



# ELEBIDE

## 2011<sub>KO</sub>

### JARDUERA-TXOSTENA

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**KULTURA SAILA**  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

**DEPARTAMENTO DE CULTURA**  
Viceconsejería de Política Lingüística





**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

**KULTURA SAILA**  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

**DEPARTAMENTO DE CULTURA**  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2012

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Argitaraldia: I.a, 2012eko urria

Ale-kopurua: I.200 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Kultura 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.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

Fotokonposaketa: EPS, S.L.  
[www.eps-grupo.com](http://www.eps-grupo.com)

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

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

## AURKIBIDEA

ELEBIDE: Elebideren helduarorantz

Lurdes Auzmendi Aierbe, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea 7

ELEBIDE: Sarrera

9

2011KO JARDUERA-TXOSTENA

II

Jarduera-txostenean ageri diren datuak kontsultatzeko:

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





# ELEBIDE

## ELEBIDEREN HELDUARORANTZ

**LURDES AUZMENDI AIERBE**  
**EUSKO JAURLARITZAKO HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA**

Elebide-Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua 2006an sortu zuen Eusko Jaurlaritzak Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren barruan. Beraz, sei urte eskas ditu. Baina Elebide ez da umegorri bat. Ez horixe. Sei urte honetan helduarora iritsi da. Gaitasun handia erakutsi du errealitatea ezagutu eta, ahal den ber, eraldatzeko. Tresna erabilgarria da herritar askorentzat.

Euskal gizartean Elebide gero eta eza-gunagoa da eta, are garrantzitsuagoa dena, hizkuntza eskubideak gero eta maizago dira hizpide. Kontzeptu hori, Elebideren lan guztia hasiera-hasieratik iradoki duena, berria da, 1996ko Bartzelonako Adierazpenak zabaldu baitzuen lehenbizikoz, baina oso arrakastatsua izan da

Euskadin. Neurri handi batean Elebideri esker, herritarrak gero eta jakitunago dira beren hizkuntza eskubideez eta gero eta prestago daude eskubide horiek bete eta betearazteko. Poeta on askori bezala gertatu zaio Elebideri: haien izenak maiz ez dira gogoratzen, baina haien poemak bai.

Ez naiz gehiegi luzatuko txosteneko datuez. Irakurleak testuan aurkituko ditu, tauletan antolatuturik, erraz erabiltzeko moduan. Gainera, 2010etik 2011ra ia-ia ez da aldaketarik gertatu. 2010ean 297 intzidentzia izan baziren, 2011n 296 izan dira. Iraunkortasunerako joera igartzen da esparru guztietan, lehen aipatu dudan heldutasunaren seinale.



Kopuruak gora-behera, txosten honek frogatzen du euskal gizarteak naturaltasun osoz onartzen dituela hizkuntza eskubideak, eta erakundeak, publiko zein pribatu, eskubide horiek errespetarazteko neurriak hartzeko prest daudela. Gauzak asko hobetu dira, duela hamasei urte UNESCOk, Pen Klubek eta erakundez kanpoko erakunde batzuek Bartzelonan Hizkuntza Eskubideen Adierazpena onetsi zutenez geroztik. Orduan ametsa zena, gaur, zailtasunak zailtasun, errealitate bihurtzen ari gara. Lehen salbuespena zena gaur araua da.

Mentalitate-aldaketa horretan Elebideren kanpaina eta txostenek eragina izan dute, dudarik gabe. Euskararen eta egiazko elebitasunaren aldeko mugimenduak asko zor dio. Euskal gizartea egiten ari dena ez baita makala: euskararen

maila jasotzea erdararena apaldu gabe. Nekez aurkitu ahal da horrelako arrakastarik European.

Hogeita hamar urtez, euskarak aurrera egin du bereizkeriarik gabe eta ia liskarrik gabe. Hemen ez daude hizkuntzak bereizitako bi komunitate, hemen herri bakar bat dago, bere hizkuntza-aniztasunaz harro dagoena eta euskararen duintasunaren alde lanean ari dena. Indar politikoen eta eragile sozialen adostasuna oso handia da. Euskadi eredu bat izan daiteke eta da eremu urriko hizkuntzak hitz egiten diren beste herrialde batzuetarako.

Egun batean, euskararen normalizazioaren historia idazten denean, Elebidek isilka-misilka, apaltasunez eta harrokeriarik gabe, egin duen lana gorai patua izango da dudarik gabe.





# ELEBIDE

## 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 daitezen.

Aipatutako eginkizun horiek betetzeko honako jarduera arloak aurreikusten dira:

- Ekintzak eta kanpainak sustatzea, herritarrak beren hizkuntza eskubideen gainean sentikortu eta informatzeko, baita

eskubide horien babesa eta bermea artikulatzeko moduaz 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 lankidetzatza eta aholkularitza teknikoa eskaintzea, hizkuntza eskubideak errespetatuak izan daitezen; eta zerbitzuen kalitatean etengabeko hobekuntza sustatzea, baita hizkuntza arloan ere.
- Hizkuntza eskubideen babesarekin lotutako iradokizunak jaso eta izapidetzea.

Elebidek herritarren kexak, eta iradokizunak jasotzerakoan, gertakariaren deskribapen zehatza jasotzeaz gain, herritarren 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 herritarren eskubideak ezin badira asebetze, Elebidek intzidentzia itxiko du herritarren **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.



# 2011ko JARDUERA-TXOSTENA

## ***Intzidentzia kopurua***

2011 urtean Elebidek 296 intzidentzia erregistratu ditu; beraz, aurreko urteko datuekin -297 intzidentzia- alderatuz gero, ez dago aldaketarik intzidentzia kopuruari dagokionez.

## ***Intzidentziak jasotzeko bidea***

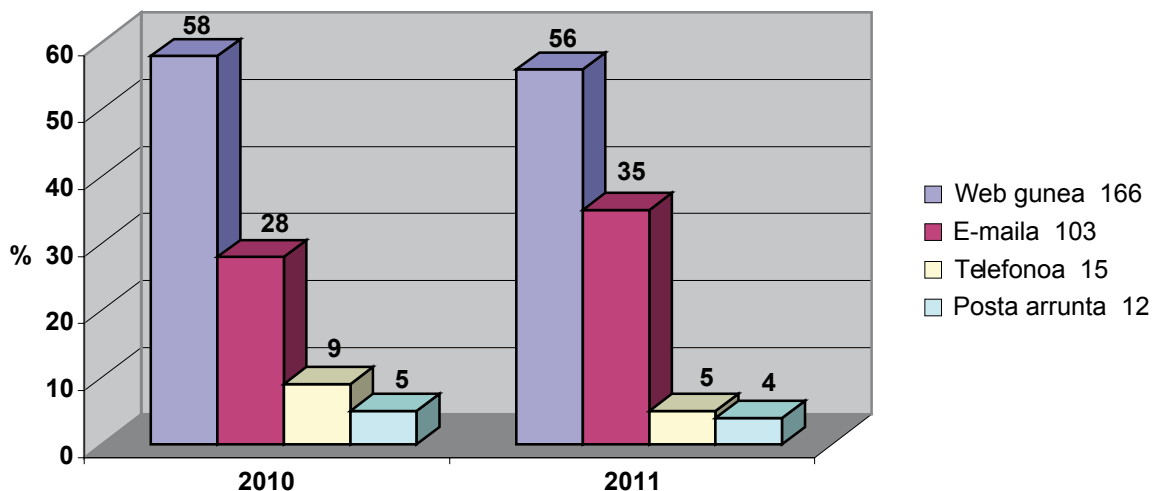
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2008an intzidentziak web orriaren bidez aurkezteko aplikazioa jarri zuen martxan, eta urte horretan 163 (%52,6) intzidentzia jaso ziren aplikazio berri horren bidez. 2009an 147 intzidentzia (%65)

aurkeztu ziren web orriaren bidez; 2010. urtean, 173 (%58); eta, 2011n 166 izan dira (56,25%). Beraz, 2010 urteko datuekin alderatuz, ez dago nabarmentzeko alderik.

Nahiz eta zerbitzu honen erabiltzaileen gehiengoak bide telematikoak erabiltzen dizuten Elebiderekin harremanetan jartzeko, bideak errazteko asmoarekin, gainerako bideak ere mantendu egin dira.

Hala nola, posta elektronikoaren bidez 103 intzidentzia (%34,50) jaso dira, posta arruntaren bidez 12 intzidentzia (%4), eta azkenik, telefonoz 15 intzidentzia (%5).

1. grafikoa: Intzidentziak jasotzeko bideak



### ***Izapidetutako intzidentzien tipologia***

2011. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien sailkapena, tipologiaren arabera, hauxe da:

Kexak	269
Kontsultak	17
Iradokizunak	7
Eskaerak	3

**Kexa** gehienak administrazio publiko ezberdinei zuzendutakoak izan dira; eta nabarmentzekoa da administrazio publiko hauek sare sozial berriak erabiltzen hasi diren heinean

(gehienbat Twitter), sare sozial hauetan egin den bi hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexa kopurua igo egin da; horrela, administrazio gehienek, hasieran behintzat, ez dute zaindu sare sozial horietan bi hizkuntza ofizialen erabilera.

**Kontsultei** erreparatuta, gehienak mota ezberdinetako entitateek egin dituzte, hizkuntzen erabileraren inguruan zein betebeharrak dituzten jakiteko; adibidez, enpresa pribatuak, sozietate publikoak, udalak, eta abar; eta, baita, entitate horien aurrean zein eskubide dituzten jakiteko.

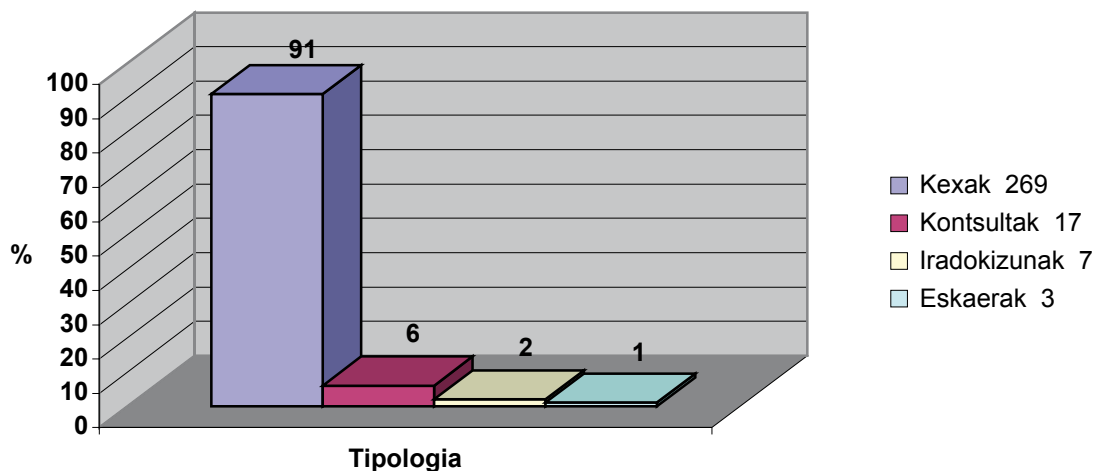
Eusko Jaurlaritzak 2011. hasieran prentsa bidez iragarri zuen dekretu bat onartuko zuela ikasketak euskaraz burutu dituzten pertsonen enplegu publikorako lan eskaintzetan euskararen ezagutza egiaztatu beharrik ez izateko, eta horren ondorioz, bi kontsulta jaso ditugu. Kontsulta hauei erantzuna ematerako momentuan, dekretua indarrean jarri gabe zegoen, eta horixe bera jakinarazi zitzaizen kontsulta egin ziguten herritarrei.

