

ELEBIDE

MEMORIA

2020

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística



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, 2021

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del
Gobierno Vasco:

https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001

Edición: Noviembre, 2021

Tirada: 40 ejemplares

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

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

Internet: www.euskara.euskadi.eus/elebide

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

Impresión: Servicio de Imprenta y Reprografía del Gobierno Vasco

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

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

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

ÍNDICE

ELEBIDE, EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA CIUDADANÍA	
Miren Dobaran Urrutia. Hizkuntza Politikarako Sailburuordea	7
MEMORIA DE ACTIVIDAD 2020	9
RESOLUCIÓN DE QUEJAS.	29



ELEBIDE

EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA CIUDADANÍA

MIREN DOBARAN URRUTIA
VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA

El Decreto 150/2008 de 29 de julio reconoció a Elebide la condición de órgano administrativo, pero ya en 2006 había iniciado su andadura, por lo que este es el decimoquinto aniversario del servicio.

Durante estos años muchos ciudadanos y ciudadanas vascas, así como entidades de distintos sectores se han dirigido a Elebide-Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos. En este informe que ahora presentamos, queda patente que parte de la ciudadanía todavía encuentra obstáculos para comunicarse en euskera con la administración, y también con ciertos sectores obligados a cumplir la Ley 6/2003 del Estatuto de Personas Consumidoras y Usuarías, lo que les genera un sentimiento de discriminación.

Los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca constituyen el núcleo de Elebide, servicio público dirigido a garantizar dichos derechos. Respetar y hacer que se respeten los derechos lingüísticos es una tarea esencial de este Gobierno, también en este año 2020, en el que la pandemia de la Covid-19 ha seguido alterando la vida de los ciudadanos y ciudadanas de este país.

Desde su creación y hasta el día de hoy, tres son las funciones propias de Elebide: promover y garantizar los derechos lingüísticos, establecer un procedimiento para hacer efectiva esta garantía y colaborar con las administraciones y entidades afectadas en la implantación de soluciones. Este sigue siendo el principal propósito de Elebide: pasar de la denuncia sistemática a la búsqueda y aplicación de soluciones.



Con el objetivo de mejorar la eficacia de nuestro servicio, este año también hemos seguido manteniendo contactos con el Ararteko, algo que es así desde que en 2014 se firmara un convenio de colaboración que próximamente vamos a renovar. Continuamos además colaborando con Hizkuntz-Eskubideen Behatokia con el objetivo de cooperar en la defensa de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Quiero concluir agradeciendo a todos y todas las ciudadanas que han llamado a las puertas de

Elebide y que han depositado su confianza en el servicio. También he de agradecer a esas entidades, tanto públicas como privadas, que se han dirigido a nosotros con el sincero interés de conocer a fondo las normas que deben aplicar, para poder dar un servicio impecable a nivel lingüístico a su clientela y personas usuarias; al fin y al cabo, es trabajo de todos y todas conseguir una Euskadi bilingüe más igualitaria. Desde Elebide trabajaremos para conseguirlo.



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2020

Número de incidencias

Durante el ejercicio 2020 el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos Elebide, ha registrado un total de 246 incidencias, constatando un incremento de estas respecto a los datos del año anterior (194).

En la siguiente tabla se recoge la evolución del número de incidencias desde la creación de Elebide:

Año	Número de incidencias
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576
2017	346
2018	245
2019	194
2020	246

Canal de recepción de las incidencias

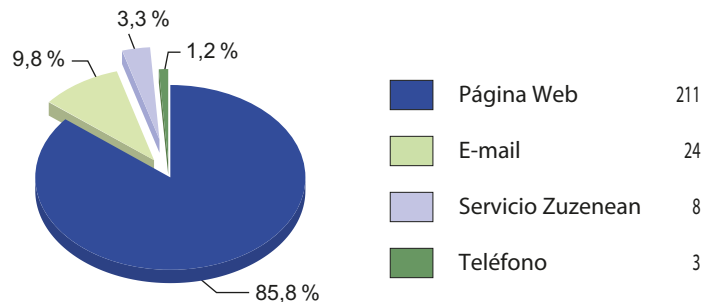
Del total de las 246 incidencias registradas, 211 (85,8 %) fueron presentadas a través de la web y 24 (9,7 %) mediante correo electrónico. El 95,5 % de las incidencias recogidas en Elebide se han presentado telemáticamente.

Una minoría prefirió emplear vías no telemáticas para dar cuenta de esas incidencias, concreta-

mente, 11 (4,5 %). En total, 8 de ellas (3,3 %) se efectuaron en papel, 5 a través del servicio Zuzenean y el resto, 3, por teléfono (1,2 %).

Se constata pues la preferencia de la ciudadanía por los medios telemáticos a la hora de presentar sus incidencias, aumentando en un 3 % la comunicación por medios telemáticos con respecto al año anterior.

Gráfico 1: canal de recepción de las incidencias

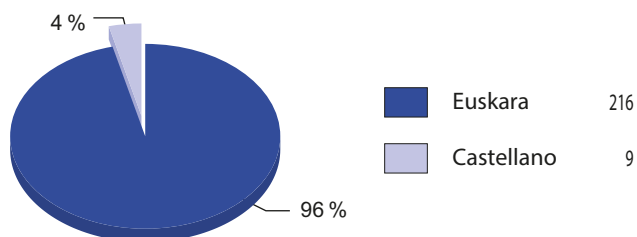


Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

El 96 % de quienes recurrieron al servicio Elebide en 2020 (216 personas) se dirigieron a él en euskera y el resto, otro 4 %, en castellano (9 personas). De las incidencias presentadas en castellano, cuatro fueron quejas y cinco consultas. Dos de las quejas no fueron admitidas porque antes de iniciar la tramitación quedó constatado que, conforme a la ley, no se trataba de una vulneración de los derechos lingüísticos.

