



# ELEBIDE

## MEMORIA

# 2019

**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, 2020

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red  
*Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Edición: 1ª, junio de 2020

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](http://www.euskara.euskadi.eus/elebide)

Portada: Antton Olariaga

Diseño: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

D.L.: BI 928-2009

## ÍNDICE

ELEBIDE, EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA CIUDADANÍA Miren Dobaran Urrutia. Hizkunza Politikarako Sailburuordea	7
MEMORIA DE ACTIVIDAD 2019	9
RESULTADOS	23





# ELEBIDE

## EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA CIUDADANÍA

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**VICECONSEJERA DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA**

El Servicio Elebide inició su andadura en otoño de 2006 y, conscientes de su necesidad, dos años más tarde, el Decreto 150/2008, de 29 de julio, reconoció al Servicio Elebide la condición de órgano administrativo. Desde entonces, Elebide actúa siguiendo los criterios establecidos por la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas de la Viceconsejería de Política Lingüística para la protección de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

La Ley 10/1982, Básica para la Normalización del Uso del Euskera, reconoce que todos los ciudadanos y ciudadanas de la CAV tienen derecho a expresarse tanto en euskera como en castellano. Sin embargo, parte de la ciudadanía encuentra frecuentes obstáculos para comunicarse especialmente en euskera y se siente discriminada. El Decreto 86/1997, por el que se regula

la Normalización del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y la Ley 6/2003, por la que se aprueba el Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, establecen de forma clara que la Administración debe garantizar el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía. En el mismo sentido, el recientemente aprobado Decreto 179/2019, sobre Normalización del Uso Institucional y Administrativo de las Lenguas Oficiales en las Instituciones Locales de Euskadi, recoge en su exposición de motivos lo siguiente: “el presente Decreto tiene por objeto garantizar a la ciudadanía los derechos lingüísticos en sus relaciones con las administraciones locales”. Teniendo en cuenta todo lo anterior, Elebide se ha convertido en una herramienta imprescindible para la garantía de una sociedad bilingüe más igualitaria.



En Elebide hemos impulsado la colaboración con otras instituciones que trabajan en la protección de los derechos lingüísticos con el fin de reforzar nuestro servicio y conseguir resultados más eficaces en la lucha contra las conculcaciones de derechos lingüísticos. Desde el año 2014 tenemos un convenio con el Ararteko-Defensoría del Pueblo Vasco para impulsar la coordinación, colaboración e información compartida, así como para proteger a la ciudadanía de las posibles vulneraciones sufridas por razón de lengua. Además, mantenemos una relación de colaboración con Hizkuntz-Eskubideen Behatokia, en el convencimiento de que nuestra mutua cooperación redundará en la defensa de los derechos de la ciudadanía.

Como cada año, venimos a presentar la memoria de actividad de Elebide que ofrece los datos aportados por las quejas, consultas, sugerencias y/o solicitudes recibidas a lo largo de 2019.

En las siguientes páginas encontrarán un estudio de las incidencias dirigidas tanto a entidades públicas como privadas. Los datos han sido analizados desde diferentes perspectivas y clasificados en función de ello. Entre otras cuestiones, se ha tenido en cuenta la tipología de las quejas, el idioma en el que se ha producido la vulneración de derechos o el resultado de la tramitación de las incidencias.

Por último, queremos agradecer a los ciudadanos y ciudadanas que han confiado en Elebide, ya que su participación es fundamental para el funcionamiento de nuestro servicio, y para la defensa no sólo de sus derechos lingüísticos, sino de los de toda la ciudadanía. Agradecemos también a las instituciones o entidades que han sido objeto de quejas y las han solventado, además de esforzarse para que no vuelvan a repetirse estos hechos. Este es el camino por el que seguiremos avanzando en los próximos años.

# MEMORIA DE ACTIVIDAD 2019

## Número de incidencias

Durante el ejercicio 2019, el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos Elebide registró un total de 194 incidencias, menos que durante el año anterior (245).

En la siguiente tabla se puede apreciar la evolución del número de incidencias de las que se ha tenido conocimiento desde la creación del servicio:

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

### Canal de recepción de las incidencias

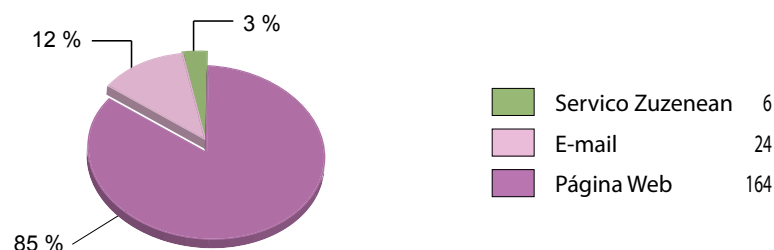
Del total de incidencias registradas el 85 % (164) se presentaron mediante la página web, y el 12 % (24) a través del correo electrónico. En total, el 97 % de quienes las presentaron optó por la vía telemática.