**Iradokizunei** helduta, guztira zazpi jaso dira 2011. urtean, eta denak euskararen irakas-

kuntza eta erabilera sustapenarekin zuten zerikusia. Hau da, iradokizun guztiak euskarari indarra emateko asmoa izan dute.

**Eskaerei** dagokienez, 2011. urtean hiru izan dira guztira. Lehenak, Ertzaintzan sartzeko frogak euskaraz eskuragarri jartzeko eskaera egin du. Beste batek, administrazio publiko bateko kanpo langilea izanik, euskaraz ikasteko aukera ematea eskatzen du. Eta, azkenik, Elebide, Hizkuntza Eskubideak Babesteko Zerbitzuaren izenaren zuzenketa eskatzen du herritar batek.

## 2. grafikoa: Izapidetutako intzidentzien tipologia



### **Izapidetutako kexen tipologia**

2011. urtean Elebiden izapidetu diren 269 kexen tipologia aztertzerakoan, bi kexa mota bereiz ditzakegu: batetik, herritarrek ahozko zein idatzizko harremanetan atzeman dituzten urraketak; eta, bestetik, herritarrek paisaia atzeman dituzten urraketak.

Harremanetan atzeman dituzten urraketek dagokienez, guztira 213 kexa jaso dira:

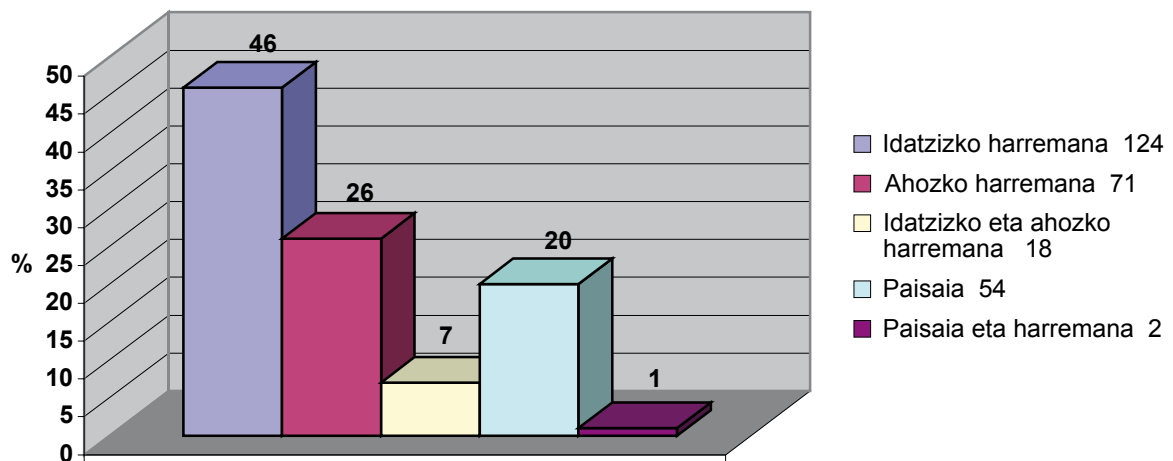
- 124 kexa idatzizko harremanei buruz
- 71 kexa ahozko harremanei buruz
- 18 kexa idatzizko eta ahozko harremanei buruz.

Bestalde, paisiarekin lotura duten 54 kexek, bide, kale eta lan seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian; eta, bi kasutan, erakunde batekin izandako harremanean gertatutako urraketarekin batera, kexan adierazi da erakundeko paisaian ere badirela hutsuneak.

### **Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den**

Izapidetutako 269 kexetatik 258tan euskara erabili nahi izan duenak nozitu du eskubide urratzea, eta 11 kasutan gaztelania erabili nahi izan duenak. 2010. urteko datuekin konparatzen badugu, gaztelania erabiltzerakoan eskubide

3. grafikoa: **Kexen tipologia**



urraketa pairatu dutenak zazpitik hamaikara igo dira, hau da, lau gehiago. Kontuan hartu behar da, dena den, euskara erabiltzeko eskubidearen urratzea nozitu dutenekin alderatuz, portzenta-jeak oraindik ere oso txikia izaten jarraitzen duela. Hau da, 2010. urtean %3k pairatu zuten gaztelania erabiltzeko eskubidearen urraketa, eta 2011. urtean %4k.

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

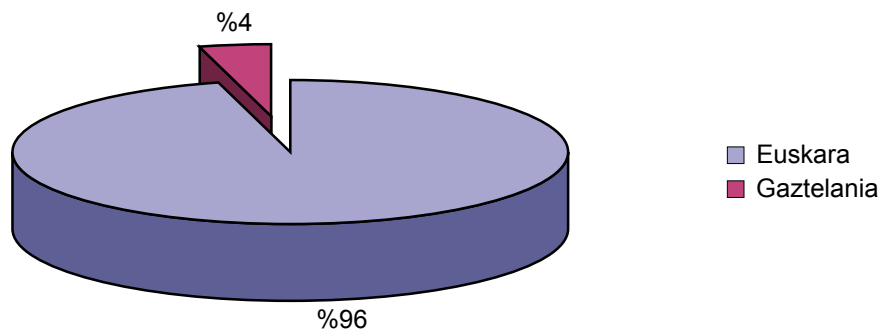
Euskara eta gaztelania Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) hizkuntza ofizialak direla aitortzen dute Autonomia Estatutuaren 6. artikulua eta Euskararen erabilera arautzen duen

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 11 dira guztira. Kexa hauetatik, zortzi administrazio publikoarekiko harremanetan gertatu dira, eta 3 erakunde pribatuekiko (argitaletxe bat, finantza erakunde bat, eta liburu eta disko denda bat). Dena den,

#### 4. grafikoa: Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den



erakunde pribatuekiko 3 kexa hauei dagokionez, Elebidek urraketarik ez dela egon ondorioztatu du hiruretan. Eta erakunde publikoen kasuan ere, 8 kexetatik 4 kasutan ez da egon eskubide urraketarik.

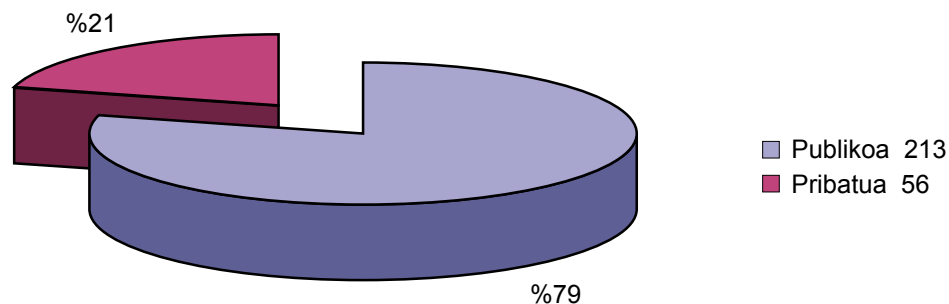
### ***Kexak esparruaren arabera***

2011. urtean kexen %79 (213 intzidentzia) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak izan dira, eta %21 (56 intzidentzia) esparru pribatuan gertatutakoak; bada, 2010. urtearekin alderatuta, ez dago inolako aldaketarik.

### ***Esparru publikoko kexak***

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, 2011. urtean, 107 kexa EAEko Administrazio Orokorrari eta bere erakunde eta sozietateei zuzendutakoak izan dira; eta, 2010. urtean kexa kopurua berdintsua izan da. Udal administrazio eta euren menpeko erakundeei dagokionez, 2011. urtean 60 kexa jaso dira, 2010. urtean berriaz, 73 kexa jaso ziren. Estatuko administrazioei dagokionez, 2011. urtean 22 kexa jaso dira; eta, 2010. urtean 23 kexa. Foru aldundiei helduta, 2011. urtean 18 kexa jaso zituzten guztira; 2010.

5. grafikoa: **Kexak esparruaren arabera**







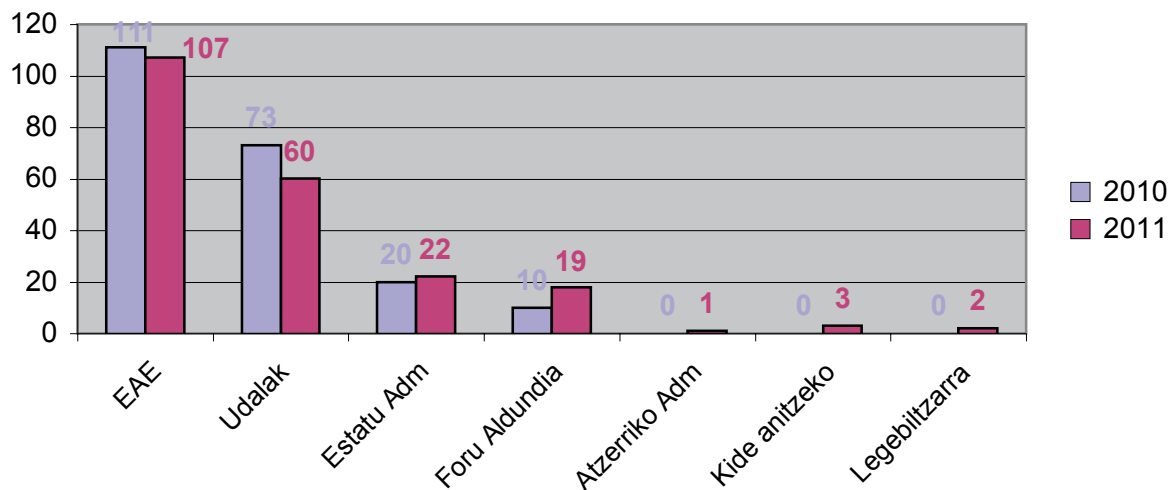
urtean, aldiz, 10 kexa jaso zituzten. Gainera, Eusko Legebiltzarrak bi kexa jaso ditu, Metro Bilbao, S.A.k hiru (administrazio ezberdinen menpeko sozietate publikoa), atzerriko institutu batetik beste kexa bat.