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

Gráfico 2: idioma empleado en la presentación de la incidencia

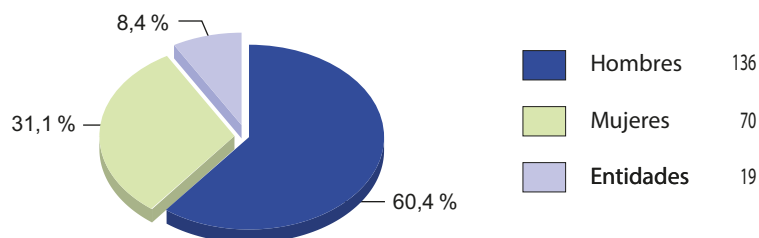


Perspectiva de género en la presentación de incidencias

136 incidencias (60,4 %) presentadas en Elebide durante el año 2020 lo fueron por hombres y 70 (31,1 %) por mujeres. El resto de incidencias,

19, fueron presentadas por entidades públicas o privadas.

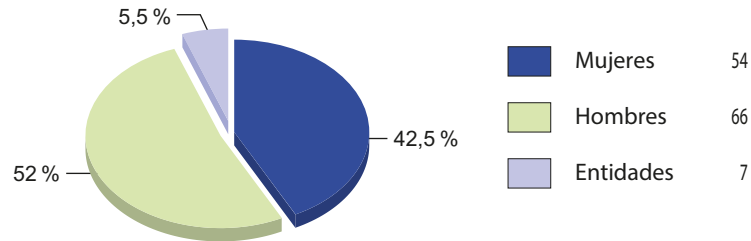
Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género



No obstante, hay que tener en cuenta que algunas ciudadanas/ciudadanos presentan más de una incidencia a lo largo del año. Así pues, si contamos sólo las personas individuales que se dirigieron a Elebide en 2020, vemos que la dife-

rencia entre hombres y mujeres no resulta tan acusada: 66 fueron presentadas por hombres (52 %), 54 por mujeres (42,5 %) y 7 por entidades (5,5 %).

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

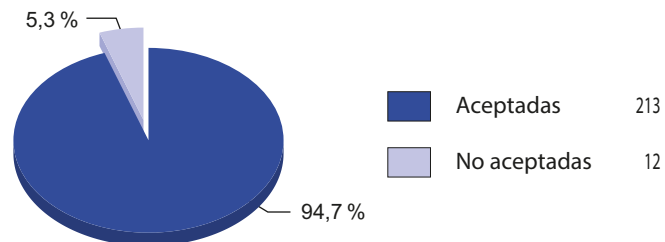


Incidencias aceptadas e incidencias rechazadas

De las 246 incidencias registradas en Elebide en el año 2020, 21 fueron rechazadas bien por tratarse de repeticiones de incidencias anteriores, bien por deberse a un error en la aplicación, o por ser una felicitación. De las 225 incidencias restantes 12 fueron denegadas. Es decir, se analizaron las incidencias, pero, tras un análisis exhaustivo del motivo de la queja, se concluyó que en 8 casos no existía fundamento jurídico para la tramitación de la incidencia o que ésta queda-

ba fuera de las competencias de Elebide. Hay que tener en cuenta que Elebide únicamente tramita quejas que se ajustan a los supuestos contemplados en la normativa. Otras 4 incidencias no pudieron ser tramitadas al no obtener respuesta por parte de la ciudadana/ciudadano cuando se les solicitaron algunos datos necesarios para la tramitación. Las 213 incidencias restantes fueron tramitadas siguiendo el procedimiento de Elebide.

Gráfico 5: incidencias aceptadas / no aceptadas



Tipología de las incidencias tramitadas

En el año 2020 el 92 % de las incidencias tramitadas en Elebide fueron quejas en las que se denunciaba la vulneración de derechos lingüísticos. Así, de las 213 incidencias tramitadas, 196 responden a esta tipología. El resto de incidencias se distribuyen de la siguiente forma: 11 consultas, 4 sugerencias, 1 petición y 1 recomendación.

En general, la mayor parte de estas quejas, al igual que en años anteriores, hacían referencia a cuestiones relativas a la imposibilidad de relacionarse en euskera con la administración, tanto oralmente como por escrito; a deficiencias en la rotulación, señalización y avisos, y, finalmente, a la ausencia de contenidos en euskera en páginas web.

Respecto a las consultas, destacan los siguientes datos:

- Se recibieron cuatro consultas sobre normativa relativa a los derechos lingüísticos (la ciudadana preguntó por sus derechos de uso del euskera en el ámbito público).
- Cuatro consultas acerca de las obligaciones de los establecimientos y empresas privadas fueron planteadas por esas mismas empresas con el fin de garantizar el derecho de las personas consumidoras a expresarse en euskera.