Una minoría prefirió emplear vías no telemáticas para dar cuenta de ellas, concretamente, el 3 %. Todas las incidencias recibidas a través de

vías no telemáticas (6), se comunicaron a través del Servicio Zuzenean.

Se observa una clara preferencia de la ciudadanía por las vías telemáticas; se ha incrementado en un 3 % el número de personas que han optado por esta vía, si lo comparamos con los datos del año anterior. Además, este año por primera vez en Elebide no se ha recibido ninguna incidencia a través del teléfono ni por correo ordinario.

Gráfico 1: canal de recepción de las incidencias



### Idioma empleado para presentar la incidencia

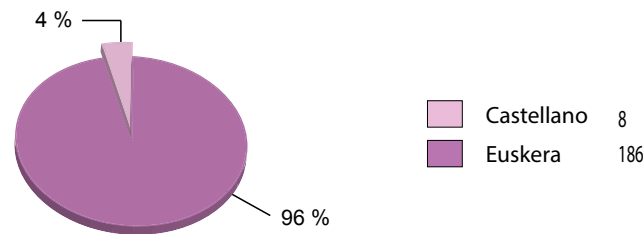
El 96 % de quienes recurrieron al servicio de Elebide en 2019 (186) se dirigieron a él en euskera, y el otro 4 % (8) en castellano.

Las incidencias presentadas en castellano se distribuyeron de la siguiente forma: seis quejas, una propuesta y una consulta. La consulta y

una de las quejas no fueron admitidas a trámite, porque no se advirtió ninguna vulneración de los derechos lingüísticos.

En términos generales, el idioma empleado para presentar la incidencia coincide con el idioma que supuestamente ha sufrido alguna vulneración. Sin embargo, existe una excepción: una queja presentada en castellano denunciando una conculcación de los derechos lingüísticos de los vascoparlantes.

Gráfico 2: idioma empleado en la presentación de la incidencia

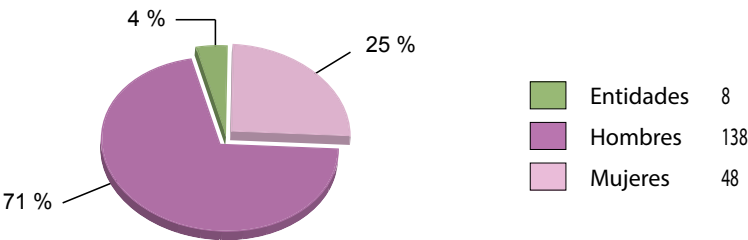


**Presentación de incidencias desde la perspectiva de género**

Durante 2019, el 71 % de las incidencias dirigidas al servicio Elebide fueron presentadas por

hombres (138 incidencias) y el 25 % por mujeres (48 incidencias). Las 8 incidencias restantes fueron comunicadas por entidades públicas o privadas.

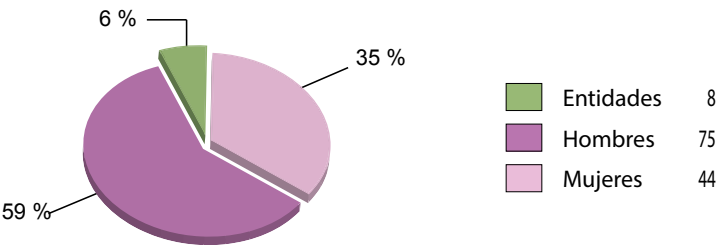
Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género



Sin embargo, hay que tener en cuenta que hay ciudadanos y ciudadanas que presentan más de una incidencia a lo largo del año. Por tanto, si sólo contabilizamos las personas individuales

que han participado en Elebide en 2019, vemos que la diferencia entre hombres y mujeres no es tan notable: hombres 59 % (75), mujeres 35 % (44) y entidades 6 % (8).

