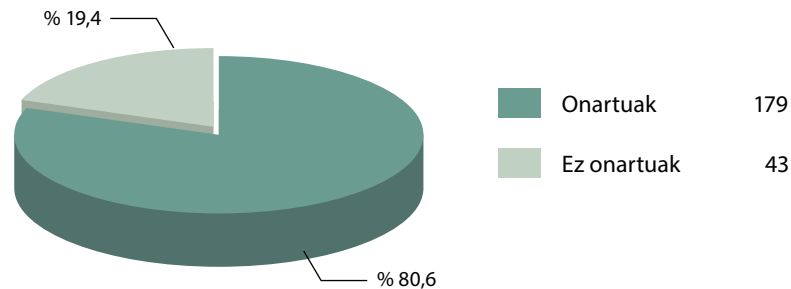
Urtea	Intzidentzia-kopurua
2019	194
2020	246
2021	277
2022	212
2023	222

Onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak

2023. urtean Elebiden erregistratu diren 222 intzidentzietatik 25 baliogabetuak izan dira aurreko baten errepikapenak direlako, aplikazioaren errakuntza baten ondorioa direlako edo kexaren arrazoiak beste bide batzuetatik konpondu direlako, Elebide intzidentziak izapidetzen hasi baino lehen. Gainontzeko 197 intzidentzietatik 13 ez dira onartu. Hau da, intzidentziak aztertu egin dira; baina, kexaren zioa sakon ikertu ondoren, 13 kasutan ondorioztatu da ez dagoela oinarri

juridiko nahikorik intzidentzia izapidetzeko edo intzidentzia Elebideren eskumenetik kanpo gertatzen dela. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Beste 8 intzidentzia ezin izan dira izapidetu, herritarrak ez baitu erantzunik eman, izapidetzeko beharrezkoa den daturen bat eskatu zaionean. Gainerako 176 intzidentziak Elebideren prozedurari jarraituz izapidetu dira.

1. grafikoa: onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak

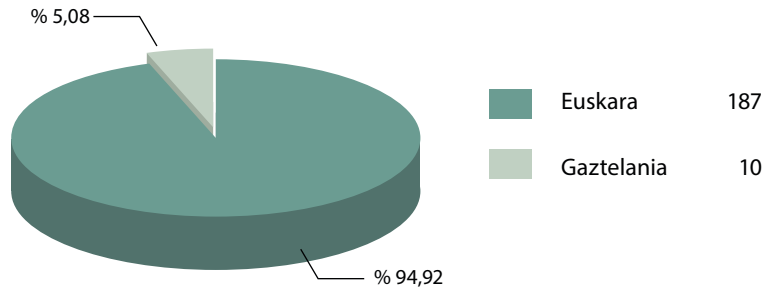


Izapidetutako intzidentziak aurkeztean erabilitako hizkuntza

2023. urtean zehar Elebiden izapidetu eta aztertu diren 197 intzidentzietatik 187 intzidentzietan (% 94,92) herritarrek euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta beste 10 intzidentzietan (% 5,08), gaztelania. Azken kasu horiek honela banatu dira: 3 kexa, 4 kontsulta, 2 eskaera, eta iradokizun bat.

Oro har, bat etorri da intzidentzia aurkezteko hizkuntza ustez lege urraketa gertatu den hizkuntzarekin. Kexa bakarra aurkeztu da gaztelaniaz, euskaldunen hizkuntza-eskubideen urraketa salatzen duena. Kasu horretan, herritar batek Sestaoko biribilgune batean kokatutako kartel batean leku-izen bat gaztelaniaz bakarrik agertzen dela salatu du.