Beraz, esan daiteke EAEko eta Estatuko administrazio orokorrek kexa kopurua mantendu egin dutela; udalek, kexa kopurua jaisteko joerari helden diote, 13 kexa gutxiagorekin; eta, datu esanguratsuenaren foru aldundiek eta euren menpeko erakundeetan aurkitzen dugu, 10 kexa jasotzetik 19 jasotzera pasa baitira.

### EAEko Administrazio Orokorra

Talde honetan sartu ditugu Eusko Jaurlaritza eta beraren menpeko entitate guztiak. EAEko Administrazio Orokorraren baitan guztira 107 kexa jarri dira, eta horietatik Eusko Jaurlaritzari zuzendutakoak 51 izan dira, Osakidetza 25, Eusko Trenbideak-i bi, Euskal Trenbide Sareari (ETS) hiru, Lanbideri zortzi, EHUri sei, Hizkuntza Eskola Ofizialei hiru, Haur Eskolen Partzergoari bat, Basquetour-i bat, Ur Agentziari bi, IHOBeri bat, Basque Centre for Climate Change erakundeari bat, Euskal Irrati Telebistari (EITB)

6. grafikoa: **Esparru publikoko kexak**



zuzenduta bat, Etxebideri zuzendutako kexa bat, eta, azkenik, EHUko Uda Ikastaroen Fundazioari zuzenduta bat.

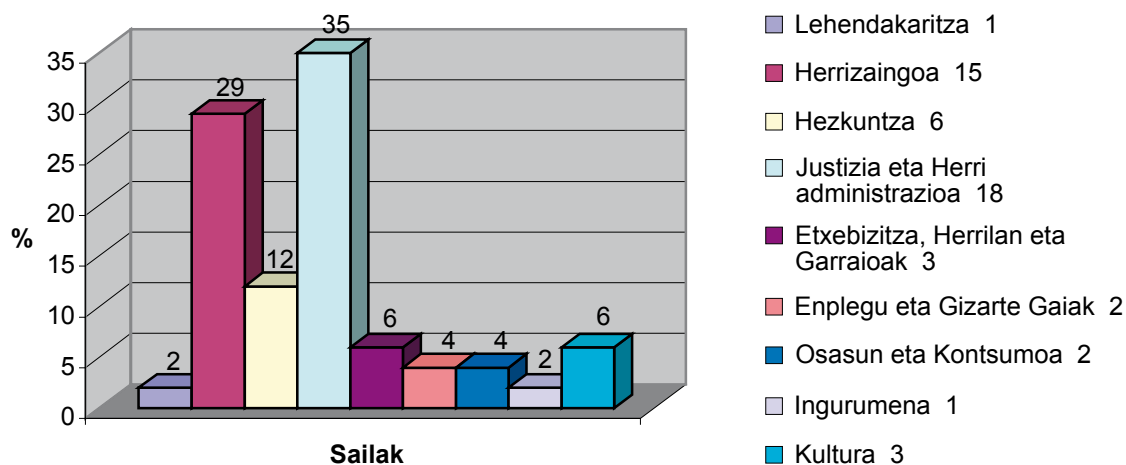
### *Eusko Jaurlaritza*

Eusko Jaurlaritzari zuzenduta kexak, 2010. urtean 60 kexa izan baziren, 2011. urtean 51 izan dira, bederatzi kexa gutxiago. 51 kexa horietatik, 48 kasutan herritarrak euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiola salatu du, bi kasutan gaztelania erabiltzeko eskubidea, eta kasu batean bai euskara eta bai gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu da.

Sailez sail aztertzen badugu:

- Lehendakaritzak kexa bakarra jaso du, eta bera prentsa idatziko iragarki bateko euskara traketsa erabiltzeagatik izan da, eta konponduta itxi da intzidentzia.
- Herrizaingo Sailak 15 kexa jaso 2011. urtean, 2010. urtearekin konparatuz ia bikoitza. Kexa gehienak (12) ahozko harremanetan gertatu dira, hau da, komisariatetan, Ertzaintzaren kontroletan eta 112 telefonoan herritarrak euskaraz ez artatzeagatik. Bi kexa, paisaiarekin loturik daude, trafiko zuzendaritzak

7. grafikoa: **Eusko Jaurlaritzari zuzendutako kexak sailaren arabera**



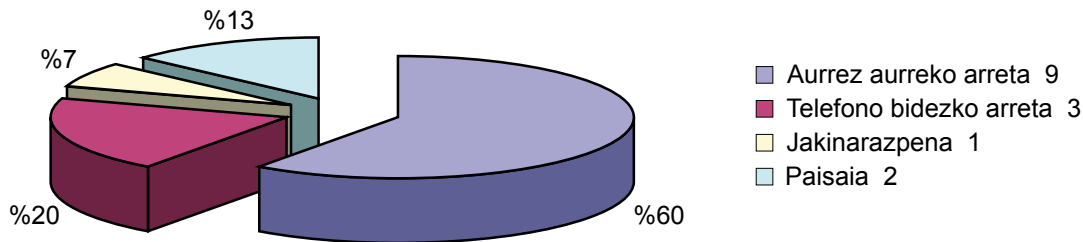


autobideetako oharrak euskara trake-tsarekin idazteagatik; eta, bakarra trafiko isuna gaztelania hutsean jakinarazteagatik (idatziko harremana).

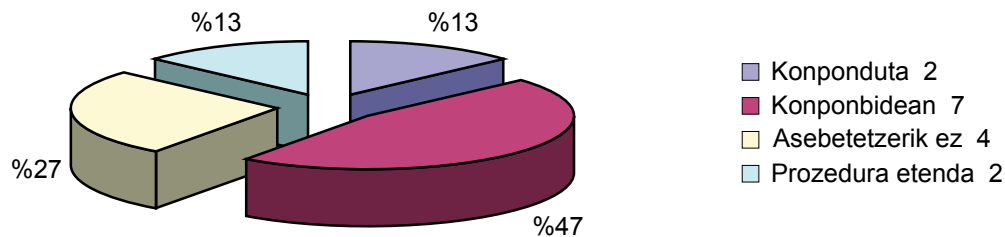
Kexa guztiak itxita daude: paisaiarekin loturiko bi kexak konponduta itxi dira; ahozko harremanetan gertaturiko zazpi kexa konponbidean jarri dira, hiru kasu-

tan erantzunarekin ez da egon asebetetzerik, eta, bi kasutan, informazioa faltagatik prozedura eten egin behar izan da; Idatzizko harremanetan jaso den kexa bakarrean (isuna gaztelaniaz), Herrizaingo Sailaren erantzunarekin ez da egon hizkuntza eskubideak asebetetzerik.

8. grafikoa: **Herrizaingo Sailaren kexen tipologia**



9. grafikoa: **Herrizaingo Sailaren kexen itxiera**



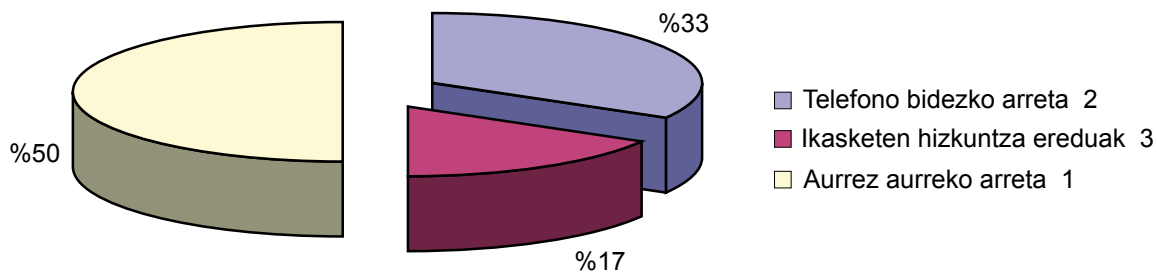
- Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak sei kexa jaso ditu, lau euskara erabiltzeko eskubidea urratu delako, eta, bi gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu dela nozitu delako. Sei kexa horietatik, bakar batean prozedura eten beharra egon da, eta beste guztiak itxita daude.

Bi kexa ahozko harremanetan gertatu dira, telefono bidezko arreta euskaraz ez emateagatik, bakarra ikasketa konkretu bat gaztelania hutsean izango delako, eta bi euren umeak A ereduan

matrikulatu nahi izan dituztelako, eta euren esanetan ezin izan dutelako.

Gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu zaiela salatu duten bi kexetan, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren txostena jaso ondoren, hizkuntza eskubideen urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek. Eta euskara erabiltzeko eskubidea urratzeagatik aurkeztu diren lau kexen artean, bi konponbidean itxi dira, batean ez da egon asebetetzerik, eta azkeneko kexaren prozedura eten egin behar izan da.

10. grafikoa: **Hezkuntza Sailaren kexen tipologia**

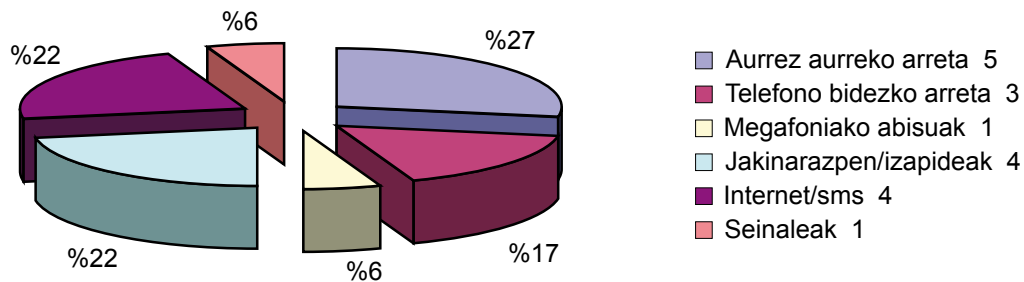


– Justizia eta Herri Administrazio Sailak 18 kexa jaso ditu, 2010. urtean baino hiru gehiago. Erdiak justizia administrazioarekin daude lotua, eta beste erdiak, Herri Administrazioaren baitan izan dira.

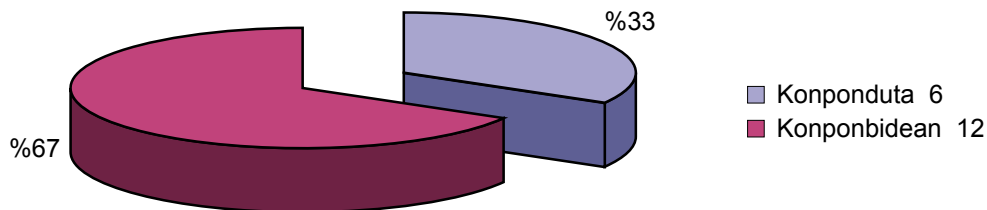
Zortzi kexa ahozko harremanetan eman dira, hauetatik zazpi konponbidean itxi dira, eta, bakarra konponduta. Zazpi

kexa idatzizko harremanetan burutuak izan dira, bost konponbidean itxi dira, eta, bi konponduta. Bi kasutan, kexa ahozko eta idatzizko harremanen ingurukoa izan da, eta biak konponbidean itxi dira. Eta, azkenik, paisiarekin loturiko kexa bakarra izan da, konponbidean itxi dena.