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

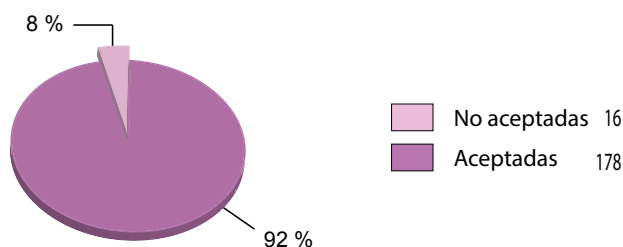


### Incidencias aceptadas y no aceptadas

De las 194 incidencias presentadas en Elebide en 2019 fueron rechazadas 16. Es decir, tras un análisis en profundidad de las quejas planteadas, el servicio concluyó que no existía base ju-

rídica suficiente para tramitarlas o que se encontraban fuera del ámbito de sus competencias. Ha de tenerse en cuenta que Elebide tramita exclusivamente las quejas coincidentes con lo establecido en la normativa vigente. El resto de las 178 incidencias fueron tramitadas siguiendo el procedimiento habitual del servicio.

Gráfico 5: incidencias aceptadas / no aceptadas



### Tipología de las incidencias tramitadas

El 94 % de las incidencias tramitadas en Elebide en 2019 tienen su origen en la percepción por parte de la ciudadanía de alguna vulneración de sus derechos lingüísticos: 168 de las 178 incidencias tramitadas son de ese tipo. El resto de incidencias se dividen de la siguiente manera: 8 consultas y 2 sugerencias.

En general, la mayor parte de las quejas planteadas por la ciudadanía, al igual que en años precedentes, se referían a la imposibilidad de relacionarse con la Administración, oralmente o

por escrito, en la lengua elegida; a carencias detectadas en la rotulación, la señalización y los avisos; y, finalmente, a la falta de garantía de que ciertos contenidos de las páginas web se muestren en las dos lenguas oficiales de la CAE.

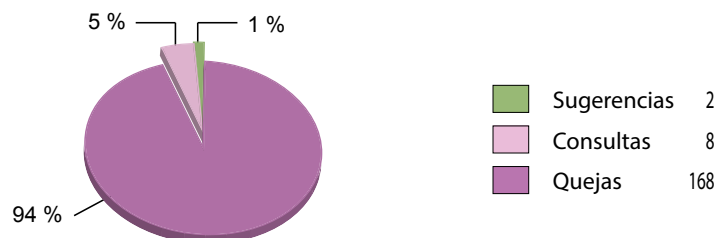
Respecto a las consultas realizadas, destacan los siguientes datos:

- En cuatro de ellas se preguntó sobre la normativa de derechos lingüísticos (la cuestión planteada por la ciudadanía se refería al derecho a emplear el euskera en el ámbito público).
- En dos de las consultas se preguntó sobre dudas surgidas en torno al euskera en los procesos selectivos para el empleo público.

- En otra, se preguntó dónde se podían encontrar los criterios lingüísticos de un ayuntamiento.
- Y en otra, sobre la aplicación web de Elebide.
- Una de ellas era acerca de los pronósticos del tiempo que realiza Euskalmet.
- La otra, sobre una frase empleada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en las pantallas de las paradas de autobús.

Por último, se han presentado 2 sugerencias para que las entidades públicas cuiden la calidad del euskera que utilizan:

Gráfico 6: tipología de las incidencias tramitadas



### Tipología de las quejas tramitadas

Las 168 quejas tramitadas por el servicio Elebide durante 2019 se clasifican en cuatro grupos principales:

1. Las producidas en relaciones orales.
2. Las vulneraciones de los derechos lingüísticos en las relaciones escritas.
3. Las detectadas en el paisaje lingüístico (rotulación, señalización...).
4. Las 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 han concurrido varios tipos de vulneraciones dentro de la misma queja.

1. Se recibieron un total de 64 quejas referidas a las relaciones orales, en las que los ciudadanos y ciudadanas se lamentaban principalmente de la vulneración del derecho a recibir atención en euskera.
2. En lo que respecta a las relaciones escritas, se recibieron 57 quejas, en la mayoría de los casos consecuencia de dirigirse a la ciudadanía exclusivamente en castellano.

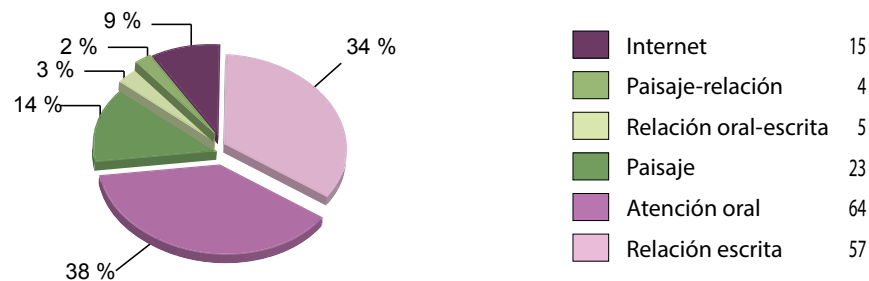
Además, en cinco casos se denunció que la vulneración de los derechos lingüísticos se produjo tanto oralmente como por escrito.