2. grafikoa: izapidetutako intzidentziak aurkezteko erabilitako hizkuntza

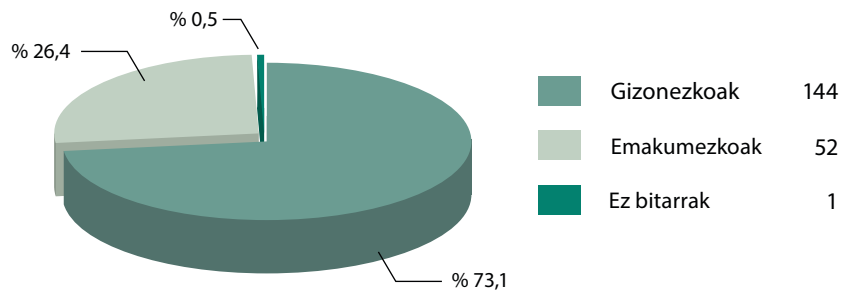


Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

2023. urtean zehar Elebide zerbitzura zuzendu diren intzidentzien % 73,1 (144 intzidentzia) gizonen aurkezteko erabili zuten, eta % 26,4 (52 intzidentzia) emakumeen aurkezteko erabili zuten.

1 intzidentzia emakumeen aurkezteko erabili zuten bitarra ez den pertsona batek aurkeztu du.

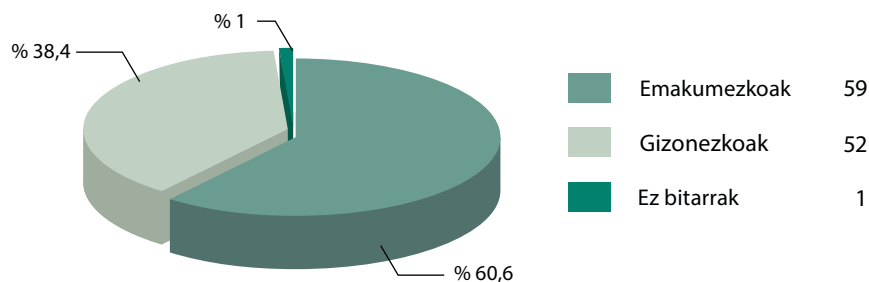
3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik



Hala ere, kontuan izan behar da zenbait herritarrek intzidentzia bat baino gehiago aurkezten dutela urtean zehar. Beraz, 2023. urtean Elebiden parte hartu duten banakako pertsonak bakarrik zenbatzen baditugu, ikusiko dugu gizonez-

koen eta emakumezkoen arteko aldea ez dela hain nabarmena: gizonezkoak % 60,6; emakumezkoak, % 38,4; eta bitarrak ez diren pertsonak, % 1.

4. grafikoa: erabiltzaileek erregistratutako intzidentziak genero-ikuspegitik



Izapidetutako intzidentzien tipologia

2023. urtean Elebiden izapidetzeko aztertu diren intzidentzien % 91,5 kexak izan dira. Horietan herritarrek uste izan dute hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetzeko aztertu diren 176 intzidentzietatik 161ek kexa tipologia dute. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 11 kontsulta, 2 eskaera eta 2 iradokizun.

Oro har, kexa horietako gehienak, aurreko urteetan bezala, gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, euskaraz artatuak ez izana; errotulazioan, seinaleetan eta oharretan informazioa ele bakarrean egotea; eta,

azkenik, webguneetako eduki batzuetan euskararen presentzia bermatu ez izana.

Kontsultei erreparatuta, hauek azpimarratu daitezke:

- Kontsulta bat HABEko azterketetan gorrentzako egokitzapenei buruzkoa.
- Euskaraz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzeko eta euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatzetik salbuesteari buruzko 47/2012 Dekretuari buruzko 2 kontsulta.

- Ertzaintzen kontroletan herritarrek dituzten hizkuntza-eskubideei buruzko kontsulta bat.
- Bizilagunen bileretan hizkuntza-eskubideak bermatzeari buruzko 2 kontsulta.
- Kontsulta bat, Eusko Jaurlaritzako “goragoko kategorietako eginkizunen” aplikazioak hizkuntza-eskubideen bermeari nola eragiten dioen jakiteko.
- Elebiden aurkeztutako kexen anonimotasunari buruzko kontsulta bat.
- Azken kontsulta bat IGE-AMPA baten komunikazioen hizkuntzari buruzkoa.

