

ELEBIDE

**HIZKUNTZA ESKUBIDEAK BERMATZEKO
ZERBITZUA**

2010EKO JARDUERA TXOSTENA

Bost urte herritarren eskubideen aldeko lanean

Lurdes Auzmendi Aierbe, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea

Aurten bi urtebetetze ospatuko ditugu, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren eguneroko lanarekin zuzeneko lotura dutenak. Alde batetik, duela hamabost urte, Hizkuntza Eskubideen Adierazpen Unibertsala onartu zen Bartzelonan, UNESCOk, Pen Klubek eta erakundez kanpoko erakunde batzuek izenpeturik. Adierazpen horrexek hedatu zuen hizkuntza eskubideen kontzeptua. Bestetik, bost urte bete dira sailburuordetzak adierazpen hori gauzatzeko lehen urratsak egin zituenetik. Ahalegin horien emaitza gisa sortu zen Elebide 2008an.

Urtebetetzeak gorabehera, pentsatzekorik eman digute memoria honetan ageri diren datuek. 2009koan 212 kexa bildu ziren guztira. Horietarik, 209 euskarari zegozkion eta 3 gaztelaniari. 2010ean, 261 kexa aurkeztu dira, horietarik 254 euskarari dagozkiola eta 7 gaztelaniari. Alegia, kexak ehuneko 23 gehitu dira. Datu soil horrek adierazten du, Elebideri eta antzeko erakunde eta elkarteei esker, Euskadiko herritarrak gero eta jakitunago direla beren eskubide linguistikoez. Pozgarria da ikustea sailburuordetzak bultzaturiko sentiberatze kanpainak arrakastatsuak izan direla. Aniztasunaren babesa demokrazia sendo baten zutabeetako bat baita. Zuzenbideko estatuak herritar kritiko eta konprometituak behar ditu.

Euskararen normalizazioa pausoz pauso doa, gelditu gabe. Eta ez du atzera egiterik. Euskadin berezko hizkuntzaren alde lorturiko adostasun politiko eta soziala sasoiari dago. Erakundeek ere arrakasta horretan ardura izan dute. Ezin ditut udalen ahaleginak aipatu gabe utzi, kexen bilakabidean nabarmentzen direnak. Adibidez, 2009an 91 kexa aurkeztu baziren udalen jarreraren aurka, 2010ean 73 aurkeztu dira bakarrik. Foru Aldundiek ere dezente hobetu dute, 15 kexatik 10era pasa baitira. Estatuko Administrazioak pixka bat okerrera egin du (20 kexatik 23ra) eta Euskadiko Administrazioak ditu emaitzarik txarrenak, jasotako kexak 47 izatetik 108 izatera iritsi baitira. Kexen gorakadak, neurri handi batean, kanpaineek herritarrak beren eskubideez konturazten izandako oihartzuna frogatu egiten dute, baina, hala ere, administrazio autonomikoa gogoeta bat egiten ari da, aztertze zergatik

pentsatzen duten herritar batzuek, Normalizazio Legea onetsi eta 30 urtera, beren eskubide linguistikoak ez direla betetzen ari. Hori esan eta gero, gaineratu behar da 108 kexa horietarik 16 artxibatu egin direla, ez baitzen eskubiderik urratu, beste 28 konpondu egin direla eta beste 38 konpontzeko bidean daudela.

Euskadin indarrean dagoen legeriak eremu publikoan ez ezik eremu pribatuan ere aitortzen ditu herritarren eskubide linguistikoak. Esparru horretan, kexak 2009an 39 izatetik 2010ean 47 izatera iragan dira. Alegia, ugaltzeko joera nabari da. Hala ere, enpresa gehienen jarrera irekia txalotzekoa da, kasu gehienetan neurriak hartu baitituzte eginiko hutsegiteak zuzentzeko, Elebide haiekin harremanetan jarri eta gero.

Espero izatekoa zenez, euskararen normalizazioak argiak eta itzalak ditu. Baina, azken hogeita hamar urteei perspektiba pixka batekin begiratuz gero, ezin da ukatu argiak askoz gehiago direla itzalak baino. Balantze horrek indarra ematen digu egiazko gizarte elebidunaren aldeko eguneroko lanean aurrera egiteko. Gizarte ideial horretan hiztun guztien eskubideak errespetatu beharko lirateke eta autonomia erkidegoko bi hizkuntza ofizialen arteko desoreka ahalik eta txikiena izango litzateke. Beraz, zorionak Elebide-Hizkuntza Eskubideak Babesteko Zerbitzuari helburu horretara hurbiltzeko eten gabe eginiko lan eredugarriagatik.

SARRERA

Kultura Saileko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzan, urteetan bildutako esperientziak erakutsi du zein beharrezkoa den zerbitzu berezi bat izatea herritarren kontsultei eta erreklamazioei erantzuna emateko. Zerbitzu horrek hizkuntza eskubideei buruz sentikortu eta informatzen ditu herritarrak, haiek aurkeztutako kontsulta eta erreklamazioei erantzutearekin batera.

Horrela bada, Elebide, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua, uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuaren bidez sortu zen zerbitzua organo izaerarekin, Eusko Jaurlaritzako Kultura Saileko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari atxikita.

Dekretu horren 2. artikuluan esaten den bezala, Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, hiru zeregin ditu: hizkuntza eskubideen gaineko sentikortasuna sustatzea, eskatzen duten herritarrei eskubide horien babesari buruzko informazioa eta aholkularitza ematea, eta, azkenik, eragindako sail, instituzio eta erakundeei lankidetzak eskaintzea, aipatutako eskubideak bete daitezzen.

Aipatutako eginkizun horiek betetzeko honako jarduera arloak aurreikusten dira:

- Ekintzak eta kanpainak sustatzea, herritarrak beren hizkuntza eskubideen gainean sentikortu eta informatzeko, baita eskubide horien babesari eta bermea artikulatzeko moduz ere.
- Hizkuntza eskubideen eta hizkuntza araudiaren gaineko informazioa eta aholkularitza ematea.
- Kexak jaso eta izapidetzea, hizkuntza eskubideak urratu direlako edo hizkuntza bat erabiltzearen ondorioz kalteak jasan direlako.
- Kexen objektu diren sail, instituzio eta erakundeei lankidetzak eta aholkularitza teknikoak eskaintzea, hizkuntza eskubideak errespetatuak izan daitezzen; eta zerbitzuen kalitatean etengabeko hobekuntza sustatzea, baita hizkuntza arloan ere.
- Hizkuntza eskubideen babesarekin lotutako iradokizunak jaso eta izapidetzea.

Elebidek herritarren kexak, kontsultak eta iradokizunak jasotzerakoan, gertakariaren deskribapen zehatza jasotzeaz gain, herritarraren datu pertsonalak ere jasotzen ditu, betiere ere datu pertsonal horien babesa ziurtatuz, abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan xedatutakoaren arabera.

Kexa, kontsulta edo iradokizuna jaso ondoren, izapidetzeko arrazoi juridikorik dagoen aztertzen du Elebidek; eta juridikoki bidezkoa bada, urraketa egin duen erakundearekin jarriko da harremanetan konponbidea bilatzeko.

Elebidek intzidentzia aztertzerakoan edota erakundearen argibideak ikusita, arrazoi juridikorik ez dagoela ondorioztatzen badu, **intzidentzia itxi** egingo da eta herritarrari jakinaraziko zaio.

Kexa aurkeztu zaion erakundeak hizkuntza eskubideak urratzen dituen gertakaria onartu, konpondu edo konponbidean jartzen badu, intzidentzia itxi egingo da **konponduta edo konponbidean** dagoela adierazita.

Aldiz, kexa aurkeztu zaion erakundeak erantzunarekin ez badu eskubide urraketa konpondu edota herritarraren eskubideak ezin badira asebate, Elebidek intzidentzia itxiko du herritarraren **asebetetzerik ez** dela egon adierazita.

Dena den, kasu batzuetan gerta daiteke erakunde batek ez erantzutea Elebidek bidalitako jakinarazpenei. Arlo publikoko erakundeei hiru jakinarazpen bidaltzen zaizkie, eta arlo pribatukoei, aldiz, jakinarazpen bakarra. Kasu horietan, intzidentzia itxi egingo da **erantzun gabe** geratzen dela adieraziz, eta herritarrari jakinaraziko zaio.