3. Se presentaron también otras 23 quejas relacionadas con el paisaje lingüístico referidas principalmente a la presencia de señalización de tráfico, urbana y de obras exclusivamente en castellano.

En cuatro casos se denunció la vulneración de los derechos lingüísticos por parte de alguna institución, tanto en lo que respecta a su relación con la ciudadanía como al paisaje lingüístico.

4. Finalmente, se registraron 15 vulneraciones de derechos lingüísticos cometidas a través de internet y de las redes sociales: 21 menos que en el año 2018.

Gráfico 7: tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2018 y 2019:

	2018	2019
Relaciones escritas	37 % (70)	38 % (57)
Relaciones orales	24 % (45)	34 % (64)
Relaciones escritas y orales	6 % (12)	3 % (5)
Paisaje	10 % (19)	14 % (23)
Relaciones y paisaje	4 % (7)	2 % (4)
Páginas web y redes sociales	19 % (36)	9 % (15)

## Idioma en el que se cometió la vulneración

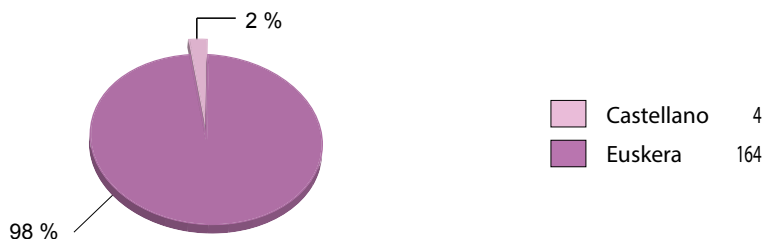
Del total de 168 quejas tramitadas, 164 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascohablantes; y 4 a los derechos de castellanohablantes. Independientemente de los notables avances registrados en los últimos 30 años en el proceso de normalización de la lengua vasca, se constata aún la persistencia de desigualdad de oportunidades de uso de ambas lenguas en favor del castellano, por lo que resulta necesario seguir adoptando medidas de acción positiva que permitan avanzar decidida-

mente hacia el objetivo de una igualdad social real y efectiva entre ambas lenguas.

En lo que respecta al castellano:

- Se presentaron dos quejas acerca de ciertos contenidos ofrecidos únicamente en euskera en la página web de dos instituciones públicas.
- Una queja por un cartel de un Ayuntamiento escrito solo en euskera.
- Otra sobre unos mensajes difundidos por Euskotren a través de los altavoces únicamente en euskera.

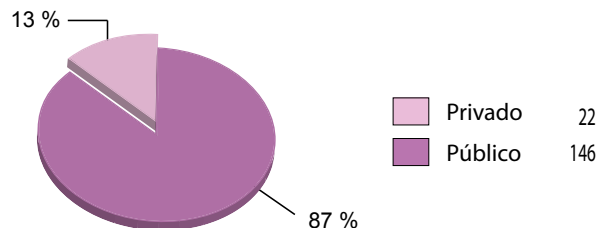
Gráfico 8: lengua en la que se ha producido la vulneración



## Quejas por ámbito

El 87 % de las quejas registradas (146) se refieren a vulneraciones acaecidas en el ámbito público, y el 13 % restante (22), en el ámbito privado.

Gráfico 9: quejas por ámbito





## Quejas en el ámbito público

Las quejas en el ámbito público se han distribuido de la siguiente forma:

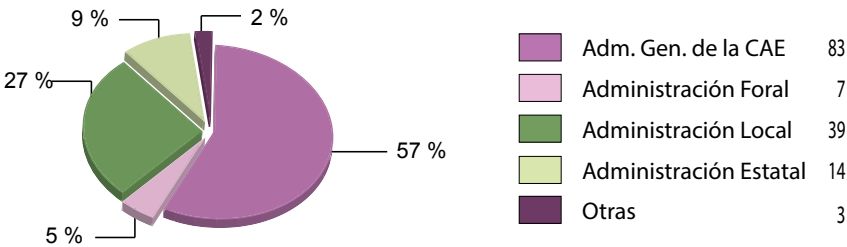
1. El 57 % de las quejas se dirigieron al sector público de la CAE, que fue destinatario de 24 quejas más que en el año 2018.
2. En las administraciones forales el número de quejas recibidas en 2019 disminuyó con respecto a 2018; dicho descenso se dio en la Diputación Foral de Bizkaia, que pasó de ser objeto de 11 quejas en 2018, a 3 quejas en 2019. Por el contrario, se aumentó el número de quejas recibidas por la Diputación Foral de Gipuzkoa: pasó de una a 3 quejas. En cuanto a la Diputación Foral de Álava, el número de quejas se ha mantenido: una queja en 2018 y otra en 2019.
3. En las administraciones locales el número de quejas recibidas en 2019 disminuyó con respecto a las de 2018. Del análisis de las quejas registradas por territorios históricos se desprende que han disminuido en todos y cada uno de ellos.
4. Con respecto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, el número de quejas recibidas en 2019 también descendió en comparación con las de 2018 (17); en 2019, se recibieron 14.

Las siguientes tablas y gráficos permiten observar mejor todos estos datos:

Tabla comparativa de las quejas en el ámbito público entre los años 2018-2019

	2018	2019
<b>Administración General de la CAE</b>	38 % (59)	57 % (83)
Gobierno Vasco	15,5 % (24)	17,2 % (25)
Entidades y sociedades públicas del GV	22,5 % (35)	39,8 % (58)
<b>Diputaciones forales</b>	8 % (13)	5 % (7)
Araba	0,6 % (1)	0,7 % (1)
Bizkaia	6,8 % (11)	2,15 % (3)
Gipuzkoa	0,6 % (1)	2,15 % (3)
<b>Administraciones locales</b>	37 % (58)	27 % (39)
Araba	5,7 % (9)	2,1 % (3)
Bizkaia	24,9 % (39)	19,4 % (28)
Gipuzkoa	6,4 % (10)	5,5 % (8)
<b>Administración del Estado</b>	11 % (17)	9 % (14)
<b>Otros</b>	6 % (9)	2 % (3)

Gráfico 10: quejas en el ámbito público



*Quejas dirigidas a la Administración General de la CAE*

El sector público de la CAE fue el mayor destinatario de quejas: 83 en total; de ellas 25 referidas al Gobierno Vasco, y 58 a sus entidades y sociedades públicas.

La distribución por departamentos de esas 25 quejas dirigidas al Gobierno Vasco es la siguiente:

- Sanidad: ..... 7
- Trabajo y Justicia: ..... 5
- Educación: ..... 3
- Gobernanza Pública y Autogobierno: ..... 3
- Turismo, Comercio y Consumo: ..... 3
- Cultura y Política Lingüística: ..... 1
- Desarrollo Económico e Infraestructuras: .... 1
- Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda: ..... 1
- Seguridad: ..... 1

A continuación, se relacionan las principales causas que originaron las quejas presentadas:

- Respecto a las relaciones orales, falta de atención presencial o telefónica en euskera, no respetar el perfil lingüístico de euskera en determinados puestos públicos, y no trabajar en favor del cine en euskera.
- Respecto a las relaciones por escrito, recepción de escritos o documentos entera o parcialmente en castellano. Entre ellos: certificados de concejales electos y formularios recibidos en los juzgados, certificado remitido por la Oficina del Censo Electoral, y solicitud de autorización remitida por un centro educativo.
- Respecto a internet, que la web de solicitud de cita para la ITV no esté en euskera, nueva regulación de las bolsas de trabajo publicado íntegramente en castellano en la intranet Jakina del Gobierno Vasco, o que la aplicación QMATIC esté sólo disponible en castellano.

## Otras entidades del sector público de la CAE

Otras entidades del sector público de la CAE fueron receptoras de 58 quejas, distribuidas de la siguiente manera:

• Osakidetza:	32
• UPV/EHU:	17
• Lanbide:	5
• Euskotren:	2
• Euskalmet:	1
• Spri:	1

1. **Osakidetza** fue objeto de 32 quejas durante 2019, un número mayor que durante el ejercicio anterior (de 19 a 32).

Las quejas tuvieron su origen en la falta de atención en euskera en las relaciones presenciales y telefónicas, y en la relación con el personal sanitario o el que realiza sustituciones; en la colocación de notas y carteles exclusivamente en castellano en centros de salud y hospitales; en la distribución de documentos redactados únicamente en castellano o documentos que deberían ser bilingües en los que parte del contenido no está en euskera; en el escaso uso diario del euskera en Osakidetza; en el ofrecimiento al per-

sonal sanitario de un curso únicamente en castellano, etc.