11. grafikoa: **Justizia eta Herri Administrazio Saileko kexen tipologia**



12. grafikoa: **Justizia eta Herri Administrazio Sailaren kexen itxiera**



- Etxebizitza, Herrilan eta Garraio Sailak hiru kexa jaso ditu. Bata, sare soziale-tako mezu gehienak gaztelania hutsez argitaratzeagatik; bestea, Zumaiako portuan enpresa baten bidez eginiko obretan seinaleak gaztelania hutsean edukitzeagatik; eta, azkena, Bizilagun zerbitzuan euskaraz ez artatzeagatik, eta euskaraz artatzeagatik hitzordua beranduago emateagatik.

Hiru kexak itxita daude, Twitter kontuari dagokion kexa erantzun gabe geratu da Etxebizitza, Herrilan eta Garraio Sailaren aldetik, Zumaiako portuko seinalearen kexa konponduta itxi da, eta, azkenik, Bizilagun zerbitzuaren inguruko kexa konponbidean jarri du sailak.

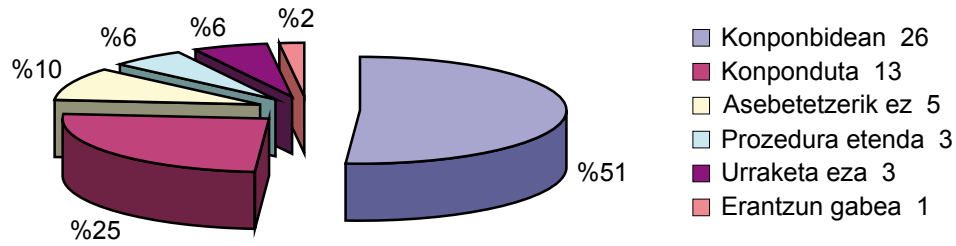
- Enplegu eta Gizarte Gaietarako Sailak bi kexa jaso ditu. Bat, idatzizko prentsa iragarki bat gaztelania hutsean argitaratzeagatik; eta, bestea, telefono bidez arreta euskaraz modu egokian ez emateagatik. Bi kexa horiek konponbidean itxi dira.
- Osasun eta Kontsumo Sailak ere bi kexa jaso ditu, eta biak, sare sozialetan

euskara ez erabiltzeagatik izan dira. Batean, urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek, eta bestea konponduta itxi da.

- Ingurumen, Lurralde Plangintza, Nekazaritza eta Arrantza Sailak kexa bakarra jaso du, web orrian euskarazko bertsioan informazioa gaztelaniaz argitaratzeagatik izan da; eta, kexa konponduta itxi da.

- Kultura Sailak 3 kexa jaso ditu, bata herritar eta erakundeentzako eskuragarri dagoen aplikazio informatikoa euskaraz erabilgarri ez egoteagatik, berau Kultura Sailak konponbidean jarri du; beste bat, web orrian hizkuntza traketsa erabiltzeagatik, jadanik konponduta dagoena; eta, azkena, frantsesetik euskarara itzulpenak egiteko zinpeko itzul-tzaile habilitaturik ez edukitzeagatik, gaur egun itzultzaile horiek gaitzeko lanetan ari da Kultura Saila.

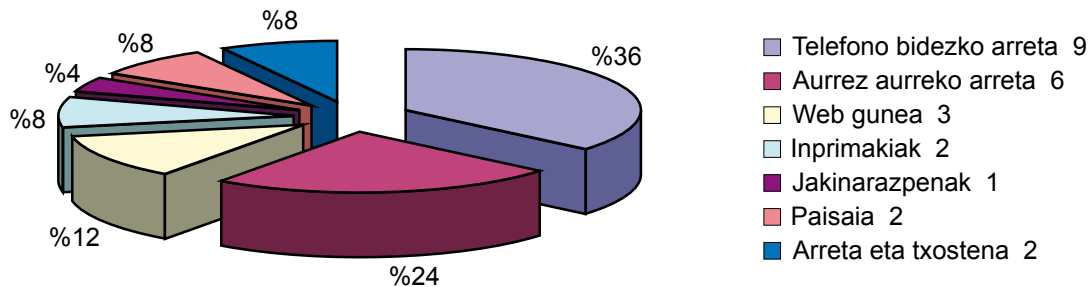
Bada, Eusko Jaurlaritzaren sail ezberdinetako kexak kontuan hartuta itxiera datuak honako hauek dira:

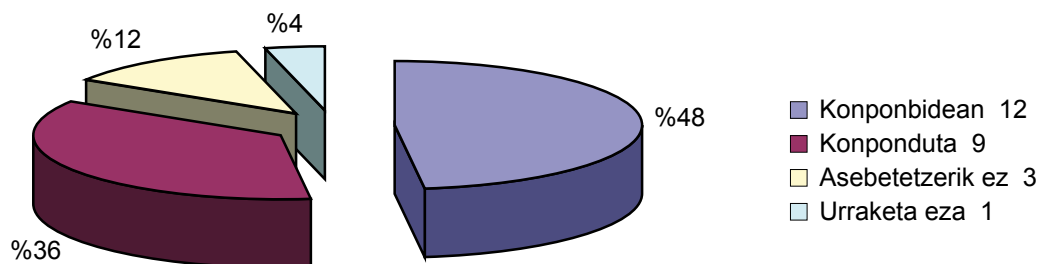
13. grafikoa: **Eusko Jaurlaritza kexen itxiera**

### Osakidetza

Osakidetza, 2010. urtean 20 kexa izatetik 25 kexa izatera pasa da, beraz, Osakidetzari zuzendutako kexa kopuruak goranzko joerari eusten dio. Osakidetzako intzidentzia gehienak ahozko harremanetan gertatu dira: erantzun-gailu automatikoak euskara erabiltzea ez due-

lako bermatzen, edota harrerako langile, mediku edo erizainek euskaraz ez artatzeagatik. Web gunearekin lotutako kexak hiru izan dira, atalen bat ez euskaratzeagatik edota euskara traketsa erabiltzeagatik. Dokumentu estandarizatuak gaztelania hutsean emateagatik bi kexa egon dira,

14. grafikoa: **Osakidetzako kexen tipologia**

15. grafikoa: **Osakidetzari zuzendutako kexen itxiera**

eta paisaiarekin lotutako kexak ere bi izan dira. Azkenik, bi kexa jaso dira Elebiden pertsona bati azalpen guztiak gaztelania hutsez emateagatik, eta era berean informaziorako dokumentuak ere gaztelania hutsean eman zizkiotelako.

Osakidetzari zuzendutako kexa guztiak itxita daude: Osakidetzak 12 kexa konponbidean jarri ditu; beste bederatzi konpondu egin ditu; hiru kasutan ez da egon herritarraren asebetetzerik (ahozko harremanetan); eta, azkenik, kasu bakar batean Osakidetzaren txostena aztertu ondoren urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

### *Eusko Trenbideak*

Euskotreni zuzendutako bi kexa jaso dira, horietatik bat web orria euskaraz erabilgarri ez

edukitzeagatik, eta bestea, Enplegu Publikorako Eskaintzan azterketak euskaraz egiterik ezin izatea. Web guneari dagokion kexa konponduta itxi da, baina enplegu publikorako eskaintzaren inguruko kexari dagokionez, Eusko Trenbideak ez ditu herritarren hizkuntza eskubideak asebetete.

### *Eusko Trenbide Sarea (ETS)*

ETSri zuzenduta bi kexa jaso dira, eta biak paisaiari lotutakoak, geltokien izenetan akatsak aurkitzeagatik, eta, bestea, obretako seinaleak gaztelania hutsean jartzeagatik. ETSk kexa horietako bat konponbidean jarri du, eta bestean prozedura eten egin behar izan da, herritarrari datu gehiago eskatu ondoren, hark ez baitu informazio hori eman.



## Lanbide

Lanbidek 2011. urtean zortzi kexa jaso ditu. Dena den, kontuan izan behar da, 2011. urtearen hasieran INEMetik transferentzia egin zela Lanbidera, eta horrelako aldaketa gogorraren ondoren, gauzak bideratzea kosta egiten dela batzuetan; eta, ondorioz, Elebidek Lanbideren eskutik jaso dituen erantzunak ez direla izan nahi bezalakoak.

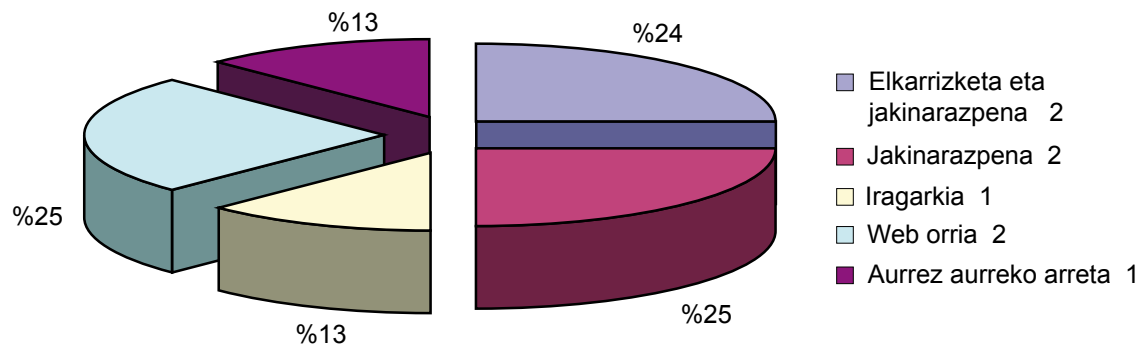
Bada, zortzi intzidentzia horietatik, zazpi daude itxita: bi konponbidean, bi herritarren hizkuntza eskubideak asebetete gabe, bat ez da

erantzun, eta bi kasutan urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

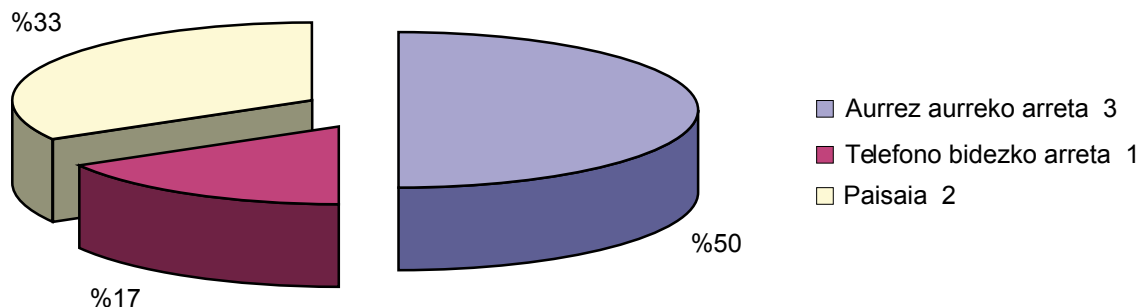
## Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU)

EHUri zuzenduta sei kexa jaso dira, 2010. urtean baino hiru gutxiago. Lau kexa ahozko harremanekin loturik daude, herritarrei arreta euskaraz ez emategatik; hiru konponbidean itxi dira, eta bat konponduta; kexa bat paisaiaren ingurukoa izan da, eraikineko emergentzia seinaleak gaztelania hutsean zeudelako, kexa hau konponbidean itxi da; eta, azkena, jantokiko menua gaizki itzulita egoteagatik, konponbidean itxi dena.