2 eskaera aurkeztu dira 2023an:

- Eskaera bat, Eusko Jaurlaritzak 2022-2023ko lan-eskaintzan eskainitako lanpostu gutxia-

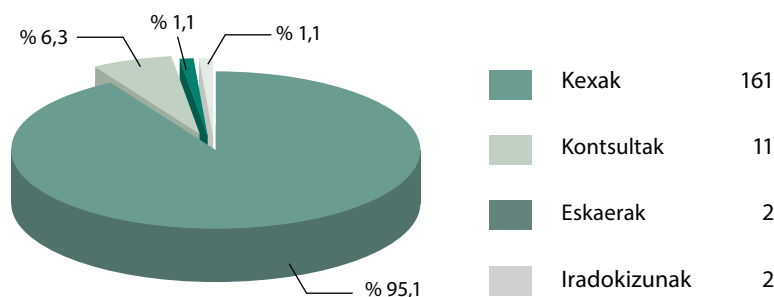
gok izateko 3. hizkuntza-eskakizuna esleitua. Elebideren erantzunak herritarrari adierazi zion enplegu publikoko deialdiek indarreko araudia errespetatzen zutela.

- Eskaera bat, Balearretako Hezkuntzako Kontseilaritzak meritu gisa onartzeko euskarako C1 maila. Kasu honetan, Elebidek jakinarazi zuten eskatutakoa Elebideren eskumen-eremutik kanpo geratzen zela.

Amaitzeko, bi iradokizun aurkeztu dira 2023an:

- AP-68 eta AP-1 autobideetako kartel batzuen errotulazioei buruzko iradokizun bat.
- IVAPeko azterketako ahozko probak argitaratzeko iradokizuna, azterketak egin dituztenek kontsultatu ahal ditzaten.

5. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



Izapidetutako kexen tipologia

2023. urtean Elebiden izapidetu diren 161 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira:

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

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

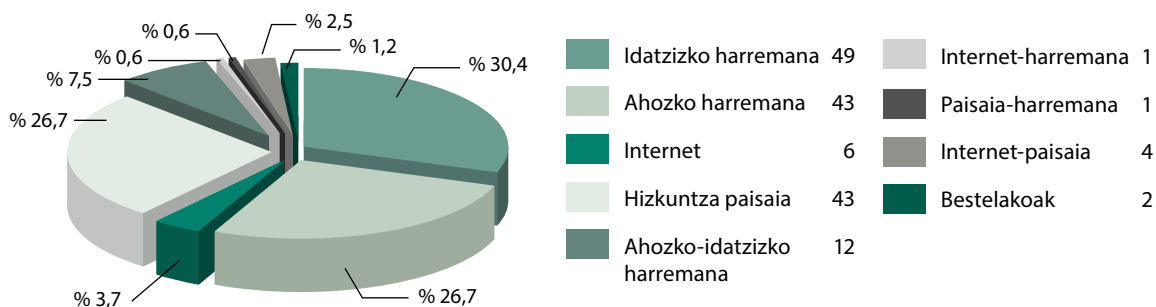
1. Ahozko harremanei dagokienez, 43 kexa izan dira 2023an. Kasu gehienetan herritarrek adierazi dute ezin izan zirela euskaraz artatuak izan.

2. Jaso diren kexa gehienak idatzizko harremanei buruzkoak izan dira, guztira 49. Oro har, herritarrak kexatu dira gaztelaniaz bakarrik zegoelako eskuragarri beharrezkoa zuten informazioa, eta komunikazioak gaztelaniaz bidali dizkietelako, nahiz eta euskara izan harreman-hizkuntza gisa hautatuta.

3. Hizkuntza paisaiari erreparatuz gero, 43 kexa izapidetu dira; horietan herritarrek adierazi dute kartelak, trafiko seinaleak eta jende aurrean jarritako bestelako seinaleak bai gaztelaniaz bakarrik, bai euskaraz txarto idatziak zeudela.

4. Internet eta sare sozialetan 6 intzidentzia jaso dira 2023. urtean, gehienak webguneetako informazioa gaztelaniaz bakarrik egozteagatik.

6. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Honako taulan, 2022eko eta 2023ko datuak alderatzen dira:

	2022	2023
Idatzizko harremanak	% 32,6 (58)	% 30,43 (49)
Ahozko harremanak	% 25,3 (45)	% 26,7 (43)
Idatzizko eta ahozko harremanak	% 6,2 (11)	% 7,45 (12)
Hizkuntza paisaia	% 14,6 (26)	% 26,7 (43)
Harremanak eta paisaia	% 0,6 (1)	% 0,63 (1)
Internet eta sare sozialak	% 2,8 (5)	% 3,73 (6)
Internet eta harremanak	% 11,2 (20)	% 0,63 (1)
Internet eta paisaia	% 6,7 (12)	% 2,48 (4)
Bestelakoak	% 0 (0)	% 1,24 (2)

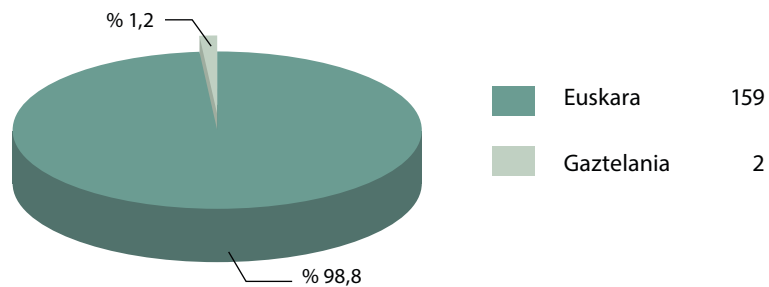
Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

Izapidetutako 161 kexetatik 159tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide-urraketa. Euskarearen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada bat egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murriztagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, euskararen aldeko ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu eraginkorrean, herritarrek euskaraz zein gaztelaniaz bizitzeko duten eskubidea bermatzeko.

Gaztelaniari dagokionez, kexak honako arrazoi hauengatik gertatu ziren:

- Kexa bat, langile batena, Berritzeguneko ikastaro bat ezin zuelako gaztelaniaz egin.
- Herritar bat kexu da Bilboko Aldizkariaren 381. zenbakian eduki batzuk euskaraz bakarrik argitaratu zirelako.

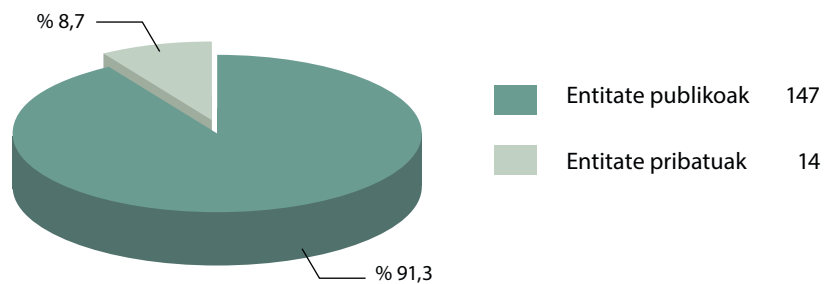
7. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da



Kexak sektorearen arabera

Kexen % 91,3 (147 kexa) sektore publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 8,7 (14 kexa) sektore pribatuari dagozkie.

8. grafikoa: kexak sektorearen arabera



Sektore publikoko kexak

Sektore publikoko kexak honela banatzen dira:

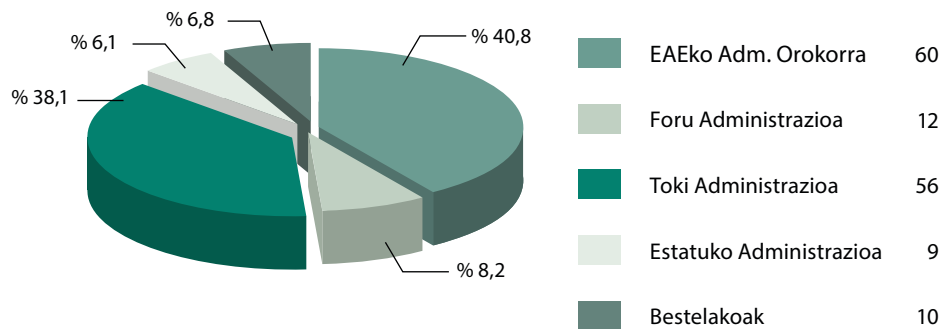
1. Aurkeztutako kexen % 40,8 EAEko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio. 2022. urtearekin alderatuta, 10 kexa gutxiago jaso ditu EAEko Administrazio Orokorrak.
2. Foru aldundiei zuzendutako aurkeztutako kexen kasuan, 2023an 2022ean zehar baino kexa bat gehiago jaso da. Arabako Foru Aldundiak ez zuen kexarik izan 2022an eta 2023an bat jaso du. Bizkaiko Foru Aldundian eta Gipuzkoako Foru Aldundian, ordea, kexa kopuru bera mantendu da.
3. Lurralde historiko guztietako toki administrazioei dagokienez, 2023an zehar jaso diren kexen kopurua igo egin da 2022ekoen aldean, 48 izatetik 56 izatera pasatu baitira. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, Arabako toki administrazioek eta Gipuzkoako toki administrazioek aurreko urteko kexa kopuru bera jaso dute: 4 kexa jaso ditu baikoitzak; Bizkaiko toki administrazioek 48 kexa jaso dituzte, aurreko urtean baino 8 gehiago.
4. Estatuko Administrazio Orokorrari eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 2022ean baino kexa bat gutxiago jaso da, 8 hain zuzen ere.
5. Azkenik, 11 kexatan erreklamatuak beste tipologia bateko erakundeak izan dira: Metro Bilbao, Oarsoaldeako Garapen Agentzia, Bizkaiko Merkataritza Ganbera, Herri Kontuen Euskal Epaitegia, Bizkaiko Farmazialarien Elkargo Ofiziala, Bilboko Arte Ederren Museoa, Urdaibai Bird Centre, Bizkaiko Garraio Partzuergoa eta Bilboko Aireportua.

Datu horiek guztiak honako grafiko eta taulan ditugu ikusgai:

2022-2023 urteetan sektore publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2022	2023
EAEko Adm. Orokorra	% 50,0 (70)	% 40,8 (60)
Eusko Jaurlaritza	% 15,7 (22)	% 15,65 (23)
EJren erakunde eta sozietate publikoak	% 34,3 (48)	% 25,16 (37)
Foru aldundiak eta bere erakundeak	% 7,9 (11)	% 8,2 (12)
Arabakoa	% 0 (0)	% 0,68 (1)
Bizkaikoa	% 7,1 (10)	% 6,8 (10)
Gipuzkoakoa	% 0,7 (1)	% 0,68 (1)
Toki-administrazioak	% 34,3 (48)	% 38,1 (56)
Arabakoak	% 2,9 (4)	% 2,72 (4)
Bizkaikoak	% 28,6 (40)	% 32,65 (48)
Gipuzkoakoak	% 2,9 (4)	% 2,72 (4)
Estatuko Administrazioa	% 6,4 (9)	% 6,1 (9)
Bestelakoak	% 1,4 (2)	% 6,8 (10)

9. grafikoa: kexak sektore publikoan



EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka jaso dira kexa gehienak: 60 kexa guztira; horietatik 23 Eusko Jaurlaritzari zuzenduta, eta 37 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoei.

Eusko Jaurlaritzari zuzendutako 23 kexei dagokienez, hauek izan dira emaitzak, sailez sail:

- Segurtasuna.....4
- Gobernantza Publikoa eta Autogobernua7
- Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena.....2
- Ekonomia eta Ogasuna.....1
- Hezkuntza.....3
- Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak.....2
- Osasuna.....1
- Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak...2
- Kultura eta Hizkuntza Politika.....1

Kexen arrazoiak hauexek izan dira, besteak beste:

- Ahozko harremanetan: herritarrak gaztelaniaz artatzea, prestakuntza saioak hautatutako hizkuntzan ez jasotzea...
- Idatzizko harremanetan: mezuak, dokumentuak, ziurtagiriak, fakturak edo errekerimenduak osoki edo zati batean gaztelaniaz jasotzea; euskarazko bertsioetan akatsak egotea...
- Internet bidezko harremanetan: webguneetan eta Internet bidezko zerbitzu eta egoitza elektronikoetan eremu batzuk gaztelaniaz soilik egotea.