2. La **UPV** recibió 17 quejas (en 2018, 3 quejas). Este notable incremento se obedece a que el alumnado de medicina y enfermería presentó 14 quejas, todas sobre el mismo hecho: se sugirió a quienes habían realizado el trabajo de fin de grado en euskera que lo presentaran en castellano. Las otras tres quejas recibidas se han originado por la emisión de una factura íntegramente en castellano, por la atención en castellano en el registro del Vicerrectorado y por la presencia en la facultad de Educación de Bilbao de carteles exclusivamente en castellano relativos a las pruebas de selectividad.
3. Respecto a **Lanbide** hubo 5 quejas, 2 más que el año anterior. La mayoría de dichas quejas se han presentado personas atendidas en castellano en las oficinas de Lanbide.
4. **Euskotren** recibió dos quejas, porque el formato de la fecha en las pantallas de los trenes se encontraba únicamente en castellano y por la transmisión de mensajes íntegramente en euskera desde los altavoces de los trenes.
5. **Euskalmet** recibió una queja por dar prioridad al castellano en su cuenta de Twitter.

6. **Spri** recibió una queja porque al introducir la fecha de nacimiento en la página web IT Txartela el formato se encontraba únicamente en castellano.

### *Diputaciones forales*

En 2019, se dirigieron 7 quejas a las diputaciones forales, 6 menos que en 2018.

1. Arabat Arabako Bideak SA, dependiente de la **Diputación Foral de Araba**, tuvo una queja. El año anterior, 2018, la Diputación Foral de Araba y sus organismos dependientes también fueron motivo de una única queja.
2. La **Diputación Foral de Bizkaia** y sus organismos dependientes fueron objeto de 3 quejas, 8 menos que en el año anterior. La Diputación Foral de Bizkaia ha recibido dos quejas y Garbiker SA, empresa dependiente de la diputación, otra.
3. La **Diputación Foral de Gipuzkoa** recibió 3 quejas, dos más que el año anterior. Todas ellas han sido motivadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa, y no por alguno de sus organismos dependientes.

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

- Respecto a las relaciones orales: desconocimiento del euskera por parte del personal de los “garbigunes” de Basauri y Sestao, así como de la persona representante enviada por la DFG para un procedimiento expropiatorio.
- Respecto a las relaciones escritas: la recepción de la factura de un peaje únicamente en castellano, y la publicación de un informe por parte de la DFG con errores graves en la versión en euskera.
- Respecto a los contenidos de las páginas web: aparición exclusivamente en castellano de documentos en la página web de la diputación, así como de la página web de una iniciativa patrocinada por la DFB.

### *Administraciones locales*

En cuanto a las administraciones locales, se recibieron 39 quejas; por tanto, 19 menos que el año anterior.

1. Las **entidades locales de Araba** en 2019 fueron motivo de 3 quejas, 6 menos que en el 2018:
  - Vitoria-Gasteiz: .....2
  - Cuadrilla de Rioja Alavesa: .....1

2. Los **ayuntamientos de Bizkaia** y sus entidades dependientes recibieron 28 quejas en total en el 2019, 11 menos que en el 2018:

• Bilbao y el Funicular de Artxanda dependiente de él: .....	10
• Basauri y el Social Antzokia de Basauri dependiente de él: .....	4
• Barakaldo: .....	3
• Ortuella: .....	2
• Arrigorriaga: .....	1
• Berango: .....	1
• Ea: .....	1
• Erandio: .....	1
• Galdakao: .....	1
• Gernika: .....	1
• Sestao: .....	1
• Zalla: .....	1
• Zierbena: .....	1

3. Por su parte, los **ayuntamientos de Gipuzkoa** pasaron de recibir 10 quejas en el 2018 a 8 en 2019:

• Donostia: .....	3
• Azkoitia: .....	2

• Beasain: .....	1
• Hondarribia: .....	1
• Orio: .....	1

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

- Respecto a la rotulación: señalización en tráfico, calle y obras exclusivamente en castellano o defectos en la señalización en euskera; presencia de carteles de nombres de especies arbóreas en parques exclusivamente en castellano; presencia en el uniforme de los tolderos de la palabra “toldero” únicamente en castellano, etc.
- Respecto a las relaciones escritas: envío de información sobre la liquidación de impuestos íntegramente en castellano; ausencia del euskera en tiques de teatro; publicación de un decreto de un ayuntamiento únicamente en castellano; presencia escasa del euskera en una revista municipal, etc.
- Respecto a las relaciones orales: que la Policía Municipal no atienda a la ciudadanía en euskera (en dos casos en llamadas telefónicas y una vez más de forma presencial); que la locución de un ascensor público esté sólo en castellano; que se imparta un curso de natación exclusivamente en castellano; que todo el evento de un campeonato de ajedrez se desarrolle en castellano, etc.