16. grafikoa: Lanbidek jasotako kexen tipologia



17. grafikoa: EHUri zuzendutako kexen tipologia



### *Hizkuntza Eskola Ofizialak*

Hizkuntza Eskola Ofizialei zuzenduta hiru kexa jaso dira guztira, eta hirurak arrazoi bera-gatik izan dira, herritarrei arreta euskaraz ez eskaintzeagatik. Gainera, hiru kasuetan, herritarra-ri gaztelaniaz hitz egiteko esan zaio modu zakarrean. Hizkuntza Eskola Ofizialak konponbi-dean jarri ditu hiru kexa hauek.

### *Haurreskolen Partzuergoa*

Erakunde honek kexa bakar bat jaso du, web orrian euskarazko informazioa gaztelaniaz-koa baino urriagoa izateagatik, eta konponbidean itxi da kexa.

### *BASQUETOURL*

Erakunde honek, kexa bakar bat jaso du, prentsa idatzian iragarki bat gaztelania hutsean argitaratzeagatik. Elebidek Basquetour-en txos-tena azertu ondoren urraketarik ez dela egon ondorioztatu du.

### *Ur Agentzia*

Erakunde honek bi kexa jaso ditu, biak ida-tzizko harremanetan; bata, web orrian euskaraz-ko bertsioa ez eguneratzeagatik; eta, bestea, euskara hutsez bidalitako idatzi bati gaztelania hutsez erantzuteagatik. Bi kexak konponduta itxi dira.



### *IHOBE*

Erakunde honek kexa bakarra jaso du, eta idatzizko harremanen ingurukoa izan da, hots, euskara hutsez bidalitako gutun bati gaztelania hutsez erantzutegatik. Intzidentzia konponbidean itxi zen.

### *Basque Centre for Climate Change*

Erakunde honek kexa bakarra jaso du, web orria soilik ingelesez hutsez edukitzeagatik, eta konponbidean itxi da intzidentzia.

### *Euskal Irrati Telebista (EITB)*

EITBri zuzenduta ere kexa bakarra jaso du Elebide, sare sozialetan euskara ez erabiltzeagatik izan da kexa hori, baina EITBren erantzunaren ondorioz urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

### *Etxebide*

Etxebidek bere Web orriaren inguruko kexa bat jaso du, Web orri aztertu ondoren, urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

### *EHUko Uda Ikastaroen Fundazioa*

Erakunde honek kexa bakarra jaso du, udako kurtso bati buruzko informazioa gaztelania hutsean jartzeagatik, Elebide EHU Uda Ikastaroen Fundazioak emandako txostenetik urraketarik ez dela egon ondorioztatu du.

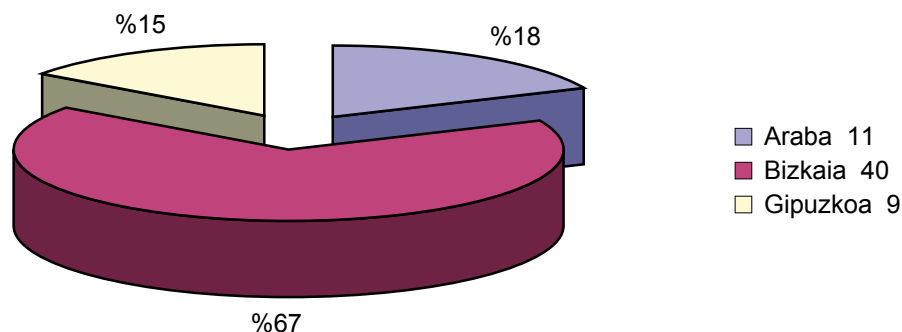
### *Udal Administrazioa*

Udal Administrazioaren kasuan ere, udalak eta euren erakundeak bildu ditugu, eta goian aipatu bezala, 2010etik 2011ra intzidentzia kopurua jaitsi egin da, hau da, 2010. urtean 73 kexa izan ziren udalei zuzendutakoak, eta 2011. urtean 60 izan dira guztira.

### *Arabako udalak*

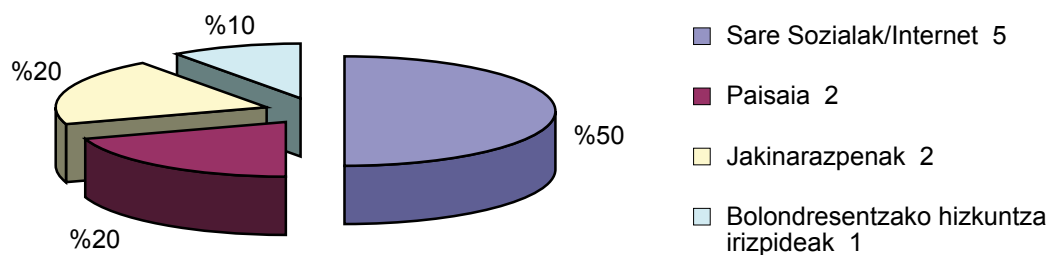
Udal Administrazioei zuzendutako 60 kexa horietatik 11 Arabako udalei dagozkie. 10 kexa Gasteizko Udalarari zuzenduak izan dira, bakarra Lantziegoko Udalarari.

Lantziegoko Udalak Web orria gaztelania hutsez edukitzeagatik jaso du kexa eta momentuz, eta intzidentzia hori asebetetzerik gabe itxi da.

18. grafikoa: **Udal administrazioari zuzendutako kexak**

Vitoria-Gasteizko kexei dagokionez, bost sare sozialetan edo internet bidezko komunikabideetan adierazpenak eta udalaren irudia gaztelania hutsez jartzeagatik izan dira, eta, hauetatik hiru konponbidean itxi dira, eta, bi konponduta; bi kexa, paisaiarekin lotuta egon dira, eta bat konponduta itxi da, eta, bestean urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebi-

dek; beste bi, herritarrei jakinarazpena gaztelania hutsez bidaltzeagatik, bat konponbidean jarri da, eta, bestean prozedura eten egin behar izan da; eta, bakarra hauteskundeetako bolondres gisa aritzeko euskara jakitea ez eskatzeagatik, eta hemen urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebide.

19. grafikoa: **Vitoria-Gasteizko Udalaren kexen tipologia**

### Bizkaiko udalak

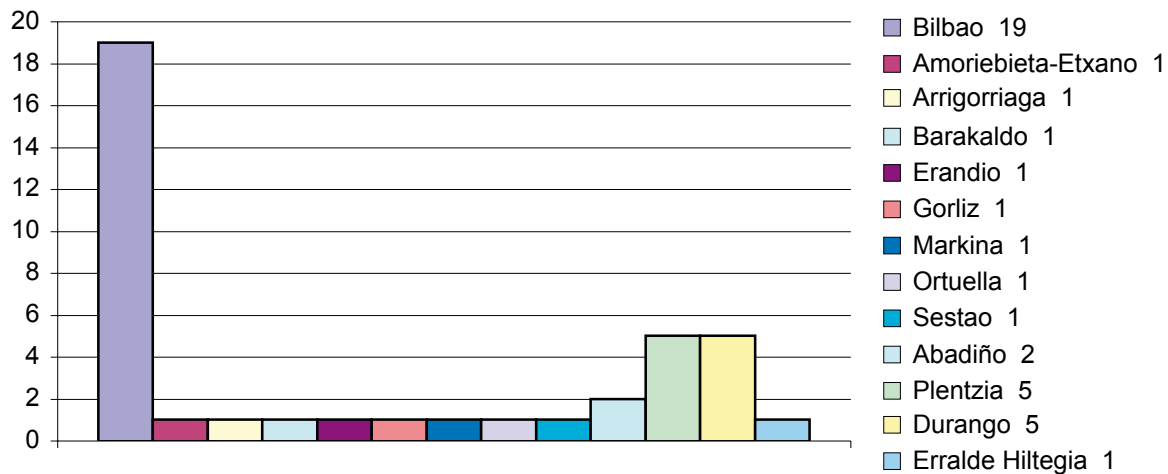
Bizkaiko udalei zuzendutako kexak 40 izan dira guztira, hots, 2010. urtean baino bat gutxiago, eta EAEko udal guztiei zuzendutakoen %76a. Bizkaiko udalei zuzendu zaizkien 40 kexa horietatik, 19 Bilboko Udalarentzat edo bere sozietateentzat izan dira, eta 2010. urtearekin alderatuz kopurua berdin mantendu da.

Kexa horien tipologiari dagokionez, 8 kexa paisaiari lotuta daude, bideetako, kaleetako eta bestelako seinaleak edota informazioa gaztela-

nia hutsean egoteagatik izan dira, 3 kexa idatzizko harremanen ingurukoak (web bidez herri-tarrei bidalitako erantzuna eta jakinarazpenak), 5 kexa sare sozialetan eta interneten gaztelania bakarrik erabiltzeagatik, eta beste 3 kexa aurrez aurreko ahozko arreta euskaraz ez emateagatik.

Bilboko Udala eta bere menpeko erakundeek zuzendutako 19 kexetatik, 15 konponbidean itxi dira, bi konponduta, eta bi kasutan urraketarik ez dela egon ondoriotzatu du Elebidek. Dena den, hemen aipatu behar da, aurreko urteetan bezala, Bilboko Udalak zuzenean

20. grafikoa: **Bizkaiko udal administrazioek jaso duten kexa kopurua**



erantzun duen kasuetan, betiko formula orokorra erabiliz erantzun duela (konponbidean itxi diren 15 kexak). Aldiz, Bilbao Alhondigak zuzenean erantzun dituen bi kexak konponduta itxi dira. Urraketarik egon ez dela ondorioztatu diren kasuan sare sozialei lotuta daude, kasu horietan Bilboko Udalaren izenean hirugarrenengo batek jardun baitu.

Bizkaiko gainerako udalak aztertuz gero, kexa bakarra jaso duten udalerrak hauexek dira: Amorebieta-Etxano, Arrigorriaga, Barakaldo, Erandio, Gorliz, Markina, Ortuella eta Sestao.