EAEko Administrazio Orokorraren beste erakunde batzuk

Kexen kopuruari helduta, EAEko sektore publikoak 37 kexa jaso ditu:

- Osakidetza.....26
- Eusko Trenbideak.....5
- Eusko Trenbide Sarea.....1
- Osatek.....3
- EJIE.....1
- UPV-EHU.....1

1. **Osakidetzak** 26 kexa jaso ditu, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kexa kopurua jaitsi egin da, 7 kexa gutxiago jaso ditu. Kexen arrazoiak hauexek izan dira, besteak beste:
 - Hizkuntza-paisaian: karteletako edo pantailetako informazioa gaztelaniaz bakarrik egotea.
 - Ahozko harremanetan: sarrerako langileek, medikuek eta erizainek gaztelaniaz soilik artatzea herritarra, euskaraz dakiten medikuen gabezia...
 - Idatzizko harremanetan: interkontsultak gaztelaniaz bakarrik erantzutea, hainbat dokumenturen euskarazko bertsioak ez izatea eskuragarri, ebazpenak gaztelaniaz jasotzea nahiz eta euskara izan hautatua harremanetarako hizkuntza gisa...
4. **Osatek**-ek 3 kexa jaso ditu, eta arrazoiak honakoak izan dira: inkesta bat euskaraz egiteko aukerarik ez ematea, aurkezpen batean kargu publiko batek emandako hitzaldian euskararen presentzia txikiegia izatea, eta telefono dei batean euskaraz artatua izateko aukera ez izatea.
5. **EJIEk** kexa bakarra jaso du herritar batek ezin zuelako telefonoz euskaraz artatua izan.
6. **UPV-EHUk** kexa bat jaso du web-orrian hainbat izapide egiterakoan, eta euskarazko bertsioa erabilita, itzulpen desegoki batzuk zeudelako.

Kontuan izan behar da Osakidetza euskal sektore publikoko erakunde handienetako bat dela, eta, gainera, haren lanpostu gehienek, edo ia guztiek, harreman zuzena dutela herritarrekin. Testuinguru honetan ulertzen da erakunde honek beste erakunde batzuek baino kexa gehiago jaso izana.

2. **Eusko Trenbideak** 5 kexa jaso ditu, karteletako eta makinetako pantailetako informazioa ele bietan ez agertzeagatik.
3. **Eusko Trenbide Sareak** kexa bat jaso du Bilboko Zazpikaleak geltokiko kartel batzuetako informazioa gaztelaniaz bakarrik zegoelako.

Foru aldundiak

Foru aldundiei eta barauiei lotutako erakundeei 12 kexa zuzendu zaizkie 2023an, 2022an baino 1 gehiago.

1. **Bizkaiko Foru Aldundiak** 10 kexa jaso ditu, 2022an jasotako kexa kopuru bera.
2. **Arabako eta Gipuzkoako foru aldundiek** kexa bana jaso dute 2023an.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Ahozko harremanetan: herritarrek gaztelaniaz bakarrik artatzea.

- Idatzizko harremanetan: gutunetan, eginbideetan edo boletinean agertzen den informazioa gaztelaniaz bakarrik idatzita egotea.
- Paisaia: errepide batzuetako kartelak gaztelaniaz bakarrik egotea edo euskarazko bertsioan toponimoak gaizki idatziak egotea.
- Webguneetako edukiei dagokienez: BFaren web orrian atal batzuk gaztelaniaz bakarrik egotea.

Toki-administrazioak

Toki-administrazioei dagokienez, 56 kexa izan dira; iaz baino 8 gehiago, beraz.

1. Arabako toki-erakundeek 4 kexa jaso dituzte 2023an:

- Vitoria-Gasteiz2
- Añana1
- Amurrio1

2. Bizkaiko toki-erakundeei dagokienez, 48 kexa jaso dituzte guztira 2023an; 2022an baino 8 gehiago:

- Arrigorriaga4
- Barakaldo2
- Basauri16
- Bilbo7

- Derio4
- Galdakao2
- Getxo2
- Gorniz1
- Ortuella1
- Plentzia1
- Portugalete1
- Santurtzi2
- Sestao1
- Trapagaran3
- Zornotza1

3. Gipuzkoako toki-administrazioek 4 kexa jaso zituzten 2023an:

- Donostia1
- Irun1
- Tolosa1
- Renteria1

Kexak jartzeko arrazoiak honako hauek izan dira:

- Paisaian: kaleko-lanen ondorioz jarritako kartelak gaztelaniaz bakarrik egotea; sarrera batzuetako informazio guztia euskaratua ez egotea; hauteslekuko mahaien banaketaren kartelak gaztelaniaz bakarrik egotea...