INTZIDENTZIA KOPURUA

2010. urtean Elebidek 297 intzidentzia erregistratu ditu; beraz, aurreko urteko datuekin —225 intzidentzia— alderatuz gero, %25 handitu da Elebidera iritsi den intzidentzia kopurua.

INTZIDENTZIAK JASOTZEKO BIDEA

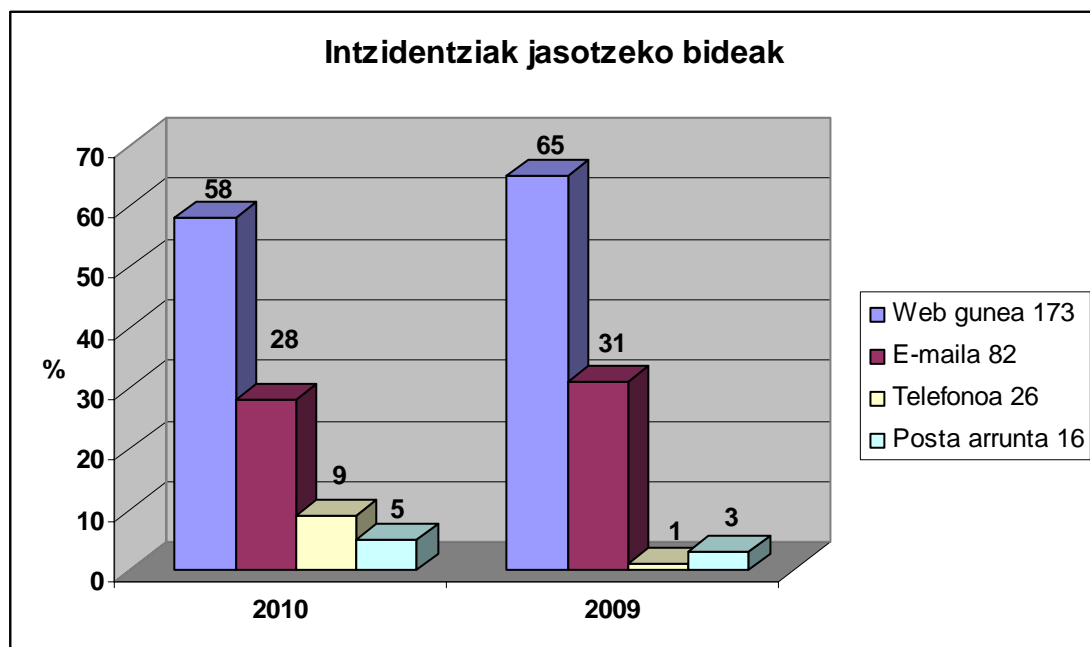
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2008an intzidentziak web orriaren bidez aurkezteko aplikazioa jarri zuen martxan, eta urte horretan 163 (%52,6)

intzidentzia jaso ziren aplikazio berri horren bidez. 2009an 147 intzidentzia (%65) aurkeztu dira web orriaren bidez; eta 2010. urtean, 173 (%58). Beraz, kopuruari begiratuta, web orriaren bidez jasotako intzidentzia kopurua igo egin bada ere, portzentajeari begira, %7 jaitsi da.

Datu horiek gogoan, ondorioztatu daiteke prozeduraren kudeaketa automatizatua hobetzearekin, bide telematikoen erabilera finkatu egin dela, martxan jarri zen urtetik aurrera erabiltzaileen erdiak baino gehiagok bide hau erabiltzen baitute.

Hala ere, eta Elebiderekin web gunearen bitartez harremanetan jartzeko bideak erraztea oso garrantzitsua bada ere, gainerako bideak ere erabiltzen jarraitzen da. Hala nola, posta elektronikoen bidez 82 intzidentzia (%28) jaso dira, posta arruntaren bidez 16 intzidentzia (%5), eta azkenik, telefonoz 26 intzidentzia (%9). Dena den, azken bide hauen (telefonoa eta posta arrunta) erabilera igo egin bada ere, erabilera horrek oso murrizta izaten jarraitzen du.

Beraz, nabarmentzekoa da Elebide zerbitzura jotzen duten herritarren artean kanal berri eta automatikoak erabiltzeko joera mantendu egin dela, posta arrunta eta telefonoaren erabilera ere igo egin da, gutxi bada ere.



IZAPIDETUTAKO INTZIDENTZIEN TIPOLOGIA

2010. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien sailkapena, tipologiaren arabera, hauxe da:

Kexak	261
Kontsultak	30
Irakokizunak	5
Eskaerak	1

Kexa horietako gehienak bi gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, aukeratu den hizkuntzan harremanak gauzatu ezina eta errotulazioan antzematen diren hutsuneak.

Kontsultei erreparatuta, berriz, gehienak (18 kontsulta) hizkuntza eskubideei buruz galdetzeko izan dira, bai administrazioaren eta bai erakunde pribatuen aurrean.

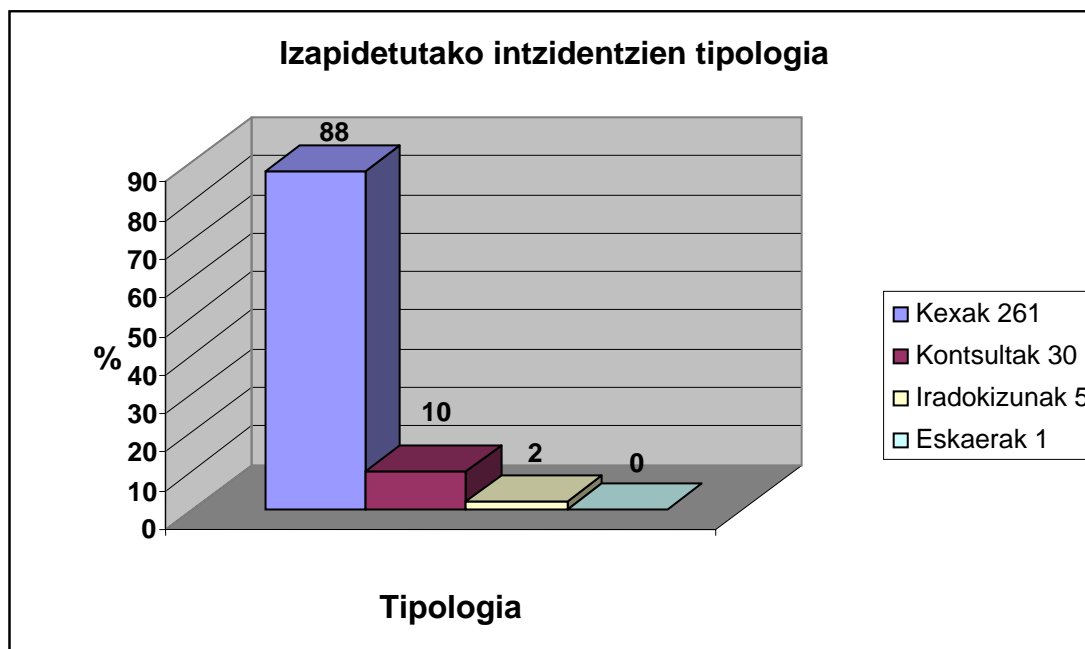
Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideak zehazten dituen uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren eraginari buruz ere hainbat kontsulta egin dira erakunde pribatuen aldetik, sei kontsulta hain zuzen ere.

Administrazio publikoko hizkuntza eskakizunei buruz ere sei kontsulta egin dira 2010. urtean, gehienbat lanpostuei dagokien arauzko hizkuntza eskakizuna zein den jakiteko egin dira kontsultak.

Irakokizunei helduta, guztira lau jaso dira 2010. urtean, eta oso gai ezberdinei buruzko irakokizunak izan dira:

- EITBko web orria hasiera-hasieratik euskaraz egotea.
- Donostiako paper denda bateko postal batzuetan “Eskerrik asko” hitzak zuzen idazteko.
- Zarauzko seinaleak gainbegiratzea, beharrezkoa den kasuetan informazioa gaztelaniaz ere jartzeko.
- Euskaldunek oposaketak euskaraz egin ditzaten bultzatzea.