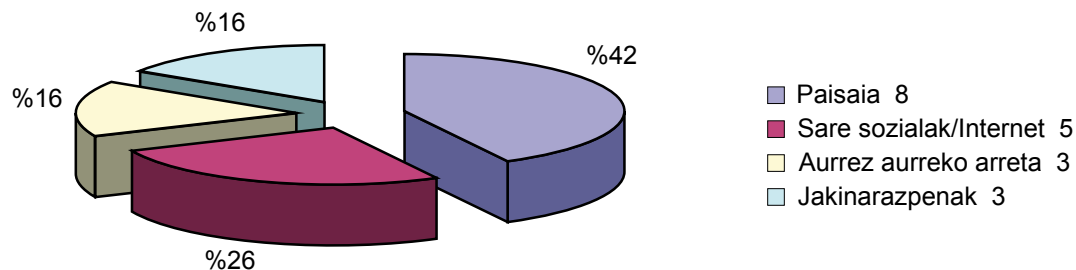
Amorebieta-Etxanoko Udalak prentsan gaztelania hutsezko iragarki bat jartzeagatik jaso du kexa, Arrigorriagako Udalak praktketan euskaldunak ez diren bi langile jartzeagatik, eta,

Gorlizko Udalak herritarrei jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzeagatik; hiru udal hauek ez diote erantzun Elebideri.

Barakaldo Udalak bere Web orriko euskarazko bertsioan albiste bat gaztelania hutsean argitaratzeagatik jaso du kexa, Ortuellako Udalak argitaratutako liburuxka baten azala gaztelania hutsean jartzeagatik, eta, Markinako Udalak iragarki taula bateko informazioa gaztelania hutsean jartzeagatik; lehenengo bi udalek kexa konpondu egin zuten, eta azkenak, konponbidean jarri zuen arazoa.

Erandioko Udalak kexa bat jaso du bere kaleen izena ematen dieten plakak euskara hutsean jartzeagatik, baina Erandioko Udalaren txostena aztertuta lege urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

#### 21. grafikoa: **Bilboko Udalak jasotako kexen tipologia**





Sestako Udalak kexa bat jaso du, 3. hizkuntza eskakizuna ezarrita eta derrigortasun data beteta duen postu bat, hizkuntza eskakizun hori egiaztatua ez duen funtzionario bati esleitzeagatik. Kexa hau asebate gabe itxi da, beste arazo batzuk konpondu bitartean, pertsona berearekin jarraitzeko asmoa baitute.

Abadiñoako Udalak bi kexa jaso ditu guztira, bata twitter kontuan euskara gaztelania baino gutxiago erabiltzeagatik, eta, bestea, futbol zelaiaren gaztelaniazko kartel bat jartzeagatik. Lehengoan konponbidean jarriko zutela adierazi zuten, eta, bigarrena oraindik irekita dago.

Plentziako Udalak 5 kexa jaso ditu, 3 kexa paisaiarekin lotuta zeuden, eta bi idatzizko harremanekin. Paisaiari lotuta kexak eta idatzizko harremanen inguruko bat konponbidean jarri zituen Plentziako Udalak. Eta, azkena, sare sozialetan euskara ez erabiltzeagatik (idatzizko harremana) jarritako kexari dagokionez, urraketarik ez dagoela ondorioztatu Elebidek, sare sozial hori hirugarrenengo batek udaleko zinegotzi baten izenean irekitako kontua delako.

Durangoko Udalak 5 kexa jaso ditu, 3 kexa haur eta gazteentzako antolatutako ekimenetan begirale euskaldunak ez jartzeagatik izan dira,

kasu batean bide seinaleak gaztelania hutsez jartzeagatik, eta, azkena, Udaltzaingoan telefonoz deitzean euskaraz artatzeko espresuki eskatu beharra salatzen dute. Kexa guztiak itxita daude, lau konponduta eta kasu batean urraketarik ez dela egon ondorioztatu da

Azkeneko kexa Erralde Hiltegiari dagokio, hiltegi hau Bizkaiko hainbat udalerriren artean sortutako sozietate publiko bat da, eta iragarki bat eta web orria gaztelania hutsean jartzeagatik jaso du kexa, berau konpondu badu ere.

### *Gipuzkoako udalak*

Gipuzkoako udalek guztira 9 kexa jaso dituzte, 6 euskara erabiltzeko eskubidea urratzeagatik, 3 gaztelania erabiltzeko eskubidea urratzeagatik, kexa baten prozedurari ez diogu ekin kexa orokorregia zelako (datu zehatzagoak eskatu zitzaizkion Elebidek, baina herritar hori ez zen harremanetan jarri zerbitzuarekin).

Euskara erabiltzeko eskubidea urratu dela salatutako sei kexa horietatik bi Donostiako Udalarari edota bere erakundeei zeuden zuzenduta ( Antiguoa auzoko TAO makinen inguruan eta Pio Baroja Udala Kiroldegian herritarrak euskaraz

ez artatzeagatik). Biak itxita daude, bata konponduta, eta, bestea, konponbidean.

Errenteriak bi kexa jaso ditu, bata, Kultur-gunean euskaraz ez artatzeagatik, eta, bestea Udaleko medikuaren ordezkoa kontratatzerakoan 4. HE nahitaezko baldintza gisa ez jartzeagatik. Lehenengoa, konponbidean itxi da, eta, bigarrena, irekita jarraitzen du.

Arrasteko Udalak ere bi kexa jaso ditu, eta biak gaztelania erabiltzeko eskubidea urratzeagatik, bata jakinarazpen bat gaztelania hutsean bidaltzeagatik, eta, bestea, udal liburutegiak kartelak euskara hutsez jartzeagatik. Bata, konponduta itxi da, eta bestea oraindik ere irekita dago.

Irungo Udalak kexa bat jaso du, berak antolatutako ekitaldi baten web gunea euskaraz ez jartzeagatik, Irungo Udalak web orria martxan jartzerakoan izan zituzten arazoak azaldu ondoren, hurrengo urteetarako horrelakorik gertatu ez dadin neurriak hartzeko konpromisoa adierazi du.

Lasarte-Oriako udalak ere kexa bat jaso du, Lasarte-Oriako Udal Euskaltegian euskara ikasten ari den herritar batek matrikularen faktura eskatu zuen, bere enpresak kudeatzen duen

diru-laguntza bat jasotzeko. Baina Lasarte-Oriako Udalak ez zion faktura eman, eta horren ondorioz diru-laguntzarik gabe geratu zen. Lasarte-Oriako Udalaren azalpenen ondoren, Elebidek lege urraketarik ez dela egon ondorioztatu du, Udal Euskaltegia denez ordaintzen zue-na tasa bidez ordaintzen zuelako eta ez faktura bidez. Gainera, diru-laguntza hori kudeatzen duen enpresak adierazi zigunez, enpresako langile guztiei abisua pasa zieten Udal Euskaltegi-tan matrikulatu ezkeru diru-laguntza hori galdu zezaketela.

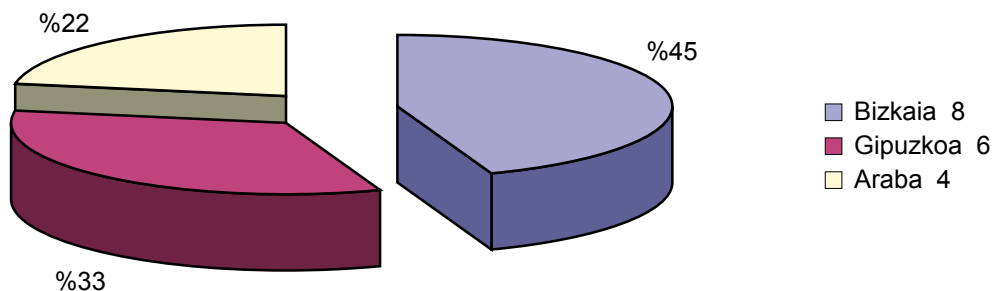
Orendaingo udalak ere kexa bat jaso du, jakinarazpenak euskara hutsez bidaltzeagatik. Elebide Orendaingo Udalarekin jarri zen harremanetan, eta honek datu gehiago eskatu zizkion. Elebide herritarrarekin jarri zen harremanetan datu horiek bildu ahal izateko, baina herritarrak ez zizkion datu horiek erraztu Elebideri. Beraz, Elebidek kexa honen prozedura eten egin zuen.

### *Foru Administrazioa*

Foru Administrazioei dagokienez, kexa kopuruak gora egin du: 2010ean 10 aurkeztu ziren, eta 2011n, oster, 18.



## 22. grafikoa: Foru Aldundiei zuzendutako kexak



### Arabako Foru Aldundia

Arabako Foru Aldundiak 2011n lau kexa jaso ditu. Bi kexa paisaiari lotutako kexak izan dira, hau da, trafiko seinaleak eta bestelako seinale bat gaztelania hutsean edukitzeagatik, erantzunik gabe itxi behar izan dira. Beste bi, jakinarazpenak gaztelania hutsez bidaltzeagatik herritarrei, bata konponbidean jarri du Aldundiak, eta besteari dagokionez, Elebide herritarrekin harremanetan jartzen saiatu da, kexa izapidetzeko datu gehiago behar zirelako, baina ez du herritarraren erantzunik jaso, beraz, prozedura eten egin behar izanda.

### Bizkaiko Foru Aldundia

Bizkaiko Foru Aldundiak, 2011an 2010ean baino bi kexa gehiago jaso ditu, zortzi kexa, ale-

gia. Zortzi kexa horietatik, hiru Bilbao Exhibition Center-i (BEC) zuzenduak izan dira, eta hirurak internet bidezko informazioarekin zeuden lotuak. Hiru kexa hauek konponbidean jarri ditu BEC erakundeak.

Beste lau kexa, paisaiarekin egon dira lotua, hau da, bide eta kale-seinaleak eta Bizkaibus-eko display-ak gaztelania hutsean jartzeagatik; Bizkaibus-eko display-en inguruko kexa konponbidean itxi da, eta beste hirurak (trafiko seinaleak) Bizkaiko Foru Aldundiak konpondu ondoren itxi dira. Kexa bakarra izan da ahozko harremanekin lotua, Foru Agiritegiko segurtasun-zaindariak ez ziola euskaraz erantzun herritarrari; baina Elebidek lege urraketarik ez da goela ondorioztatu du, segurtasun-zaindariak ez baitaude herritarrei inongo informaziorik emateko.

### *Gipuzkoako Foru Aldundia*

Gipuzkoako Foru Aldundia, ordea, 2010ean bi kexa jasotzetik, sei kexa jasotzera pasa da 2011. urtean. Dena den, bi kasutan urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek, eta gainerako lau kasuak konpondu edota konponbidean jarri ditu Gipuzkoako Foru Aldundiak.

Hiru kexa, bide seinaleak gaztelaniaz jar-tzeagatik izan dira, eta hauek konpondu egin ditu Gipuzkoako Foru Aldundiak. Beste kexa bat jakinarazpen bat gaztelania hutsez bidaltzeagatik izan da, eta hemen, lege urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek, jakinarazpena jaso duen herritarraren fitxan aukera hori agertzen zelako.