- Respecto a los contenidos de las páginas web: que muchas noticias estén sólo en castellano; que el contenido completo de la web de un ayuntamiento no se ofrezca en los dos idiomas (en detrimento de los de castellano-hablantes), etc.

### Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración General del Estado y a sus organismos o sociedades (Correos y Telégrafos SA, DGT, Servicio Público de Empleo Estatal, Renfe Agencia Estatal de Administración Tributaria) descendieron a 14. En general, guardan relación con motivos mencionados anteriormente: falta de atención presencial o escrita en euskera, rotulación y cartelería redactada en castellano, y detección de errores en la redacción de euskera de documentación bilingüe o la ausencia de la versión en euskera de algunos de los contenidos.

### Otros

Por otra parte, 3 entidades participadas por más de una administración han sido también objeto de quejas (por lo tanto, 6 menos que el año anterior):

- Bilboko Euskal Museoa.
- Zero Plastiko Urdaibai.
- Metro Bilbao.

En el caso de dichas entidades, las quejas estuvieron motivadas por las siguientes causas:

- La no atención en euskera.
- Que el contenido de una página web estuviera únicamente en castellano.
- Que la locución de un ascensor fuera solo en castellano.

En el caso de Zero Plastiko Urdaibai se constató que no se produjo vulneración alguna de los derechos lingüísticos.

### Quejas en el ámbito privado

Del total de 168 quejas tramitadas por Elebide durante 2019, 22 corresponden al ámbito privado: 11 menos que en el año anterior.

Las quejas hacen referencia tanto a entidades y asociaciones sin ánimo de lucro como a entidades y empresas profesionales, y las vulneraciones se produjeron en los siguientes ámbitos:

- Servicios universales y servicios de interés general.
- Finanzas y seguros.
- Comercio.
- Sanidad.
- Cultura y ocio.

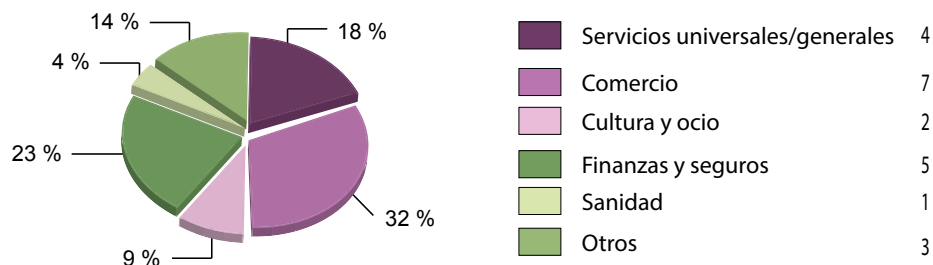
La admisión a trámite de las quejas se efectuó en función de lo establecido en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias y en el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los Derechos Lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Ambos textos legales 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:

- Comunicaciones dirigidas a las personas consumidoras y usuarias únicamente en castellano.
- Presencia de errores en los textos en euskera.
- Falta de atención presencial o telefónica en euskera.
- Difusión exclusivamente en castellano de avisos a través de megafonía.
- Ausencia de información en euskera en redes sociales.

Para terminar, cabe destacar que Elebide también recibió quejas dirigidas a establecimientos ubicados fuera del ámbito de aplicación de la ley y del decreto antes mencionados. En dichos casos se informó a quienes plantearon las quejas de que dichos establecimientos no están obligados a atender en euskera y, en algunos de ellos, se remitió la queja a los establecimientos hosteleros correspondientes, al objeto de informarles sobre el incidente para su toma en consideración, si bien se les recordó que la normativa vigente no establece obligaciones para ellos.

Gráfico 9: quejas en el ámbito privado



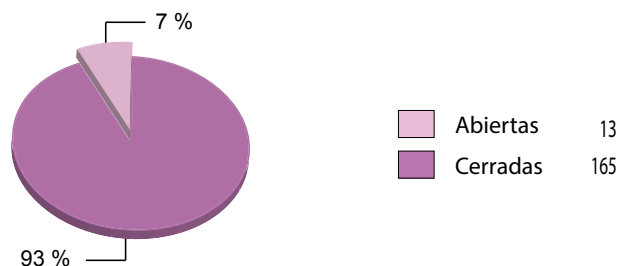
# RESULTADOS

## Información sobre la situación de las incidencias

De las 178 incidencias tramitadas por Elebide, 165 estaban cerradas a 31 de marzo de 2020.