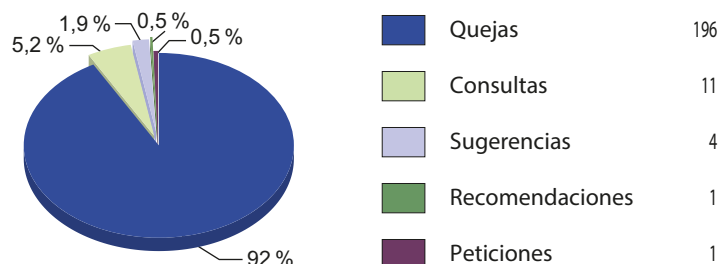
- Una consulta para solicitar información sobre servicios de traducción.
- Una consulta de asesoramiento legal planteada por una ciudadana/ciudadano.

4 fueron las sugerencias presentadas en el año 2020:

- Una de las sugerencias fue la emisión en euskera de retransmisiones deportivas de los equipos vascos en una plataforma televisiva.
- Otra de las sugerencias fue que Urdaibai Bird Center pasara a tener su nombre en euskera.
- La tercera sugerencia fue aceptar las aportaciones ciudadanas para alimentar al traductor neuronal.
- Además, se le sugirió a una cadena de establecimientos comerciales que corrigiera errores gramaticales en su publicidad en euskera.

Finalmente, se presentaron dos solicitudes o recomendaciones: la primera para la utilización de nombres vascos en la designación de instituciones vascas, y la segunda para que se tuviera en consideración el conocimiento del euskera en la contratación del personal del servicio de seguridad en un museo.

Gráfico 6: tipología de las incidencias tramitadas



Tipología de quejas tramitadas

Las 196 quejas tramitadas en Elebide durante el año 2020 se clasifican en cuatro grandes grupos:

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

Las cifras del resto de indicadores que aparecen en el gráfico 7 corresponden a casos en los que se produjo más de un incumplimiento dentro de una misma queja.

En lo referente a las relaciones orales, se registraron 48 quejas en las que la ciudadanía manifestó mayoritariamente que se había vulnerado su derecho a ser atendida en euskera.

Si atendemos a las relaciones escritas, se recibieron 68 quejas denunciando que, en la mayoría

de los casos, las instituciones utilizaban únicamente el castellano en sus relaciones con la ciudadanía.

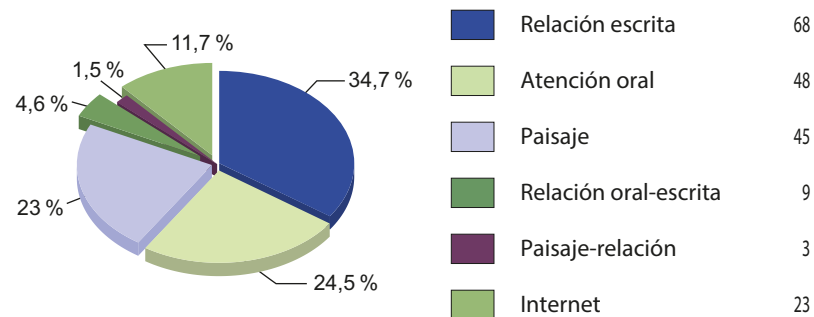
En nueve casos se denuncia la vulneración de los derechos lingüísticos de comunicación en euskera, tanto de forma oral como escrita.

Las quejas relacionadas con el paisaje lingüístico ascendieron a 45. Se referían principalmente a carteles instalados en las vías públicas exclusivamente en castellano, a señales de tráfico, y a señalización tanto de calles como de obras.

En tres casos se denunció una vulneración por parte de alguna institución, tanto en las relaciones orales con la ciudadanía como en el paisaje lingüístico.

23 es el número de incidencias recogidas por vulneraciones de derechos lingüísticos cometidas a través de Internet y en las redes sociales, 8 más que en 2019.

Gráfico 7: tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2019 y 2020:

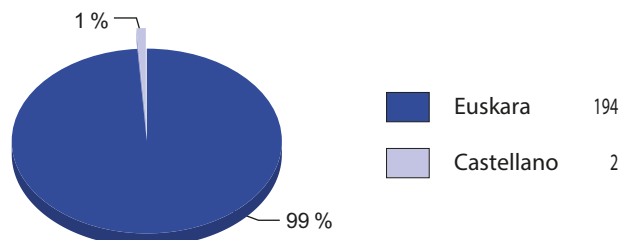
	2019	2020
Relaciones escritas	38 % (57)	34,7 % (68)
Relaciones orales	34 % (64)	24,5 % (48)
Relaciones escritas y orales	3 % (5)	4,6 % (9)
Paisaje	14 % (23)	23 % (45)
Relaciones y paisaje	2 % (4)	1,5 % (3)
Páginas web y redes sociales	9 % (15)	11,7 % (23)

Idioma en el que se cometió la vulneración

Del total de 196 quejas tramitadas, 194 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascohablantes. El proceso de normalización del uso del euskera ha experimentado un avance reseñable en los últimos 30 años, pero, a pesar de ello, este número de vulneraciones sigue poniendo de manifiesto los problemas de la ciudadanía que desea ejercitar sus derechos lingüísticos en euskera. En este sentido, es necesario seguir adoptando medidas positivas a favor de la normalización del uso del euskera con el fin de garantizar de manera efectiva el derecho de la ciudadanía a vivir en euskera.

En cuanto a las dos quejas tramitadas por infringir los derechos de las/los castellanohablantes, los motivos fueron: el mensaje enviado sólo en euskera desde una administración pública a una ciudadana/ciudadano indicándole el envío de un documento, así como una nueva notificación, y el motivo de la segunda queja fue, que una administración pública hizo caso omiso a la solicitud realizada en 2018 por una ciudadana/ciudadano en el sentido de mantener comunicaciones bilingües entre ellos.