- Idatzizko harremanetan: liburutegiko liburuen itzultze-datak adierazteko erabiltzen dituzten zigiluetan datak gaztelaniaz bakarrik jartzea; udaleko aldizkarietan argitaratzen diren edukiak euskaraz ez egotea edo euskararen presentzia txikia izatea; herritarrek idatziz egindako galderei gaztelaniaz erantzutea; agiriak, iragarkiak eta beste hainbat dokumentazio gaztelaniaz bakarrik egotea...
- Ahozko harremanetan: telefonoz herritarrak hautatuko hizkuntzan ez hitz egitea; arreta presentziala gaztelaniaz bakarrik ematea nahiz eta herritarrak euskaraz egin nahi duela esan...
- Webguneetako edukietan: egoitza elektronikoko informazio ugari gaztelaniaz bakarrik egotea.

Estatuko Administrazioa

9 kexa zuzendu zaizkie Estatuko Administrazioari eta haren erakundeei eta sozietate publikoei (Correos y Telégrafos SA, Kontsumoaren, Elikagaien Segurtagararen eta Nutrizioaren Espainiako Agentzia, Gizarte Segurtagarria, Trafiko Zuzendaritza Nagusia, Lan eta Gizarte Ekonomiko Ministerioa eta Justizia Ministerioa eta Aena). Kexak, oro har, aurretik aipatutakoak dira: aurrez aurreko zein idatzizko arreta gaztelaniaz eman zen, oharrak eta kartelak gaztelaniaz soilik jarri ziren, dokumentu eta jakinarazpenak gaztelaniaz bakarrik zeuden eskuragarri,

eta ele bitan izanez gero, euskarazko atalean akatsak zeuden edo hainbat pasarte gaztelaniaz.

Bestetik, Internet eta webguneei dagokienez, gaztelania informazioa hutsez egotea, edota ele bietan dagoenean, euskarazko bertsioak akats asko izateaz kexu izan dira herritarrak.

Bestelakoak

Administrazio bat baino gehiagoko partaidetza duten 8 entitatek jaso dute kexa. Hona hemen: Metro Bilbao, Oarsoaldea Garapen Agentzia, Bizkaiko Merkataritza Ganbera, Herri Kontuen Euskal Epaitegia, Bizkaiko Farmazia Elkargoa, Bilboko Arte Ederren Museoa, Urdaibai Bird Center, eta Bizkaiko Garraio Partzuergoa.

Entitate horien kasuan, arrazoiak honako hauek izan dira: jardunaldi butzuk gaztelaniaz bakarrik egitea; telefonoz emandako arreta gaztelaniaz bakarrik ematea nahiz eta herritarrak euskaraz egin nahi zuela adierazi; euskaraz idatzitako emaileri gaztelaniaz erantzun...

Sektore pribatuko kexak

2023. urtean Elebidek tramitatu dituen 161 kexen artean 14 sektore pribatuari dagozkio; pasa den urtearen aldean, 24 gutxiago.

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

- Zerbitzu unibertsalean eta interes orokorreko zerbitzuetan.
- Finantza eta aseguruetan.
- Merkataritza.
- Kultura, kirola eta aisialdian.

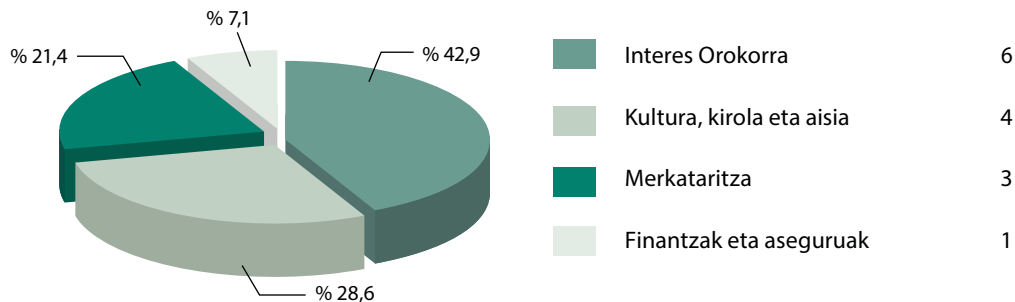
Kexak onartzeko kontuan izan ditugu arlo pribatuko hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren apirilaren 27ko 4/2023 Legea –Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatu-