Beste kexa bat, Foru Aldundiaren menpeko web orri batean atal batzuk ez euskaratzeagatik izan da, baina aldundiak atal horiek euskaratuta konpondu zuen intzidentzia.

Eta, azkenik, Elebidek kexa bat jaso zuen Erdi Mailako Teknikarien lan poltsako deialdi batean 3HE nahitaezko baldintza gisa eskatu zutelako. Baina, araudiaren arabera, Gipuzkoako Foru Aldundiak 3HE baldintza hau jarri dezakeenez, lege urraketarik ez dela egon ondorioztatu du Elebidek.

### *Metro Bilbao, S.A.*

Metro Bilbao, S.A. enpresa publikoan hiru erakundek hartzen dute parte, Eusko Jaur-laritza, Bizkaiko Foru Aldundia, eta Bilboko Udalak. Erakunde publiko honek hiru kexa jaso ditu guztira, bi paisaiarekin daude lotuta, eta bat, Lan Eskaintza Publikoan azterketak euskaraz egitea ez duelako bermatu. Dena den, paisaiarekin loturiko kexa bat Bizkaiko Garraio Partzuergoari dagokiola adierazi digute, eta erakunde horren erantzuna jaso ondoren, Elebide erantzunaren aurrean egin beharrekoa aztertzen ari da; bestea, aldiz, konponbidean jarri du Metro Bilbao, S.A. erakundeak.

### *Eusko Legebiltzarra*

Eusko Legebiltzarrak bi kexa jaso ditu, bata internet bidezko orrietan gaztelania bakarrik erabiltzeagatik; eta, bestea, EAEko Fiskaltza Nagusiaren 2010. urteko txostena gaztelania hutsean jasotzean, legebiltzarkide batzuek bilera atzeratzeko eskariari ezezkoa emateagatik. Lehenengoa konponbidean jarri zuen Eusko Legebiltzarrak, baina bigarrena herritarraren edo legebiltzarkidearen asebetetzerik gabe itxi da.

### *Institut Français*

Herritar batek Elebideri jakinarazi zionez Institut Français-en web orria frantsesez baka-rik irakurri daiteke, baina kexa hau ezin izan da bideratu, Institut Français Frantziako Estatuaren menpe dagoen erakunde bat delako, eta mota honetako erakundeei araudi berezia aplikatzen zaielako.

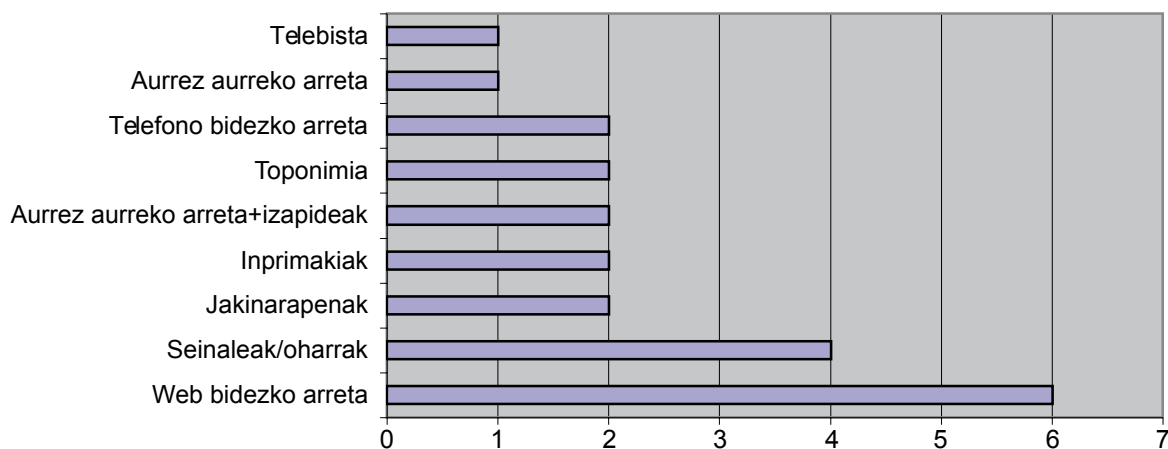
### *Estatuko Administrazio Orokorra*

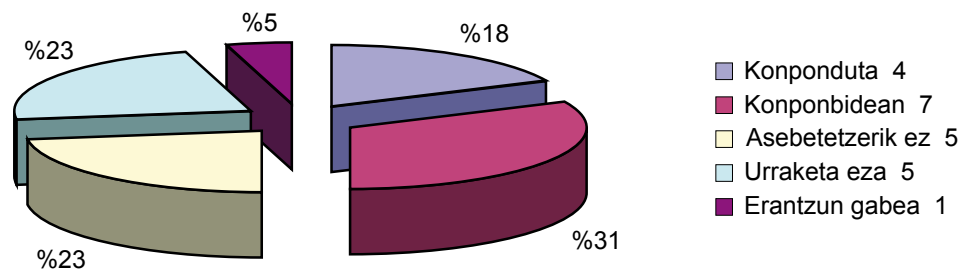
Estatuko Administrazio Orokorraren eta bere erakunde eta sozietateei zuzendutako

kexek –RENFE, ADIF, Correos...– ez dute al-daketa handirik jaso: 2010ean 23 kexa izan ba-ziren, 2011. urtean 22 kexa jaso ditugu. Kexak, oso esparru ezberdinetakoak izan dira.

Estatuko administrazioei zuzendutako kexa guztiak itxita daude. Kexa horietatik, lau konpon-duta daude eta zazpi konponbidean itxi dira, bost kasutan ez da egon asebetetzerik, beste bost kexatan urraketarik ez dela izan ondoriozta-tu du Elebidek, eta erakundearen aldetik eran-tzun gabe kexa bakarra geratu da.

23. grafikoa: **Estatuko Administrazioari zuzendutako kexen tipologia**



24. grafikoa: **Estatuko administrazioari zuzendutako kexen itxiera**

### **Esparru pribatuko kexak**

2011. urtean Elebiden aurkeztu diren 269 kexen artetik, 56 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 zere errendatzen ditu, besteak beste, zeintzuk diren interes orokorreko erakundeak, eta erakunde hauek 2011ko uztailetik aurrera dekretu honek herritarrei aitortutako hizkuntza eskubideak bermatzera beharturik daude.

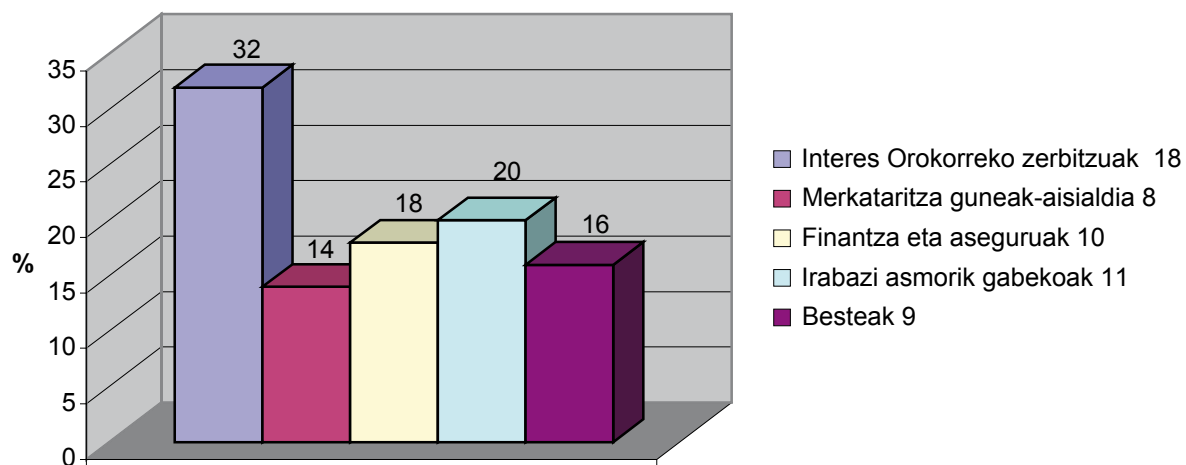
Dena den, interes orokorrekoak ez diren produktu eta zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak, enpresa mota eta dekretura egokitze

epeen arabera, dekretuak ezarritako betebeharrak batzuk bete behar dituzte, eta beste batzuk ez. Hala ere, behartuta egon ala ez, Elebidek kexa guztiak bideratu ditu; horrela, erakunde horiek neurriak ezarriz eta bideratuz joan daitezke, eta

araudia indarrean hasten denerako prest egon daitezke.

Bide batez, aintzat hartu beharra dago enpresa hauek euren bezeroei zerbitzua elebitan emateko egiten duten ahalegina.

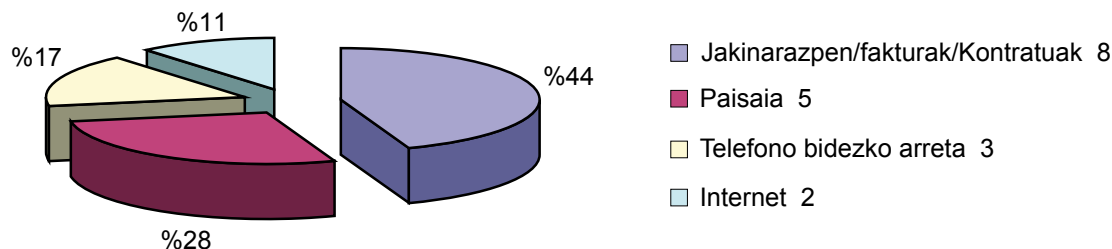
## 25. grafikoa: Esparru pribatuko kexak



### Interes Orokorreko Zerbitzuak

Atal honetan, guztira 18 kexa izan dira. Sei kexa telefonia zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresek eragin dituzte, eta denak itxita daude. Telefonia mugikorreko konpainia batek jaso di-

tuen lau kexetatik hiru konponbidean jarri ditu, eta azkena konpondu egin zuen. Beste konpainia batek ez du erantzun ere egin, eta kexa bati hirugarren telefonia enpresa batek eman dion erantzunarekin ezin izan da herritarra asebetu.

26. grafikoa: **Interes Orokorretako zerbitzuetan kexen tipologia**

Herri administrazioentzako zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresek bederatzi kexa jaso dituzte: adibidez herrietako ur hornikuntzaz arduratzen diren enpresak, udalantzako eraikuntzak eta obrak egiten dituzten enpresak,... Bada, kexa guzti hauek itxita daude, sei konponduta itxi dira, eta hiru konponbidean jarri ondoren.

Eta, azkenik, hiru kexa energia zerbitzuak eman edota kudeatzen dituzten enpresen ingurukoak izan dira, elektrizitatea eta gas naturala zehatz-mehatz. Bada, hiru kexa hauek idatzizko harremanetan gertatu dira, eta konponduta itxi ahal izan dira.