Gráfico 8: lengua en la que se ha producido la vulneración

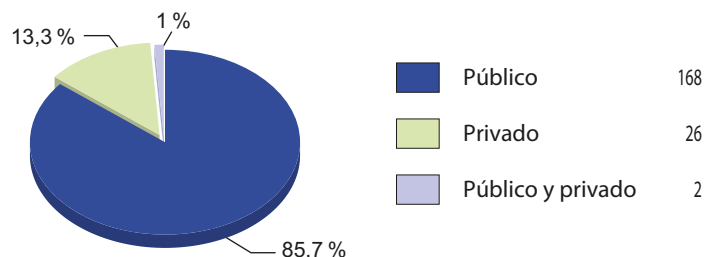


Quejas por sector

168 quejas (85,7 %) corresponden a vulneraciones de derechos en el sector público, 26 (13,3 %) corresponden al sector privado y 2 (1 %) a inicia-

tivas realizadas conjuntamente por administraciones públicas y entidades privadas.

Gráfico 9: quejas por ámbito



Quejas en el sector público

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

1. El 54,8 % de las quejas presentadas hacían referencia a la Administración General de la CAPV. Con respecto a 2019, la Administración General de la CAPV recibió 9 quejas más en 2020.
2. En el caso de las quejas presentadas contra las Diputaciones Forales, también en 2020 se recibieron dos quejas más que en el año 2019. Fue en las Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia donde se experimentó dicho incremento: la primera pasó de una única queja en 2019 a cuatro en 2020, y la segunda de tres en 2019 a cinco en 2020. Por contra, la Diputación Foral de Gipuzkoa pasó de recibir 3 quejas a no recibir ninguna.
3. En lo que respecta a las administraciones locales de todos los territorios históricos, el número de quejas recibidas a lo largo de 2020 aumentó respecto a 2019, pasando de 39 a 52. Las administraciones locales de Álava recibieron 10 quejas, 7 más que en 2019; las quejas circunscritas a Bizkaia fueron 35, 7 más que el año anterior; y las de Gipuzkoa sumaron 9, una más que el año anterior.
4. En cuanto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, se

recibió una queja menos que en 2019, en concreto 13.

otras dos, los infractores dependían de diferentes administraciones.

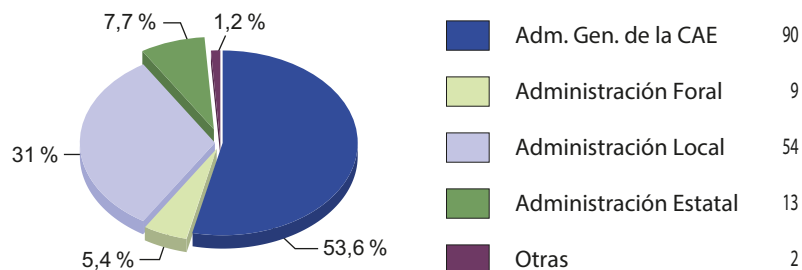
5. Finalmente, en dos de las quejas los infractores fueron más de una administración, y en

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

Tabla comparativa de quejas en el sector público 2019-2020

	2019	2020
Administración General de la CAE	57 % (83)	53,57 % (90)
Gobierno Vasco	17,2 % (25)	19,6 % (33)
Entidades y sociedades públicas del GV	39,8 % (58)	33,9 % (57)
Diputaciones forales	5 % (7)	5,3 % (9)
Araba	0,7 % (1)	2,3 % (4)
Bizkaia	2,1 % (3)	2,9 % (5)
Gipuzkoa	2,1 % (3)	0 % (0)
Administraciones locales	27 % (39)	32,1 % (54)
Araba	2,1 % (3)	5,9 % (10)
Bizkaia	19,4 % (28)	20,8 % (35)
Gipuzkoa	5,5 % (8)	5,3 % (9)
Administración del Estado	9 % (14)	7,7 % (13)
Otros	2 % (3)	1,2 % (2)

Gráfico 10: quejas en el ámbito público



Quejas dirigidas a la Administración General de la CAE

La Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi fue el mayor destinatario de quejas, un total de 90, de las cuales 33 se dirigieron al Gobierno Vasco y 57 a sus entes y sociedades públicas.

En cuanto a las 33 quejas dirigidas al **Gobierno Vasco**, los resultados por consejerías han sido los siguientes:

• Seguridad	10
• Gobernanza Pública y Autogobierno	9
• Educación.....	3
• Turismo, Comercio y Consumo	3
• Cultura y Política Lingüística	2
• Familia, Empleo y Políticas Sociales (*).....	2
• Desarrollo Económico e Infraestructuras	1
• Hacienda	1
• Salud	1
• Trabajo y Justicia (**)	1

(*) Departamento de Familia, Empleo y Políticas Sociales, en la actualidad, durante la XII legislatura es el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales

(**) Las quejas han sido recibidas por la Viceconsejería de Justicia. En la XII legislatura, esta Viceconsejería está integrada en el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.