Por el contrario, las restantes 13 incidencias continúan aún en fase de tramitación y seguirán su curso a lo largo de 2020.

Gráfico 12: situación de las incidencias



## Tipología de las incidencias cerradas

De las quejas presentadas, 155 están cerradas, y las 13 restantes se encuentran en periodo de tramitación.

En lo que se refiere a las 8 consultas recibidas, a finales de año todas se encontraban ya cerra-

das. Cuando se recibe una consulta, Elebide la estudia y recaba la información complementaria que estime necesaria. Una vez elaborado el informe, éste se remite a la persona solicitante y se cierra la incidencia.

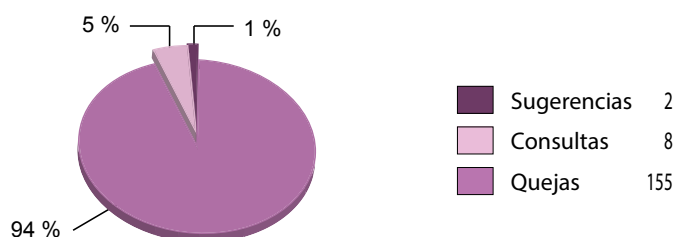
En cuanto a las dos sugerencias tramitadas, todas están ya cerradas. Tras recibir una sugerencia, el servicio Elebide la remite a la institución



destinataria para que ésta reflexione sobre ella y dé una respuesta o elabore el informe correspondiente. En el momento en que Elebide recibe dicho informe, se lo comunica a la persona que

presentó la sugerencia, y, en caso de que ésta no disponga lo contrario, se procede al cierre de la misma.

Gráfico 13: tipología de las incidencias cerradas

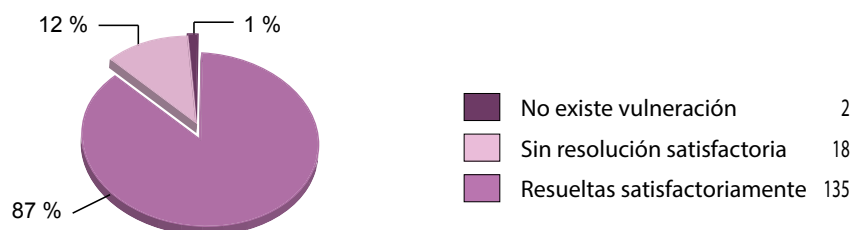


### Resolución de las quejas

Si nos detenemos en el análisis de las quejas, existen tres posibilidades:

1. Que se hayan resuelto satisfactoriamente, es decir, que el problema se haya resuelto o que se encuentre en vías de solución.
2. Lo contrario, esto es, una resolución insatisfactoria (insatisfacción de la ciudadana o ciudadano o falta de respuesta por parte de la entidad).
3. Que se concluya que no se ha producido ninguna vulneración de derechos lingüísticos de conformidad con la normativa vigente.

Gráfico 14: resolución de las quejas

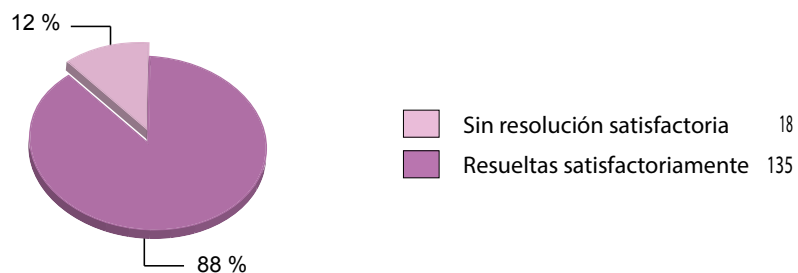


Por lo tanto, el 88 % de las 153 quejas en las que se ha constatado la existencia de infracción de las normas se resolvieron de manera satisfactoria.

Queremos agradecer a la ciudadanía la diligencia mostrada, ya que, gracias a las denuncias

interpuestas las instituciones han reforzado su compromiso con los derechos lingüísticos y han adoptado las medidas oportunas para que en el futuro no se repitan hechos similares.

Gráfico 15: resultados de las quejas en las que se ha constatado infracción





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



Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua  
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos

**E**lebide 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.

ISSN 1889-4585



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

9 771889 458008