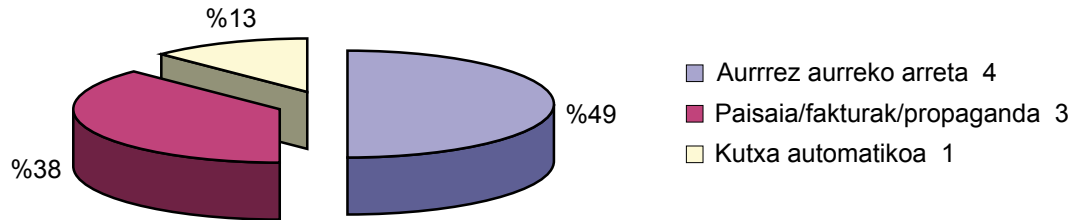
Kexen tipologiari dagokionez, gehienak, zortzi guztira, fakturak eta jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzeagatik izan dira; hiru abisu edota paisaia linguistikoa gaztelania hutsean edukitzeagatik; bi, telefono bidez euskaraz arta-

tua izateko aukera egin ondoren gaztelaniaz artatzeagatik; eta, bakarra, Web orri bat gaztelania hutsean edukitzeagatik.

### *Merkataritza guneak - Aisialdia*

Atal honetan guztira zortzi kexa izan dira, zazpi kexa produktu ezberdinak saltzen dituzten saltokiek eragin dituzte (janaria, arropa,...), zazpi kexa hauetatik bi erantzunik jaso gabe itxi dira, hiru kexa konponbidean itxi dira, kexa batean erantzunik ez ditu kontsumitzailearen hizkuntza eskubideak asebate; eta, azkenik, kexa bat oraindik ere izapidetzen ari da Elebide.

Bilboko zinema batzuek kexa bat jaso dute, sarrerek, publizitatea, eta zuzeneko arreta gaztelania hutsez emateagatik, kexa hori konponbidean jarri zuen zinema horrek.

27. grafikoa: **Merkataritza gune eta Aisialdiko saltokietako kexen tipologia**

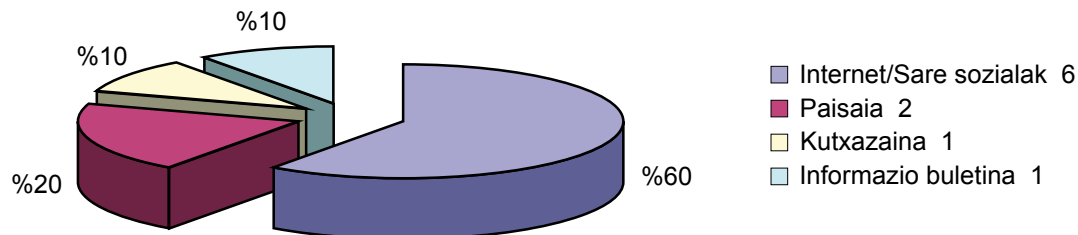
Kexa eragin duen arrazoiari helduta, erdiak (lau) aurrez aurreko arreta euskaraz ez emateagatik izan da; beste hiru hizkuntza paisaia, fakturak, eta publizitatea gaztelania hutsean emateagatik; eta, bakarra, ordainketako kutxa automatikoak euskara hautatzerik ez zegoelako.

### *Finantza erakundeak*

Finantza erakundeek hamar kexa jaso dituzte guztira, bederatzi herritarrak euskara era-

biltzeko eskubidea urratu zaiola nozitu duelako, eta, kasu bakar batean, gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu zaiola nozitu duelako.

Hamar kexa hauetatik bakarra geratzen da itxi gabe. Eta, itxita dauden kexetatik, zazpi konponbidean itxi dituzte finantza erakundeek, kasu batean ez da egon herritarraren asebetetzerik, eta bestean, gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu dela nozitu den kasuan, Elebidek urraketarik ez dela egon ondorioztatu du finantza erakundearen erantzunetik.

28. grafikoa: **Finantza Erakundearen kexen tipologia**

Kexen tipologiari dagokionez, kexa gehienak Web orrietan eta sare sozialetan euskara ez erabiltzeagatik izan da; bi kasutan, finantza erakundearen bulegoren batean herritarrentzako kartel edota oharrak hizkuntza bakarrean jartzeagatik (kasu batean, gaztelaniaz bakarrik jarri ziren, eta, beste kasuan, herritarrek euskarazko aldea bakarrik ikusi zuen); eta, jakinarazpena gaztelania hutsean bidaltzeagatik, eta kutzazaina euskaraz erabiltzeko aukera ez emateagatik kexa bana jaso da.

### *Irabazi asmorik gabeko erakundeak*

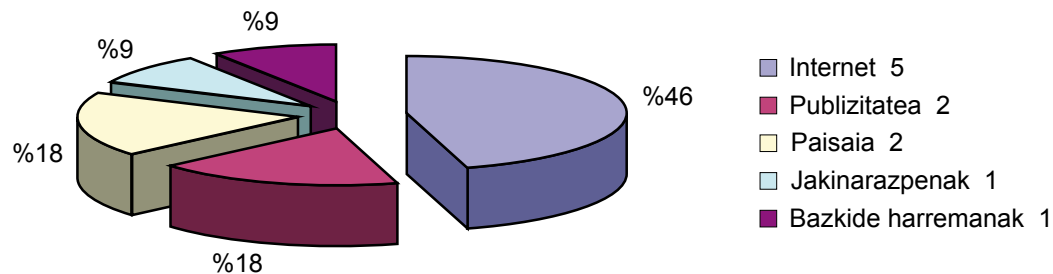
Atal honetan, mota askotako erakundeei zuzendutako kexak jaso ditugu, adibidez: merkataritza elkarteak, alderdi politikoak, gaixotasun ba-

ten inguruan lan egiten duten elkarteak, kirol elkarteak eta federazioak,...

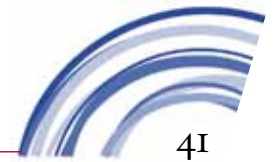
Bada, 11 kexa izan dira guztira eta bederatzi jadanik itxi dira. Itxita dauden bederatzi kexa horietatik lautan Elebidek urraketarik ez dela egon ebatzi du, bi kexa konponbidean itxi dira, beste bi kexa konponduta itxi dira, eta, kasu batean ez da egon herritarren asebetetzerik.

Kexen tipologiari dagokionez, bost kexa web orri eta sare sozialetan euskara ez erabiltzeagatik izan dira, bi kasutan herritarrei gaztelania hutsezko publizitatea bidaltzeagatik, kasu batean jakinarazpenak eta dokumentazio guztia gaztelania hutsean bidaltzeagatik, eta, azkenik, kasu batean elkarte bateko bazkide batek salatu du elkartearen eguneroko dinamikan ez ziotela euskara erabiltzen uzten.

29. grafikoa: **Irabazi asmorik gabeko erakundeen kexen tipologia**





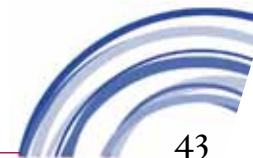


### *Bestelakoak*

Azken atal honetan, mota ezberdinetako erakundeak sartu ditugu, gehien bat aurreko ataletan sartzeko modukoak ez zirenak. Bedera-tzi kexa izan dira guztira, zazpi herritarrak eus-kara erabiltzeko eskubidea nozitu duelako, eta bi gaztelania erabiltzeko eskubidea nozitu due-lako. Gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu

zaiela azaldu duten bi kexetan, Elebidek urrake-tarik ez dela egon ebatzi du. Eta, euskara erabil-tzeko eskubidea urratu zaiela nozitu duten kexei dagokionez, kasu bakar batean urraketarik ez dela egon ebatzi du Elebidek; beste kasu bakar batean, ez da egon herritarraren asebetetzerik; eta, gainerakoak, konponduta edo konponbi-dean itxi dira.



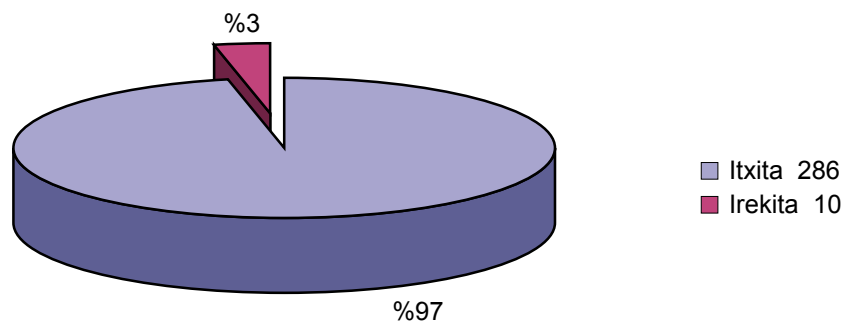


## LABURBILDUZ

2011n, Elebidek izapidetutako 296 intzidentzietatik 286 itxita daude jadanik, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako intzidentzien kasuan, prozedurek irekita jarraitzen dute eta beren bidea egingo dute.

Kontsultei dagokienez, jaso diren **17 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.

30. grafikoa: Intzidentzien egoera





Elebidek, 2011. urtean jaso dituen **zazpi iradokizunak** ere jadanik itxita daude, eta hiru **eskaerak** ere bai.

**Kexei dagokienez**, sei kasu bereiziko ditugu emaitzen ikuspegitik, arestian aipatu bezala. Kontuan hartu behar da 269 kexetatik 10 oraindik ere irekita daudela:

- Kexa jaso duten erakundeek eragindako urraketa **konpondu** dituzten kasuak 68 izan dira, 2010. urtearekin konparatuz, %6 gehiago.
- Kexa jaso duten erakundeek eragindako urraketa **konponbidean** jarri dituzten kasuak 115 izan dira, 2010. urtearekin alderatuz gero, %4a gehiago.
- 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 24 izan dira, 2010. urtearekin konparatuz, %4 gehiago.
- Kexak erakundearen aldetik **erantzun gabe** gelditu diren intzidentzia kopurua bederatzikoa izan da, 2010. urtearekin konparatuz, %10 gutxiago.
- Araudiaren arabera kexa aztertu ondoren edo kexa aurkeztu zaion erakundeak emandako argibideen ondorioz **urraketarik ez dagoela** uste izan badu, intzidentzia itxi egin du Elebidek. 2011n 36 kexa izan dira urraketa ezagatik itxi direnak, 2010. urtearekin konparatuz, %4 gutxiago. Gainera, arlo pribatua eta publikoa bereiztu ezkerreko, gutxi gorabehera erdiz erdiko datuak ikusten dira.
- Prozedura zazpi kasutan etenda geratu da, Elebidek datu gehiagoren beharrean herritarrarekin harremanetan jartzen saiatu eta herritarraren erantzunik jaso ez denean, 2010. urtean baino %1 gehiago.

31. grafikoa: **Kexen itxiera**