Los motivos de las quejas fueron, entre otros:

- En las relaciones orales, la ciudadanía se quejó de que la atención presencial y/o telefónica recibida fue únicamente en castellano. En otro de los casos la queja hacía referencia a la falta de criterios lingüísticos para la emisión en cines de un vídeo patrocinado por el Departamento de Cultura y Política Lingüística.
- Respecto a las relaciones escritas, una ciudadana/ciudadano manifestó que había recibido documentos escritos total o parcialmente en castellano. En otra incidencia, una disposición interna de teletrabajo contenía errores en la versión en euskera. También se dio el caso de una ciudadana/ciudadano que a pesar de haber elegido el euskera como lengua para relacionarse con esa institución recibió las notificaciones por parte de la administración únicamente en castellano.
- En lo referente a las relaciones a través de Internet, alguna de las quejas recibidas hacía referencia a que toda la información de Visit Euskadi en Facebook estaba publicada únicamente en castellano; también nos informaban de que los criterios de urgencia sanitaria estaban disponibles en la web de la Ertzaintza únicamente en castellano; y en otro de los casos nos hicieron saber que en la plataforma de solicitud de matrícula para la EOÍ –Ikasgunea– había secciones únicamente disponibles en castellano.

Otros organismos de la Administración General de la CAE

Se recibieron estas 57 quejas:

• Osakidetza	47
• EITB	2
• LANBIDE	2
• UPV/EHU	2
• Eustat	1
• Kontsumobide	1
• KZ Gunea	1
• Musikene	1

1. **Osakidetza** recibió 47 quejas, 15 más que el año anterior. Muchas de ellas fueron vulneraciones durante el estado de alarma generado por la COVID-19, especialmente las relacionadas con el paisaje lingüístico. Estas fueron algunas de las quejas recibidas por apartados:

- *En la rotulación:* a diferencia de lo que venía ocurriendo anteriormente, en las nuevas máquinas de vending del Hospital de Galdakao la información ahora sólo aparece en castellano; otro tanto sucede en el bar del hospital y en la tienda. En otra queja se nos

decía que en centros de salud y hospitales los avisos y carteles sólo estaban en castellano.

- *En las relaciones orales:* no se garantizó a los usuarios la atención en euskera tanto presencial como telefónicamente. En otra queja una ciudadana/ciudadano denunció no haber sido atendido en euskera por el personal médico y de enfermería.
- *En las relaciones escritas:* Una ciudadana/ciudadano denunció que la documentación le había sido entregada únicamente en castellano y que parte de esos certificados bilingües no estaba en euskera.

Además, recibimos una queja en la que se nos informaba de que, a pesar de ofrecerse una reunión informativa en euskera sobre el Registro de Últimas Voluntades, ésta se tuvo que celebrar en castellano porque la persona que iba a dirigir la reunión no sabía euskera.

2. La **UPV/EHU** recibió 2 quejas en 2020 -en 2019 había recibido 17-. Los motivos fueron: por un lado, el caso de una ciudadana/ciudadano que se puso en contacto con la UPV tanto por teléfono como por email, recibiendo respuesta en ambos casos únicamente en castellano; en el segundo de los casos la queja aludía a un aviso sobre la matrícula en la facultad de medicina enviada sólo en castellano.

3. **Lanbide** ha recibido 2 quejas, 3 menos que el año pasado. Una de ellas porque una ciudadana/ciudadano fue atendida en castellano en las oficinas de Lanbide a pesar de haber elegido el euskera como lengua de relación, y la otra queja se debió a haberse comunicado únicamente en castellano la información para anunciar la apertura de las oficinas tras la situación de alarma.
4. **Kontsumobide** sólo recibió una queja: la respuesta automatizada enviada a la ciudadanía vía e-mail se realizó únicamente en castellano.
5. **EITB** recibió 2 quejas (en 2019 no recibió ninguna). En ambos casos la razón fue la misma: en el sitio web de EITB el mensaje de privacidad estaba sólo en castellano y todos los pasos para implantar la opción de privacidad en euskera aparecían sólo en castellano.
6. **Eustat** recibió una única queja por no haber ofrecido a la ciudadanía la posibilidad de expresarse en euskera a la hora de realizar una encuesta.
7. **KZ Gunea** recibió una única queja: de los 14 cursos ofertados, sólo dos se hicieron en euskera.
8. **Musikene** recibió una única queja y el motivo fue el incumplimiento de los derechos lingüísticos de las/los vascohablantes en el proceso de pruebas de acceso.

Diputaciones Forales

En 2020 se dirigieron 9 quejas a las Diputaciones Forales, 2 más que en 2019.

1. La **Diputación Foral de Álava** y sus organismos dependientes recibieron un total de 4 quejas, una de las cuales hacía referencia a Arabat Arabako Bideak, S.A., dependiente de ella.
2. La **Diputación Foral de Bizkaia** y sus organismos dependientes recibieron 5 quejas, una de las cuales se dirigía a la Fundación BiscayTIK, de ella dependiente.
3. La **Diputación Foral de Gipuzkoa** no ha recibido ninguna queja en 2020.

Los principales motivos de queja fueron:

- *En las relaciones orales:* Tanto la DFA como la DFB atendieron a la ciudadana/ ciudadano que interpuso la queja únicamente en castellano. En otro caso tramitado, la Fundación Biscaytik, dependiente de la DFB, ofreció algunas sesiones formativas sólo en castellano.
- *En las relaciones escritas:* La DFA envió un mensaje de una subvención sólo en castellano; la felicitación de Navidad a residentes y familiares de la Residencia Txagorritxu, dependiente de la DFA, sólo se envió en castellano; Arabat envió recibos y mensajes por defecto en castellano o priorizando el castella-

no. La DFB por su parte fue requerida tras la queja de un ciudadano o ciudadana que recibió la propuesta de declaración de la renta únicamente en castellano; otra persona nos comunicó que las Juntas Electorales publicaron los anuncios únicamente en castellano; y otra persona se quejó del envío de un correo electrónico a la ciudadanía indicando, únicamente en castellano, que tenía una notificación electrónica disponible.