tuarena– eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua –Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua–, horietan ezartzen baita zein erakunde edo enpresa dauden legez behartuta hizkuntza-eskubideak bermatzera eta zeinek zein hizkuntza-eskubide bermatu behar dituen.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira, beste batzuen artean:

- Webgunean euskarazko eduki batzuk ez egotea.
- Euskaraz artatua ez izatea herritar bat.
- Euskaraz egindako kontsultak edo erreklamazioak gaztelaniaz erantzutea.
- Kontratua euskaraz ez bidaltzea.
- Telefono bidezko arreta gaztelaniaz bakarrik ematea, kontsumitzaileak euskaraz hitz egiteari ekiterakoan deia moztea...

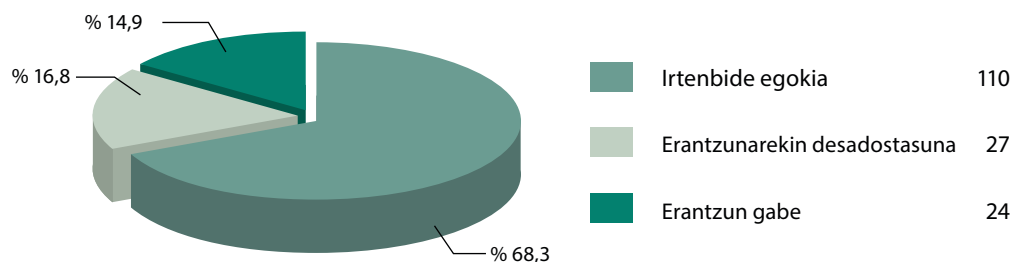
10. grafikoa: kexak sektore pribatuan



KEXEN KONPONBIDEA

Elebidek izapidetutako 197 intzidentziak itxiztat emateko epea 2024ko martxoaren 31n izan da.

11. grafikoa: kexen emaitzak



Kexen konponbidea

2023an zehar izapidetutako 161 kexei erreparatzen badiegu, hiru kasu gerta daitezke:

1. Kexak irtenbide egokia izatea herritarra ados dagoelako erreklamaturako entitateak emandako erantzunarekin.
2. Kontrakoa, irtenbiderik ez izatea herritarrek erreklamaturako entitateak emandako erantzuna onartu ez duelako.
3. Irtenbiderik ez izatea entitate erreklamatuak erantzunik eman ez duelako.

Beraz, arau urraketa egon dela ondorioztatutako 161 kexa horietatik 110k (% 68,32) irtenbide egokia izan dute.

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

Irtenbiderik gabeko kexak

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

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

2023. urtean 24 kexa izan ziren irtenbiderik gabe itxi zirenak, erreklamatuak Elebidek bidalitako jakinarazpenei erantzun ez izateagatik. Erantzunik bidali ez zuten erreklamatuak hauek izan ziren, eta bakoitzaren ondoan adierazi dugu zenbat kexa utzi zituzten erantzun gabe:

1. EAEko Administrazio Orokorra:
 - Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila..... 4
2. EAEko Administrazioaren beste erakunde batzuk:
 - Osakidetza.....3
 - UPV/EHU.....1
3. Foru aldundiak:
 - Bizkaiko Foru Aldundia1
4. Toki-administrazioak:
 - Basauriko Udala.....2
 - Plentziako Udala.....1
 - Santurtziko Udala1
 - Trapagarango Udala1
 - Ortuellako Udala1
 - Sestaoko Udala.....1
 - Gasteizko Udala1
 - Amurrioko Udala1
 - Donostiako Udala1

5. Sektore Publikoko beste erakunde batzuk:

- Herri Kontuen Euskal Epaitegia 1
- Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E..... 1
- Justizia Ministerioa 1

6. Sektore pribatuko erakunde eta enpresak:

- Cinesa 1