Eskaerei dagokienez, herritar batek, Elebideren bitartez, Hezkuntza Sailari eskatzen dio ezin badu lortu bere langileek gutxieneko euskara maila izatea, gutxienez, herritarrek telefonoz deitzen dutenean, eurei galdetzea zein hizkuntzatan nahi duten izan artatuak, eta horren arabera dagokion hizkuntza menderatzen duen langilearekin jartzea.



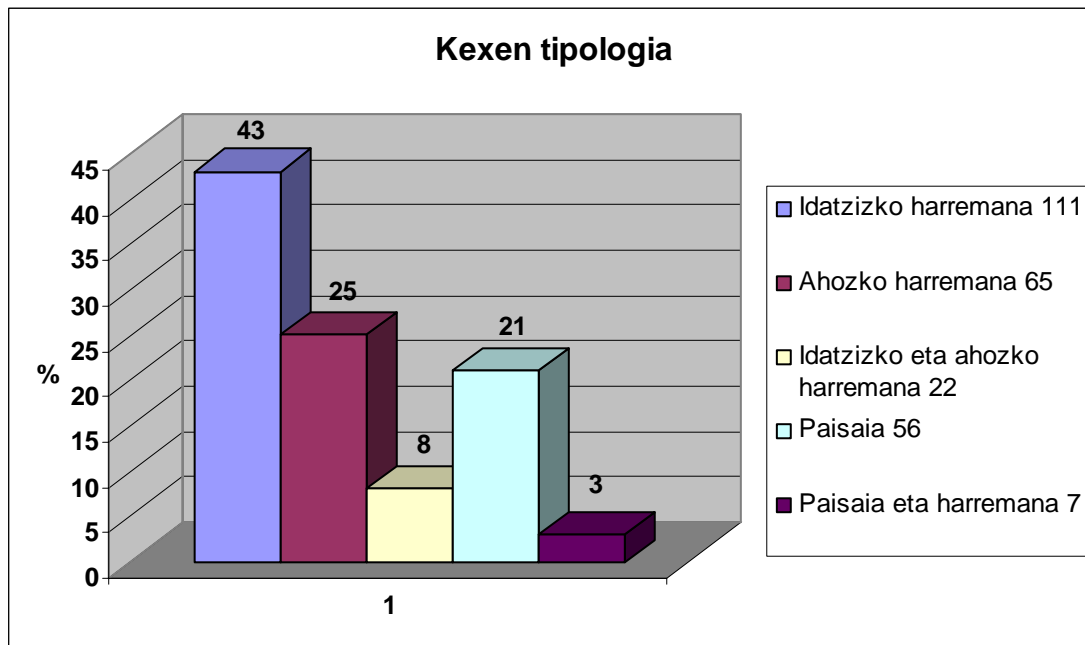
IZAPIDETUTAKO KEXEN TIPOLOGIA

2010. urtean Elebiden izapidetu diren 261 kexen tipologia aztertzerakoan, bi kexa mota bereiz ditzakegu: batetik, herritarrek ahozko zein idatzizko harremanetan atzeman dituzten urraketak; eta, bestetik, herritarrek paisaian atzeman dituzten urraketak.

Harremanetan atzeman dituzten urraketek dagokienez, guztira 198 kexa jaso dira:

- 111 kexa idatzizko harremanei buruz.
- 65 kexa ahozko harremanei buruz.
- 22 kexa idatzizko eta ahozko harremanei buruz .

Bestalde, paisiarekin lotura duten 56 kexek, bide, kale eta lan seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian; eta, zazpi kasutan, erakunde batekin izandako harremanean gertatutako urraketarekin batera, kexan adierazi da erakundeko paisaian ere badirela hutsuneak.



URRAKETA ZEIN HIZKUNTZATAN GERTATU DEN

Izapidetutako 261 kexetatik 254tan euskara erabili nahi izan duenak nozitu du eskubide urratzea, eta zazpi kasutan gaztelania erabili nahi izan duenak. 2009. urteko datuekin konparatzen badugu, gaztelania erabiltzerakoan eskubide urraketa pairatu dutenak hirutik zazpira igo dira, hau da, bikoiztu egin dira. Kontuan hartu behar da, dena den, euskara erabiltzeko eskubidearen urratzea nozitu dutenekin alderatuz, portzentaia oraindik ere oso txikia izaten jarraitzen duela. Hau da, 2009. urtean %1ek pairatu zuten gaztelania erabiltzeko eskubidearen urraketa, eta 2010. urtean %3k.

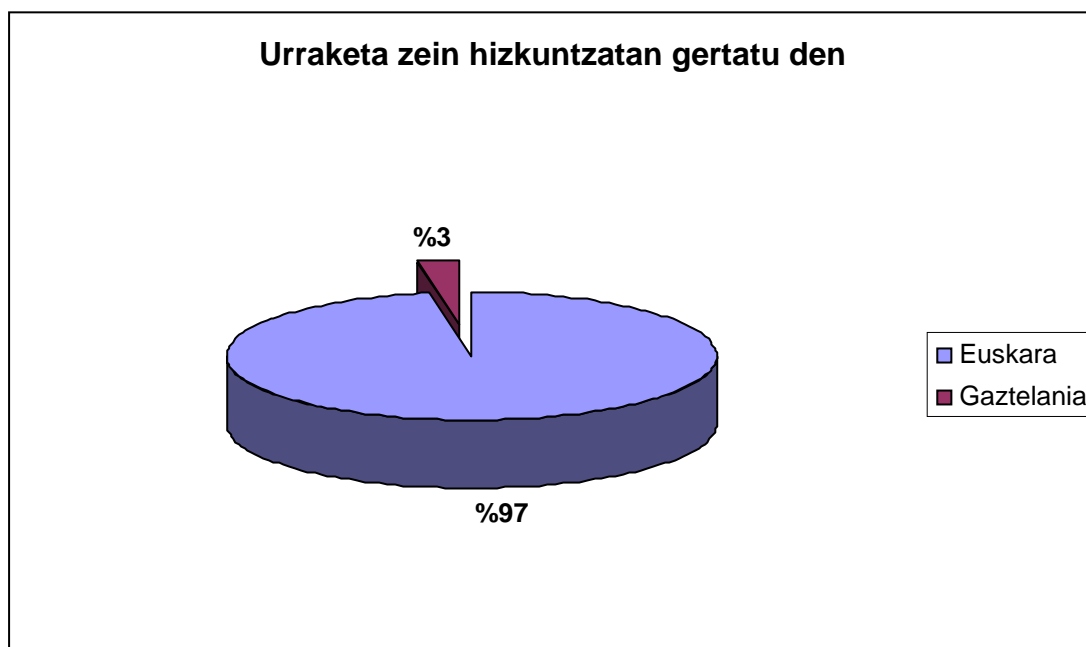
Beraz, argi eta garbi ikusten da, kexen gehiengoak euskara erabiltzeko eskubidea urratzeagatik izaten jarraitzen duela, eta aldea, gainera, oso handia dela.

Euskara eta gaztelania Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) hizkuntza ofizialak direla aitortzen dute Autonomia Estatutuaren 6. artikulua eta euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legearen 3. artikulua. Harrezkero, euskararen erabilera normalizatzeko aurrerapen handiak egin badira ere, jasotzen den kexa kopuru honek agerian uzten du oraindik badela zer hobetu euskara normaltasunez erabiltzeko.

Beraz, euskararen eta gaztelaniaren arteko benetako berdintasuna lortzeko, behar-beharrezkoa ikusten da ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea.