- En cuanto a los contenidos de las *páginas web*: a pesar de haber elegido el euskera como lengua de relación con la Hacienda de Bizkaia, en el programa de declaración de la renta apareció por defecto el castellano; en otro de los casos recogidos, la página web de una iniciativa patrocinada por la DFB sólo se encontraba disponible en castellano.

Administraciones locales

En el caso de las administraciones locales se produjeron 52 quejas, 13 más que el año pasado.

1. Las **entidades locales de Álava** recibieron 10 quejas en 2020, 7 más que en 2019:

- Vitoria-Gasteiz..... 8
- Agurain/Salvatierra 2

2. Respecto a los **Ayuntamientos de Bizkaia** y sus entidades dependientes, en 2020 se recibieron un total de 35 quejas, 7 más que en 2019:

- Bilbao y aparcamientos de la Alhóndiga, Bilbao Kiroalak y Bilbao Intermodal..... 19
 - Basauri 7
 - Barakaldo 2
 - Ortuella..... 2
 - Arrigorriaga 1
 - Durango..... 1
 - Ermua 1
 - Getxo..... 1
 - Mundaka 1
3. Los **Ayuntamientos de Gipuzkoa** han pasado de recibir 8 quejas en 2019, a 9 en 2020:
 - Zumarraga 2
 - Donostia-San Sebastián..... 1
 - Aretxabaleta 1
 - Beasain 1
 - Berrobi 1
 - Hondarribia 1
 - Irun 1
 - Tolosa 1

Los principales motivos de queja han sido:

- *En la rotulación:* la información de los paneles informativos únicamente aparecía en castellano; las señales provisionales de tráfico, de obras, de nombres de las calles y de edificios se indicaron únicamente en castellano; las señales en euskera estaban incorrectamente escritas. Cabe destacar las 5 quejas dirigidas al Ayuntamiento de Bilbao por indicar en las nuevas marquesinas Bilbobus los nombres de las paradas únicamente en castellano.
- *En las relaciones escritas:* las facturas del servicio funerario municipal sólo estaban en castellano; las notificaciones, mensajes e información a la ciudadanía en general se enviaron únicamente en castellano o, aunque se envió en bilingüe, la opción en castellano aparecía por defecto; en el sistema OTA de Donostia no se podía realizar todo el proceso de pago con tarjeta en euskera; el formulario de inscripción en Bilbao Kirolak se ofreció al/la ciudadano/a únicamente en castellano.
- *En las relaciones orales:* se atendió a la ciudadanía en castellano, las locuciones en un ascensor público y en un cementerio sólo estaban en castellano; el curso del Plan de Formación para la Movilidad Segura organizado se ofertó en castellano al alumnado del modelo D.
- *En los contenidos de las páginas web municipales:* muchos de los textos en el apartado

noticias estaban disponibles únicamente en castellano; no todo el contenido de la web de un ayuntamiento estaba en bilingüe; tras la renovación de la sede electrónica de un ayuntamiento, había errores en la formulación en euskera que no aparecían en la versión previa.

Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración del Estado y a sus organismos y sociedades públicas (Correos y Telégrafos, S.A., DGT, Servicio Público de Empleo Estatal, Renfe y Agencia Española de Administración Tributaria) fueron 14, las mismas que en 2019. Vuelven a repetirse quejas ya recogidas anteriormente: atención presencial y escrita en castellano, notas y carteles únicamente en castellano, muchos de los documentos únicamente disponibles en castellano y, en el caso de ser bilingües, en el apartado de euskera contenía errores ortográficos o gramaticales, o varios párrafos en castellano.

Además, se han recibido tres quejas relacionadas con las elecciones de 2020: en la primera de ellas una ciudadana/ciudadano ha denunciado que algunos de los campos del certificado de inscripción en el censo electoral estaban sólo en castellano. En otro caso se quejaban de que la versión en euskera del documento informativo y de la solicitud de voto remitida desde la Oficina del Censo Electoral (CERA) a la ciudadanía de la CAPV en el extranjero presentaba pasajes incomprensibles; por otro lado, el impreso de solicitud

de no remisión de la información y propaganda electoral a las y los representantes de las candidaturas estaba únicamente en castellano.

Finalmente, un ciudadano o ciudadana denunció que en el Registro Civil de Barakaldo, en contra de su voluntad, le atendieron en castellano y le facilitaron toda la documentación en castellano.

Otros

En 2020, dos entidades participadas por más de una administración han sido también motivo de queja: Metro Bilbao recibió una queja porque solicitaba el nivel de euskera B1 para un puesto de técnico en informática, y el Parque Tecnológico de Bizkaia recibió una queja por el tratamiento dado al euskera.

Quejas sector privado

De las 196 quejas tramitadas por Elebide en el año 2020, 26 corresponden al sector privado, 4 menos que el año pasado.

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

- Servicios universales y servicios de interés general.
- Finanzas y de seguros.

- Comercio.
- Sanidad.
- Cultura y ocio.

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

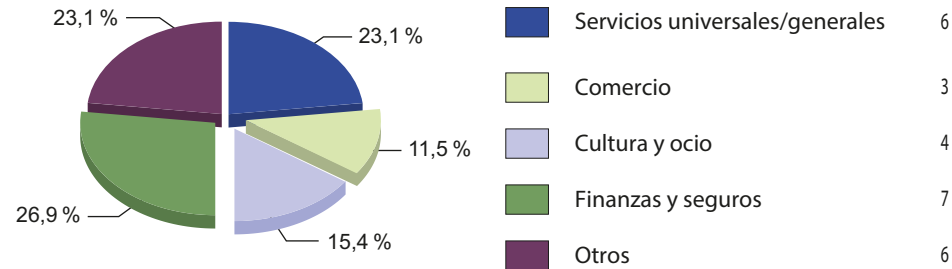
A continuación, se relacionan los motivos principales de las quejas presentadas:

- Difusión exclusivamente en castellano de avisos a través de megafonía.
- Ausencia de la versión en euskera de una página web.
- Las comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias sólo se realizaron en castellano, o en las versiones en euskera algunos apartados aparecieron en castellano.
- Los pagos de los aparcamientos debían tramitarse únicamente en castellano.
- Presencia de faltas ortográficas o gramaticales en los textos en euskera.
- La atención presencial y/o telefónica se realizó exclusivamente en castellano.

Por último, Elebide también recibió quejas contra establecimientos no afectados por la ley y el decreto anteriormente citados. En estos casos se informó al ciudadano o ciudadana que había presentado la queja, de que dicho establecimiento no está obligado a atender en euskera a las per-

sonas consumidoras, si bien en algunos casos se informó de la incidencia al establecimiento en cuestión para que, aunque no estuviera obligado a actuar en euskera, pudiera ser tenida en cuenta como sugerencia.

Gráfico 11: quejas en el ámbito privado



Quejas al sector público y privado

Además de las ya mencionadas, otras dos quejas recogidas en Elebide fueron dirigidas conjuntamente a entidades públicas y privadas.

En una de estas quejas se denunciaba que la página web del Festival Fun & Serious, organizado por El Correo y patrocinado por la DFB, el Ayuntamiento de Bilbao y el Gobierno Vasco, no disponía de la versión en euskera y que ninguna de las conferencias impartidas se hizo en esta lengua. La otra queja se fundamentaba en que en las máquinas de pago y carteles de algunos aparcamientos del Ayuntamiento de Bilbao la

información dirigida a la ciudadanía únicamente estaba en castellano.

COVID-19

Datos generales

Del total de incidencias recogidas en Elebide en 2020 (246), 44 incidencias tenían relación con la situación de emergencia generada por el COVID-19 (un 20,6 % del total de incidencias admitidas a trámite). De ellas 43 fueron quejas y una única sugerencia.

Si atendemos a la presentación de incidencias relacionadas con el COVID-19, en 43 incidencias la ciudadanía optó por la vía telemática: 34 fueron presentadas mediante la página web de Elebide y 9 a través del correo electrónico. Una única incidencia llegó a través del servicio Zuzenean.

En cuanto a la perspectiva de género, el 25 % de las incidencias tramitadas en relación con el COVID-19 (11) fueron presentadas por mujeres, el 47,7 % por hombres (21) y el resto, el 27,3 % (12) fueron presentadas en nombre de alguna organización.

En este sentido, teniendo en cuenta que algunas ciudadanas y ciudadanos presentaron más de una incidencia, podemos concluir que los hombres son más activos a la hora de presentar incidencias relacionadas con este tema: 68,4 % hombres (13), 26,3 % mujeres (5).

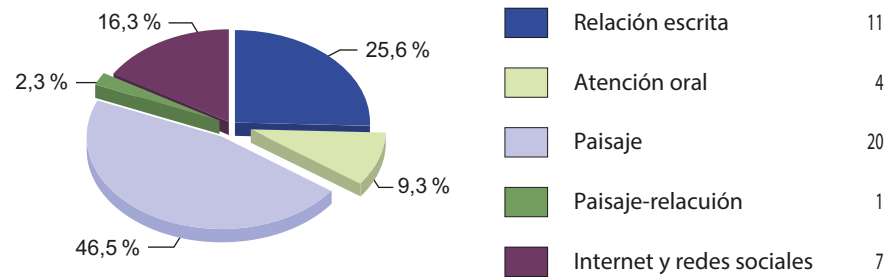
Cabe señalar que para la presentación de todas estas incidencias la ciudadanía se dirigió en euskera a ELEBIDE, siendo las y los vascohablantes quienes vieron sus derechos lingüísticos conculcados.

Tipología de quejas relacionadas con el COVID-19

Las 43 quejas relacionadas con el COVID-19, se clasifican en cinco grupos:

1. *Relaciones escritas*: se recibieron 11 quejas en las que se denunció que en la mayoría de los casos la información relativa al COVID-19 se envió únicamente en castellano o, si bien la información fue bilingüe, por defecto se primaba el castellano.
2. *Relaciones orales*: se recibieron 4 quejas en las que la ciudadanía manifestaba principalmente que fueron atendidas en castellano en contra de su voluntad y que, tanto la policía local como la Ertzaintza, durante la situación de emergencia difundieron mensajes de megafonía únicamente en castellano.
3. *Relacionadas con el paisaje lingüístico*: fueron 21 y hacen referencia principalmente a carteles sobre el COVID-19.
4. Los incumplimientos de normas en Internet y en las redes sociales fueron 7, debido en su mayoría a la publicación en las *páginas web* de las administraciones de alguna noticia sobre coronavirus exclusivamente en castellano.