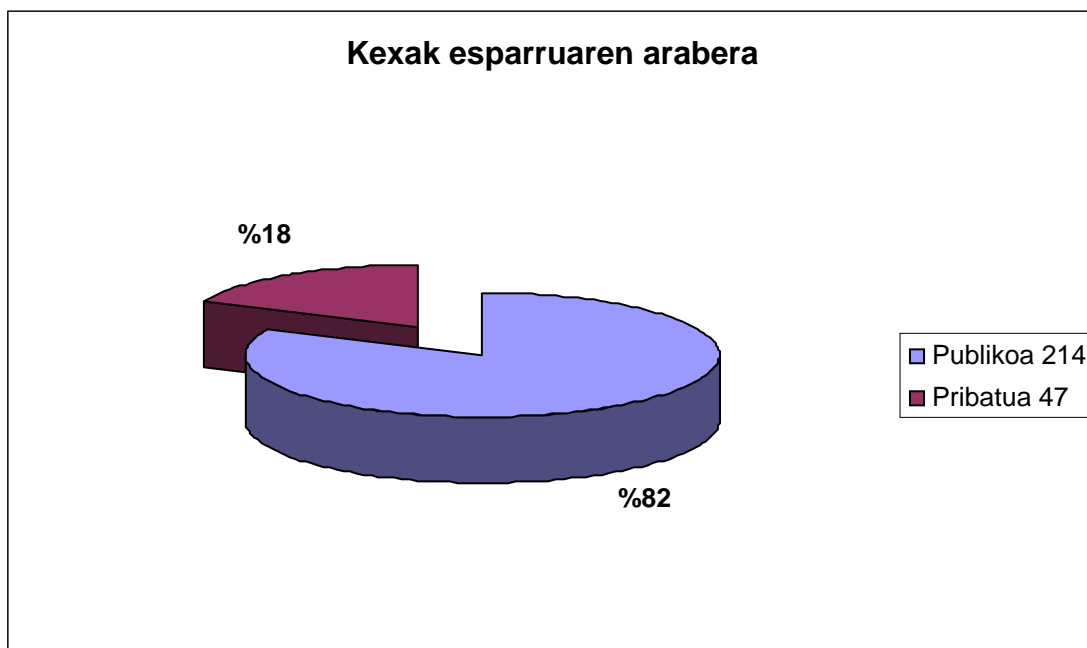
Gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu zaiela adierazteko kexak zazpi dira guztira. Kexa hauetatik, bost administrazioarekiko idatzizko harremanetan gertatu dira; bat, finantza erakunde batean; eta azkena, ezin izan dugu izapidetu datu orokorregiak eman zizkigulako.

Horrela, bada, zazpi kasu hauetan euskara hutsean jardun da, eta Administrazioaren mezuak gaztelaniaz jaso nahi dituzten herritarren hizkuntza eskubideak ez dira bermatu.



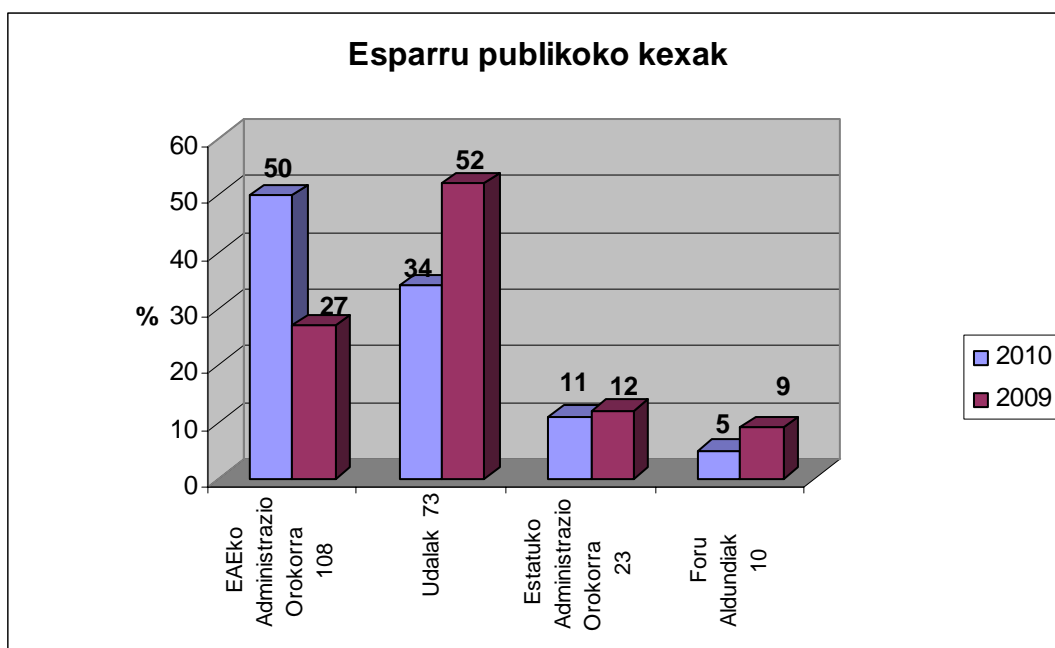
KEXAK ESPARRUAREN ARABERA

2001. urtean kexen %82 (214 intzidentzia) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak izan dira, eta %18 (47 intzidentzia) esparru pribatuan gertatutakoak; bada, 2009. urtearekin alderatuta, portzentajeak ez dira aldatu.



ESPARRU PUBLIKOKO KEXAK

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, 2010. urtean, 108 kexa EAEko Administrazio Orokorriari eta bere erakunde eta sozietateei zuzendutakoak izan dira; aldiz, 2009. urtean 47 kexa izan ziren. Udal administrazio eta euren menpeko erakundeei dagokionez, 2010. urtean 73 kexa jaso dira, 2009. urtean berriz, 91 kexa jaso ziren. Estatuko administrazioei dagokionez, 2010. urtean 23 kexa jaso ziren; eta, 2009. urtean 20 kexa. Eta, azkenik, foru aldundiei helduta, 2010. urtean 10 kexa jaso zituzten guztira; 2009. urtean, aldiz, 15 kexa jaso zituzten.



Beraz, intzidentzia kopuruari eta ehunekoei erreparatzen badiegu, nabarmen-
tzekoa da EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak asko direla.
Baina Udal administrazioari erreparatzen badiogu, 2009. urtean 91 kexa jaso
zituzten, eta 2010. urtean 73 kexa, hau da 18 kexa gutxiago, eta portzentajetan
ere nabari da beheraka doala. Aldiz, Foru Aldundi eta Estatuko Administrazioari
dagokionez, datuak ez dira asko aldatu.

EAEko Administrazio Orokorra

Talde honetan sartu ditugu Eusko Jaurlaritza eta beraren menpeko entitate
guztiak. EAEko Administrazio Orokorraren baitan guztira 108 kexa jarri dira, eta
horietatik Eusko Jaurlaritzari zuzendutakoak 60 izan dira, Osakidetzari 20,
SPRlri lau, Eusko Trenbideak-i lau, Euskal Trenbide Sareari (ETS) bi, EHUri
bederatzi, Euskal Irrati Telebistari (EITB) zuzenduta hiru kexa,
Alokabide/Bizigune bi, eta kexa bana Lanbidek, Euskadiko Kirol Portuak,
Berrikuntza+Ikerketa+Osasuna Eusko Fundazioak (BIOEF) eta Azti-Teknaliak
jaso dute.

Eusko Jaurlaritza

Nabarmenezkoa da Eusko Jaurlaritzari zuzendutako kexen igoera, 2009.
urtean 28 kexa izan baziren, 2010. urtean 60 izan dira, bikoitza alegia. 60 kexa
horietatik, 59 kasutan herritarrak euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiola
salatu du, eta kasu batean gaztelania erabiltzeko eskubidea.

Dena den, aipatu behar da kexa horietatik, Elebidek kasua aztertu ondoren, 12
kasutan urraketarik ez dela egon ondorioztatu duela. 14 kasutan kexa eragin
duen egitatea konpondu du dagokion sailak, 20 kasutan konponbidean jarri,
zazpi kasutan irtenbide desegokia izan du, eta hiru kasutan bakarrik geratu dira
intzidentziak erantzun gabe.

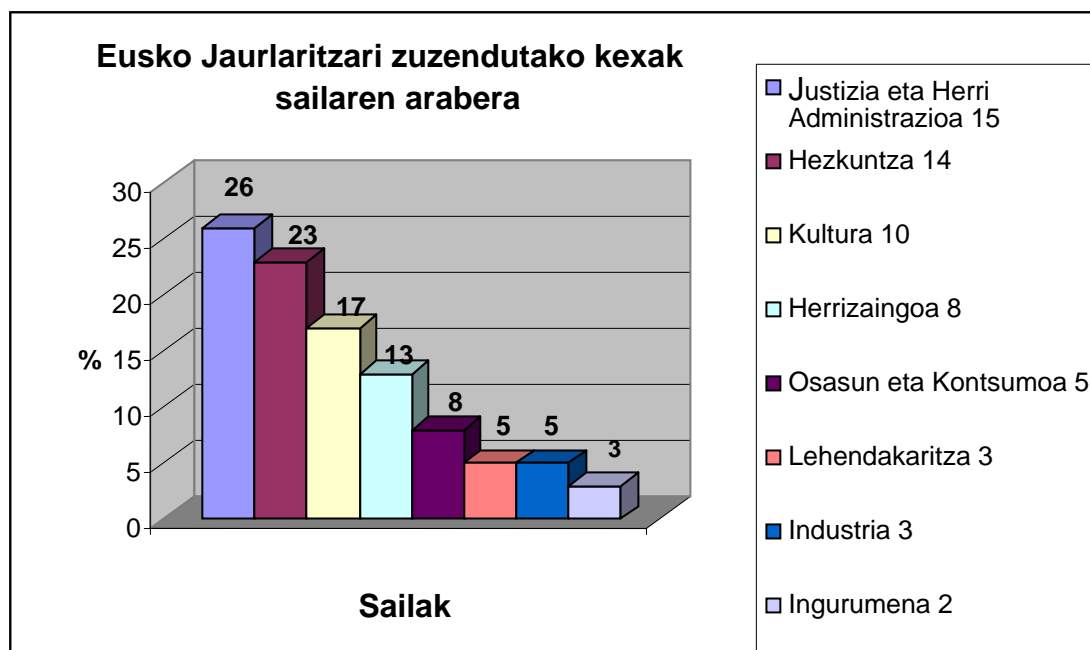
Sailez sail aztertzen badugu:

- Justizia eta Herri Administrazio Sailak 15 kexa jaso ditu zazpi Herri
Administrazioarekin lotuta eta sei justizia administrazioarekin. Kexa

guztiak itxita daude, lau kasutan sailak arazoa konpondu egin du; bost kasutan konponbidean jarri duela adierazi du; bi kasutan urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek; bi kexa geratu dira erantzun gabe, kasu bakar bat itxi da herritarraren hizkuntza eskubideak asebeste gabe, oraindik ere haurrak euskaraz inskribatzeko aplikazioa ez baitago martxan, eta noizko egongo den ere ez dute zehaztu; eta azkenik, kexa baten prozedura eten egin dugu, herritarrak ez baitio erantzun Elebidek egin zion datu gehiago emateko eskeari (horrela erantzun zehatzago bat lortuko zen).

- Herrizaingo Sailak zortzi kexa jaso ditu eta horietatik zazpi itxita daude, hiru kexa konponbidean jarri ditu Herrizaingo Sailak, baina beste lau kasutan ez da egon asebetetzerik, herritarrak adierazitako gertaerak gertatu izana ukatzen duelako sailak.
- Kultura Sailak 10 kexa jaso ditu eta bederatzi itxita daude. Hiru kasutan urraketarik ez dela egon ikusi da, kasu batean kexa eragin duen egitatea konpondu egin du, eta bost kasutan arazoa konponbidean jarri dira.
- Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak 14 kexa jaso ditu eta guztiak daude itxita. Sai honi zuzendu zaió gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu izanaren salaketa bakarra, baina Elebidek urraketarik ez dela egon ondorioztatu du. Beste hiru kasutan ere, lege urraketarik ez dela egon ikusi ahal izan du. Lau kasutan kexa eragin duen egitatea konponbidean jarri du Sailak, hiru kasutan egitate hori konpondu egin du, eta kexa bat izapidetzerakoan prozedura etenda geratu da herritarrari informazio gehiago eskatu ondoren, informazio hori eman ez diolako Elebideri. Bi kasutan asebetetzerik ez da egon, Hezkuntza Sailak gertatutakoa ukatu edota ulertzen ez duela adierazi baitu.
- Osasun eta Kontsumo Sailak bost kexa jaso ditu, eta guztiak itxita daude, kasu batean kexa eragin duen egitatea konpondu egin du, bi kasutan konponbidean jarri, laugarrenean urraketarik ez dela egon ebatzi da, eta azkena erantzun gabe utzi du.
- Lehendakaritzak hiru kexa jaso ditu eta horietatik bi erantzunarekin arazoa konpondu egin du eta bestean urraketarik ez dela ondorioztatu du Elebidek.

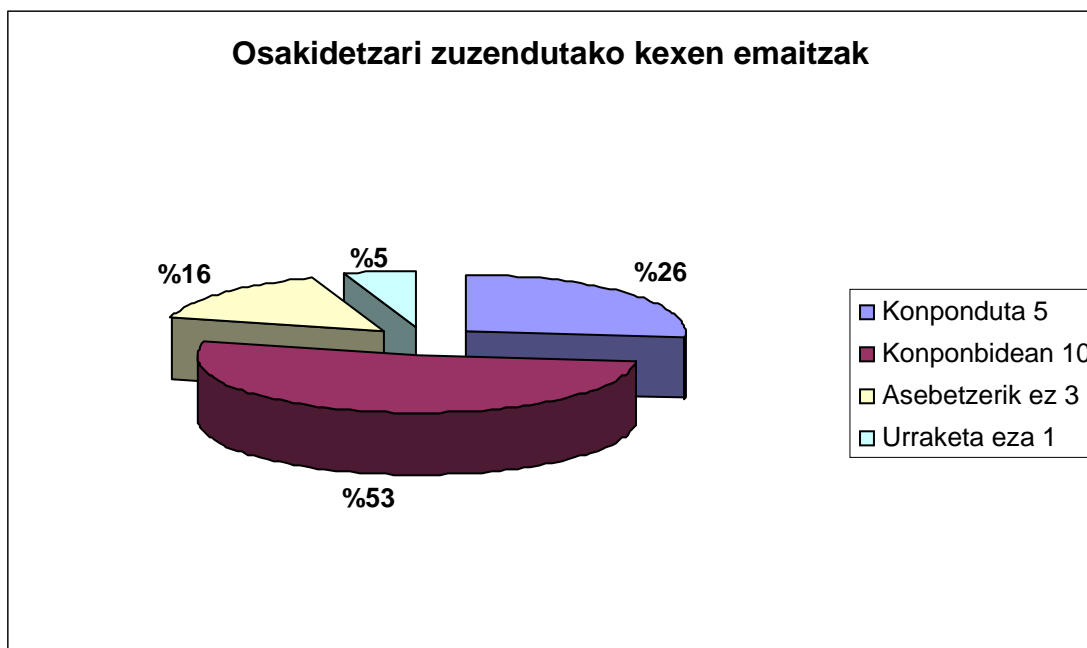
- Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak hiru kexa jaso ditu, bi konpondu ditu eta hirugarrena konponbidean jarri.
- Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak bi kexa jaso ditu, bat konpondu du eta bestea oraindik irekita dago.



Osakidetza

Osakidetza, 2009. urtean 10 kexa izatetik 20 kexa izatera pasa da, horrela, berriro 2008ko datuetara bueltatu da, 19 kexa izan baitzituen 2008an. Hauek dira Osakidetzari aurkeztutako intzidentzia nagusiak: errotuluak gaztelania hutsean egotea, telefono bidezko arreta gaztelania hutsez ematea, euskaraz dakiten mediku eta langileak ez edukitzea, gaztelania hutsezko dokumentuak erabiltzea, eta web orriak gaztelania hutsez egotea.

Osakidetzari zuzendutako 20 kexetatik 19 daude itxita: 10 kexa konponbidean jarri ditu Osakidetzak, eta bost kexa konpondu egin ditu. Kexa batean lege urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek. Eta, bukatzeko, hiru kasutan ez da egon herritarraren asebetetzerik. Azken hiru kasu hauetan, nahiz eta Osakidetzak bere euskara planak ondo aplikatu eta arau urraketarik ez egin, herritarrak ezin izan dira euskaraz artatuak izan behar izan dituzten osasun zerbitzuetan.



SPRI

SPRIk lau kexa jaso ditu guztira, eta denak IT-txartelen azterketekin lotuak dira, aplikazioak euskaraz dituen arazoak jakinarazi dituzte herritarrek. Lau kexa horietatik hiru konpondu egin ditu SPRIk, eta laugarrena konponbidean jarri.

Eusko Trenbideak

Lau kexa jaso dira Euskotreni zuzenduta, horietatik bi seinaleak edota abisuak gaztelania hutsean jartzeagatik, bakarra euskarazko abisu edota seinale batek akatsak zituelako, eta laugarrena, megafoniatik mezua gaztelania hutsez emateagatik. Lau intzidentzia hauetatik, Euskotrenek itxita dauden bi kexa konponbidean jarri ditu, bat konpondu egin du, eta bat erantzun gabe geratu da.

Euskal Trenbide Sarea (ETS)

ETSri zuzenduta bi kexa jaso dira, eta biak obretako seinaleak gaztelania hutsez jartzeagatik izan dira. Bat konponbidean jarri du ETSk, baina besteari dagokionez, prozedura eten egin behar izan da, ETSk informazio gehiago eskatu duelako kexari irtenbide bat bilatu ahal izateko, baina herritarrak ez dio erantzun errekerimenduari.

Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU)

EHUri zuzenduta bederatzi kexa jaso dira, 2009. urtean jasotakoaren hirukoitza. 9 kexa horietatik bat gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu dela salatzen da.

EHUri zuzendutako kexen arrazoiak hauek izan dira: herritarren zuzeneko eta telefono bidezko arreta gaztelania hutsez ematea, inprimakiak eta web orriko zenbait informazio gaztelania hutsez egotea.

EHUk bi kexa konpondu ditu, eta beste lau konponbidean jarri, bi erantzun gabe geratu dira, eta azkenik, gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu izanagatik jarritako kexan lege urraketarik ez dela egon ebatzi da.

Euskal Irrati Telebista (EITB)

EITBri zuzenduta hiru kexa jaso dira. Bi kasutan urraketarik ez dela egon ikusi ahal izan da eta azken kexa konponbidean jarri du EITBk.

ALOKABIDE/BIZIGUNE

Etxebizitzaren alokairuaren inguruko dokumentazioa gaztelania hutsez emateagatik izan dira kexak: batean, alokairuaren kontratua eman zioten gaztelania hutsez; eta bestean, alokairuaren kontratua eteteko aurre abisua. Kexa bat konponbidean jarri da, eta bestea konpondu dago.

LANBIDE

Lanbideko kexa, bertan izena emanda dagoen bati, sms bat gaztelania hutsean bidaltzeagatik izan da, eta Lanbidek kexa konpondu du.

Euskadiko Kirol Portuak

Telefono bidezko atentzian langileak herritarrari gaztelaniaz hitz egiteko eskatu ziolako izan da kexa, eta hau ere, konponbidean jarri da.

Berrikuntza+Ikerketa+Osasuna Eusko Fundazioa (BIOEF)

Web orrian, euskarazko hautua egin eta gero ere, informazio gehiena gaztelaniaz agertzen delako izan da kexa, eta BIOEFk konponbidean jarri zuen kexa.

AZTI-TEKNALIA

“Encuesta de socioeconomía del sector pesquero” gaztelania hutsez eman diotelako izan da, eta Azti-Teknaliak kexa konpondu zuen.

Udal Administrazioa

Udal Administrazioaren kasuan ere, udalak eta euren erakundeak bildu ditugu, eta goian aipatu bezala, 2009tik 2010era intzidentzia kopurua jaitsi egin da, hau da, 2009. urtean 91 kexa izan ziren udalei zuzendutakoak, eta 2010. urtean 73 izan dira guztira.

Arabako udalak

Udal Administrazioei zuzendutako 73 kexa horietatik 18 Arabako udalei dagozkie. 13 kexa Gasteizko Udalarari zuzenduak izan dira. Eta Aiara, Lantziego, Laudio, Samaniego eta Zanbranako Udalek kexa bana jaso dute.

Aiara, Samaniego eta Zanbranako Udalek euren web orriak gaztelania hutsez edukitzeagatik jaso dute kexa: Aiara eta Samaniegoko Udalek konpondu dute; Zanbranako Udalak ez du erantzun.

Lantziegoko Udalak seinale bat gaztelania hutsez edukitzeagatik jaso du kexa eta momentuz, eta intzidentzia hori konponduta itxi da.

Laudioko Udalak etxeetako atarrietan ohar bat gaztelania hutsez jartzeagatik jaso du kexa, eta konponbidean jarri zen kexa.

Vitoria-Gasteizko kexei dagokionez, lau sare sozial edota bestelako komunikabideetan adierazpenak gaztelania hutsez egiteagatik izan dira. Bi Luis Aranburu Musika Eskolan lau eta bost urteko haurrei zuzendutako ikastaro bat gaztelaniaz eskaintzen delako, beste bo Herrandarren kaleko autobus geltokiko megafoniatik informazioa gaztelania hutsez emateagatik, beste bat Udalaren

lan eskaintza publiko batean euskaraz gaztelaniaz baino informazio gutxiago jartzeagatik, eta gainerakoak, kale bideetan seinaleak gaztelania hutsez jartzeagatik (TUVISAK edo Udalak zuzenean jarritakoak).

Vitoria-Gasteizko Udalari zuzenduta kexa guztiak itxita daude: sei konponbidean jarri ditu Udalak, bi konponduta itxi dira, bi erantzun gabe geratu dira (TUVISARI zuzendutako kexak), kasu bakar batean eskubide urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek, eta azkenik, bi kasutan asebate gabe itxi dira, ez baita eman Luis Aranburu Musika Eskolan ikastaro hori euskaraz egiteko aukerarik.

Bizkaiko udalak

Bizkaiko udalei zuzendutako kexak 42 izan dira guztira, hots, EAEko udal guztiei zuzendutakoen % 55a. Kontuan hartu behar da 2009. urtean baino 31 kexa gutxiago izan dituztela, eta portzentajetan %80tik %56ra jaitsi direla.

Bizkaiko udalei zuzendu zaizkien 42 kexa horietatik, 20 Bilboko Udalarentzat edo bere sozietateentzat izan dira. Nabarmentzekoa da Bilboko Udalak jaso dituen kexa kopurua erdira jaitsi dela; hau da, 2009. urtean 40 kexa jaso zituen, 2010. urtean aldiz, 20 bakarrik. Dena, den Bilboko Udalak formula orokor bat erabiltzen jarraitzen du kexei erantzuteko.

Dena den, 20 kexa horietatik, 18k erantzun egokia jaso dutela esan dezakegu, hau da, lehen aipatu dugun formula orokor hori erabili dute, eta kexa konponbidean jarri dutela adierazi. Kasu batean lege urraketarik ez dela egon ebatzi da, eta azkenekoa oraindik itxi gabe dago.

Kexa horien tipologiari dagokionez, bideetako, kaleetako eta bestelako seinaleak gaztelania hutsean egoteagatik izan dira gehienbat, nahiz eta herritarren ahozko nahiz idatzizko arreta gaztelania hutsean emateagatik ere izan diren.

Udalez udal aztertuz gero, kexa bakarra jaso eta kexa hori konpondu edota konponbidean jarri dituzten udalak hauek dira: Abanto-Zierbena, Berriz, Gorniz, Leioa, Urduña, Santurtzi, eta Trapagaran.

Aldiz, kexa bakarra jaso, baina hizkuntza eskubideei buruzko araudiarekin bat, herritarren eskubidean asebate gabe utzi dituztenak Ondarroa eta Ortuellako

Udalak izan dira. Eta Sestaoko Udalak ere kexa bakarra jaso du, baina oraindik itxi gabe dago.

Barakaldoko eta Karrantzako Udalek bina kexa jaso dituzte: Barakaldoko Udalak kexa konponbidean jarri du; Karrantza Haraneko Udalak erantzun gabe utzi du.

Amorebieta-Etxanoko Udalak hiru kexa jaso ditu guztira, baina ez du bat bera ere erantzun.

Plentziako Udalak lau kexa jaso ditu guztira, baina laurak erantzun gabe utzi ditu.

Durangoko Mankomunitateak, kexa bakarra jaso du eta egoki erantzun dio kexari.

Gipuzkoako udalak

Gipuzkoako udalek guztira 13 kexa jaso dituzte, 10 euskara erabiltzeko eskubidea urratzeagatik, bi gaztelania erabiltzeko eskubidea urratzeagatik, eta azkeneko kexa baten prozedurari ez diogu ekin kexa orokorregia zelako (datu zehatzagoak eskatu zitzaizkion Elebidetik, baina ez zen gehiago harremanetan jarri zerbitzuarekin).

Euskara erabiltzeko eskubidea urratu dela salatu den 10 kexa horietatik lau Donostiako Udalarari edota bere erakundeei zeuden zuzenduta (Kursaal eta San Martin Merkatal Gunea), baina guztiak egoki erantzun ditu Donostiako Udalak, hiru konponbidean jarrita itxi ziren, eta azkena, konponduta.

Errenteria, Ibarra, eta Tolosako Udalek kexa bana jaso dute: Tolosako Udalak kexa eragin zuen egitatea konpondu badu ere, Errenteriako Udalak ez du agertu konpontzeko asmorik, eta Ibarraren kasuan lege urraketarik ez dagoela ondorioztatu du Elebidek.

Irungo Udalak bi kexa jaso ditu, bat konpondu du, baina bestea erantzun gabe utzi du.

Gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu izana Zumaiako Udalarari eta Urola Kostako Udal Elkarteari egotzi die herritarrak; dena den, bai batean, eta bai bestean, urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

Foru Administrazioa

Foru administrazioei dagokienez, kexa kopuruak behera egin du: 2009an 15 aurkeztu ziren, eta 2010ean, ostera, 10.

Arabako Foru Aldundia

Arabako Foru Aldundiak 2010ean bi kexa jaso ditu. Biak paisaiari lotutako kexak izan dira, hau da, trafikoko seinaleak eta bestelako seinale bat gaztelania hutsean edukitzeagatik. Foru Aldundiak kexa horietatik bakarrari erantzun dio, eta besteari ez dio erantzunik eman. Dena den, erantzundako kexa hori konponduta itxi da.

Bizkaiko Foru Aldundia

Bizkaiko Foru Aldundiak, 2010ean 2009an baino bi kexa gutxiago jaso ditu, sei kexa, alegia. Bizkaiko Foru Aldundiari zuzenean jarritako sei kexa horien arrazoiak hauek izan dira: hiru kexa trafikoko seinaleak gaztelania hutsean edukitzeagatik (bi konpondu egin ditu, eta beste bat erantzun gabe geratu da), bat Bilbao Exhibition Centreko (BEC) web orriko eduki batzuk gaztelaniaz bakarrik edukitzeagatik (Elebidek urraketarik ez dela egon ondorioztatu du), eta beste bat Santimamiñeko kobetan ahozko atentzioa euskaraz emateko gai ez izateagatik (konponduta itxi da kexa hau).

Azken kexa, gaztelania erabiltzeko eskubidea urratzeagatik izan da, Getxoko Ogasuneko pantaila batzuk euskara hutsez baitaude, eta Bizkaizko Foru Aldundiak Konponbidean jarri du kexa hori.

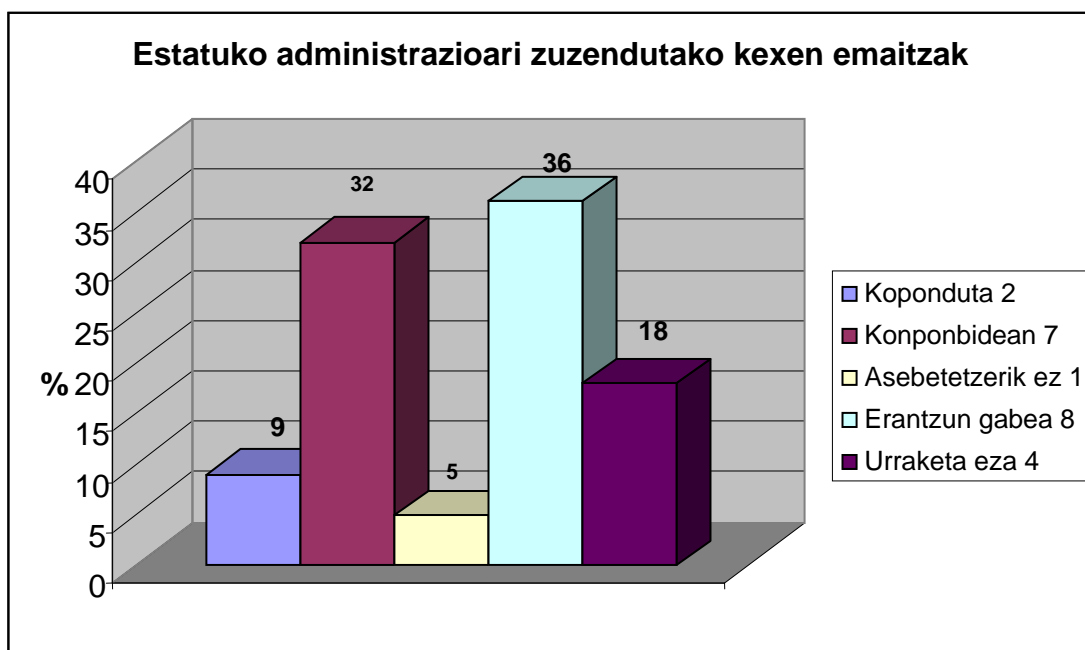
Gipuzkoako Foru Aldundia

Gipuzkoako Foru Aldundia, ordea, 2009an zazpi kexa jasotzetik, 2010ean bi jasotzera pasa da. Bi kexa hauek Gipuzkoako errepideetan gaztelania hutsezko trafikoko seinaleak edukitzeagatik bideratu izan dira. Eta bi kexa horiek konpondu egin ditu Gipuzkoako Foru Aldundiak.

Estatuko Administrazio Orokorra

Estatuko Administrazio Orokorren eta bere erakunde eta sozietateei zuzendutako kexak —RENFE, ADIF, Correos...— ez dute aldaketa handirik jaso 2009tik 2010era: 2009an 20 kexa izan baziren, 2010. urtean 23 kexa jaso ditugu. Kexak, nagusiki, bi esparru hauetakoak dira: euskaraz arreta pertsonala edo telefono bidezkorik ez ematea, eta gaztelania hutsezko jakinarazpenak.

Estatuko administrazioei zuzendutako 23 kexetatik 22 itxita daude. Kexa horietatik, bi konponduta daude eta zazpi konponbidean itxi dira, batean ez da egon asebetetzerik, lau kexatan urraketarik ez dela izan ondorioztatu du Elebidek, eta zortzi izan dira erakundearen aldetik erantzun gabe geratu direnak.



7.2 ESPARRU PRIBATUKO KEXAK

2010. urtean Elebiden aurkeztu diren 261 kexen artetik, 47 esparru pribatuari dagozkio. Esparru horretan, irabazi asmorik gabeko erakunde eta elkarteak eta jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak kokatzen dira. Urraketak arlo hauetan gertatu dira: kultura, interes orokorreko zerbitzuak, merkataritza gune handiak, aisialdia, eta bestelakoak.

Ikusten denez, esparru pribatuari dagozkion kexak ere jaso ditu Elebidek; nolana ere, alor horri dagokionez, kontuan izan behar dira arlo horretako hizkuntza eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren abenduaren 22ko 6/2003 Legea —Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua—, uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua —Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruz—, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua aldatzen duen uztailaren 20ko 204/2010 Dekretua.

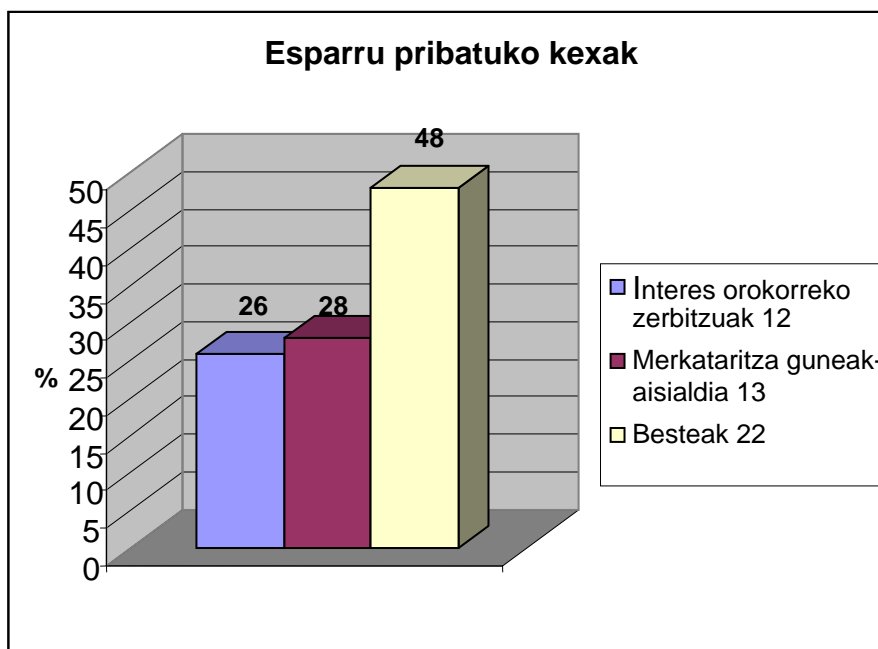
123/2008 Dekretuaren 2.2 artikulua zerrendatzen ditu, besteak beste, zeintzuk diren interes orokorreko erakundeak:

- EAEn komunikazio sareak ustiatzen dituzten komunikazio operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta EAEn jendearentzako telefono zerbitzuak ematen dituztenak.
- EAEn bidaiarien trenbideko garraio publikoko zerbitzuak ematen dituzten tren-enpresak.
- EAEn bidaiarien errepideko garraio publikoa erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.
- EAEn bidaiarien aire garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta EAEn aireporturen batean bidaiarien lehorreko asistentzia zerbitzuak ematen dituztenak.
- EAeko kontsumitzaileak eta erabiltzaileak energia elektriko hornitzen dituzten banaketa enpresak edo merkaturatze enpresak.
- EAeko kontsumitzaile eta erabiltzaileei saltzeko, gas naturala merkaturatzen duten enpresak.
- EAEn kokatuta dauden jendeari begirako produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduak, baldin eta baldintza konkretu batzuk betetzen badituzte.
- EAEn jendeari begirako establezimendua duten kreditu erakundeak.
- EAEn etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza obren sustatzaileak.

Hiru arau horiek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei begira hizkuntza eskubideak bermatzeko betebeharrak areagotu eta zehazten dituzten arren, epeak ere ematen zaizkie erakunde pribatuei lege xedapen horietako neurrietara egokitzeko. Beraz, epe horien arabera, erakunde gehienak oraindik ez daude behartuta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzera. Gainera, zehaztu behar da, nahiz eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren 18. artikulua isunak jartzeko aukera aurreikusten duen abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 50.6 artikulua bitartez, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ez duela enpresa pribatuei inongo isunik jartzeko asmorik.

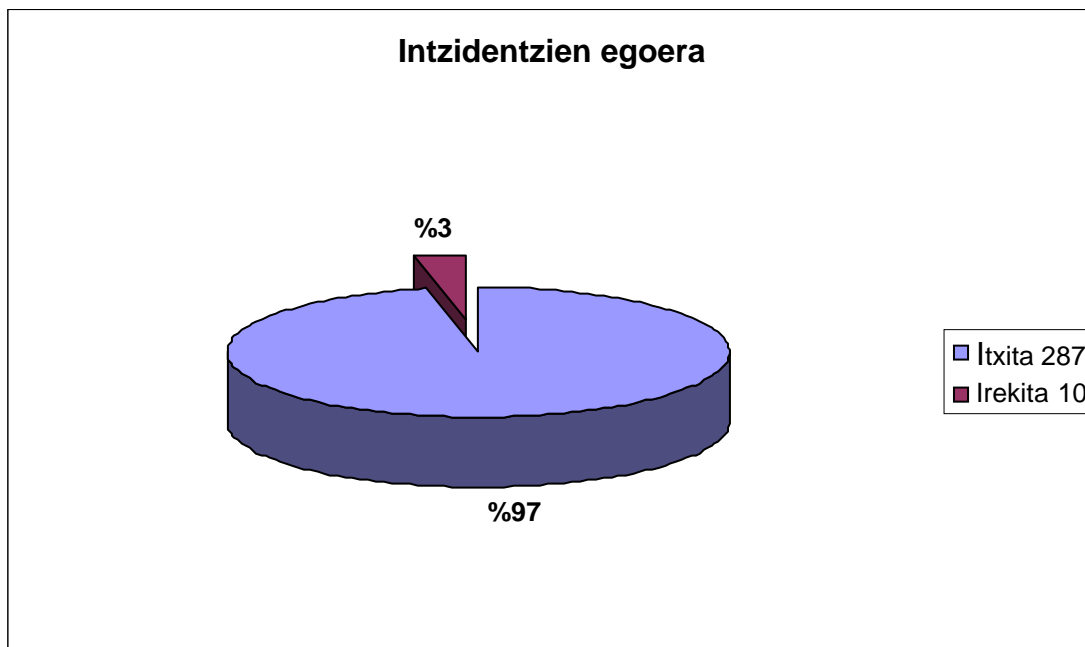
Hala ere, Elebidek kexak bideratu egin ditu erakunde pribatuak neurriak ezarriz eta bideratuz joan daitezzen, eta araudia indarrean hasten denerako bete ditzaten. Bide batez, aintzat hartu beharra dago enpresa hauek euren bezeroei zerbitzua elebitan emateko egiten duten ahalegina.

Esparru pribatuko kexa gehienak interes orokorreko zerbitzuak eta merkataritza eta aisialdi zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei zuzendutakoak izan dira: adibidez, telefono mugikorren enpresak eta merkataritza guneak.



LABURBILDUZ

2010ean, Elebidek izapidetutako 297 intzidentzietatik 287 itxita daude jadanik, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako intzidentzien kasuan, gehienak azken hiruhilabetekoan jasotakoak dira, prozedurek irekita jarraitzen dute eta beren bidea egingo dute.



Kontsultei dagokienez, jaso diren **30 kontsulta** itxita daude; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean, informazioa bildu ondoren, jakinarazpena bidaltzen dio herritarrari eskatutako informazioarekin. Eskaerei dagokienez ere, biak itxita daude.

Elebidek, 2010. urtean jaso dituen **bost iradokizunak** ere jadanik itxita daude, eta **eskaera bakarra** ere bai. Bost iradokizun horietatik hiruk erantzun egokia jaso dute, batek desegokia eta azkena erantzun gabea geratu da.

Kexei dagokienez, sei kasu bereiziko ditugu emaitzen ikuspegitik. Kontuan hartu behar da 261 kexetatik 10 oraindik ere irekita daudela:

- Kexa jaso duten erakundeek eragindako urraketa **konpondu** dituzten kasuak: 261 kexetatik, 51 izan dira.
- Kexa jaso duten erakundeek eragindako urraketa **konponbidean** jarri dituzten kasuak: 261 kexetatik, 103 izan dira.

- Kexa jaso duen erakundeak, erantzunaren bidez eskubide urraketa ez onartu, edota onartu arren, berdin jarraitzeko asmoa agertzen duenean, asebetetzerik ez dela izan adierazten du Elebidek, eta horrelako kasuak, 261 kexetatik 17 bakarrik izan dira.
- Kexak erakundearen aldetik **erantzun gabe** gelditu diren intzidentzia kopurua 32koa izan da.
- Araudiaren arabera kexa aztertu ondoren edo kexa aurkeztu zaion erakundeak emandako argibideen ondorioz **urraketarik ez dagoela** uste izan badu, intzidentzia itxi egin du Elebidek. 2010ean 44 kexa izan dira urraketa ezagatik itxi direnak, baina kontuan izan behar da horrela itxitako intzidentzia batzuk arlo pribatukoak izan direla, oraindik ez daudelako behartuta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzera.
- Prozedura lau kasutan geratu da etenda, Elebidek datu gehiagoren beharrearantz herritarrarekin harremanetan jartzen saiatu eta herritarraren erantzunik jaso ez denean.