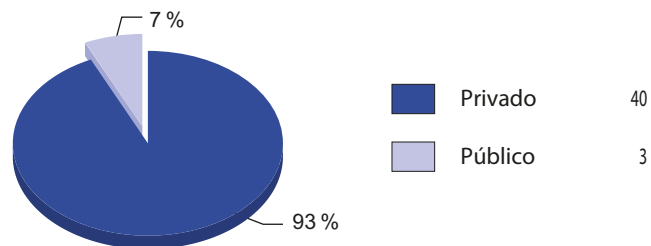
Gráfico 12: tipología de las quejas relacionadas con el COVID-19



Quejas relacionadas con el COVID-19 por sector

El 93 % de las quejas relacionadas con el COVID-19 (40) fueron vulneraciones de derechos en el sector público y el 7 % (3) correspondieron al sector privado.

Gráfico 13: quejas relacionadas con el COVID-19 por ámbito

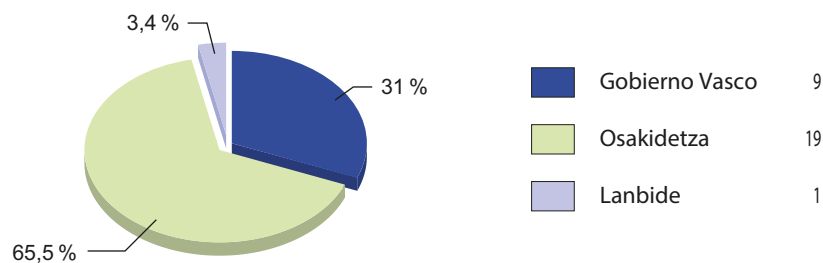


Quejas relacionadas con el COVID-19 en el sector público

Las quejas relacionadas con el COVID-19 en el sector público se distribuyen de la siguiente manera:

1. 29 (72,5 %) de las quejas relacionadas con el Covid-19 lo fueron a la Administración General de la CAPV. El Gobierno Vasco fue objeto de 9 de esas quejas y entes u organismos del Gobierno Vasco, de 20: Osakidetza recibió 19 quejas y Lanbide una.

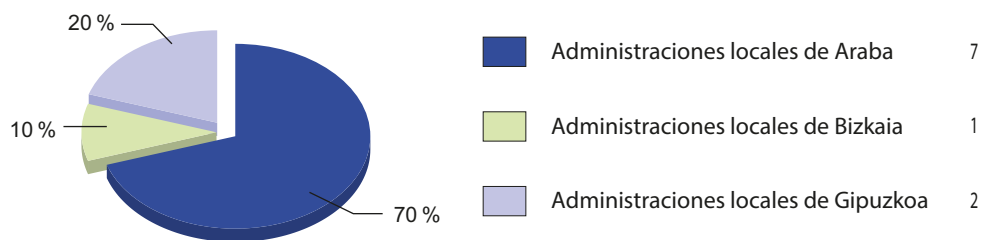
Gráfico 14: quejas recibidas por la Administración General de la CAE con motivo del COVID-19



2. En lo que respecta a las administraciones locales, se recibieron 11 quejas con motivo del COVID-19 –el 27,5 % de las quejas recibidas

en el sector público–: siete en relación a las administraciones locales de Álava, una a Bizkaia y dos a Gipuzkoa.

Gráfico 15: quejas recibidas por las administraciones locales de la CAE con motivo del COVID-19



Finalmente, un ayuntamiento de Bizkaia y el Gobierno Vasco recibieron una queja en la que la ciudadana/ciudadano denunciaba que tanto agentes de la Policía Local como de la Ertzaintza enviaban mensajes desde la megafonía únicamente en castellano durante la situación de alarma.

Quejas relacionadas con el COVID-19 en el sector privado

En el sector privado son tres las quejas recibidas en ELEBIDE debido al COVID-19. 2 de las quejas se produjeron por la vulneración en el ámbito de los servicios universales y servicios de interés general, y 2 quejas tuvieron lugar en el ámbito de entidades financieras y de seguros y comercio.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS

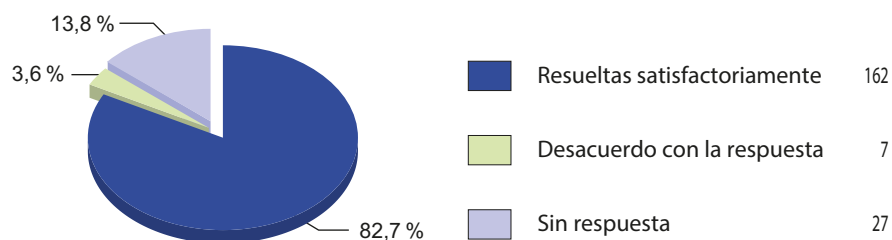
El plazo para cerrar las 213 incidencias tramitadas por Elebide en el año 2020 finalizó el 28 de febrero de 2021.

Resolución de quejas

Si atendemos a las 196 quejas tramitadas durante el año 2020, se pueden dar tres casos:

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

Gráfico 16: resolución de las quejas



Por lo tanto, de estas 196 quejas en las que se detectó un incumplimiento normativo, 162 tuvieron una solución satisfactoria.

Queremos agradecer a la ciudadanía su responsabilidad, ya que las denuncias ciudadanas

refuerzan el compromiso con los derechos lingüísticos de las instituciones públicas y de las empresas privadas para así adoptar las medidas oportunas y que no se produzcan en el futuro.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística



eLEBIDE

Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos

ISSN 1889-4585



9 771889 458008

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco