ELEBIDE

MEMORIA

2024

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística

ISSN 1889-4585



ELEBIDE
Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos



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, 2025

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:
https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua

Edición: octubre 2025

Tirada: 30 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

Maquetación: Composiciones Rali, S.A.

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 la ciudadanía. 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

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2024 7

RESOLUCIÓN DE QUEJAS 22

MEMORIA ELEBIDE 2024

Número de Incidencias

Durante el ejercicio 2024 el Servicio de Garantía de los Derechos Lingüísticos Elebide ha registrado un total de 242 incidencias, constatando un aumento de estas respecto a los datos del año anterior (222 incidencias).

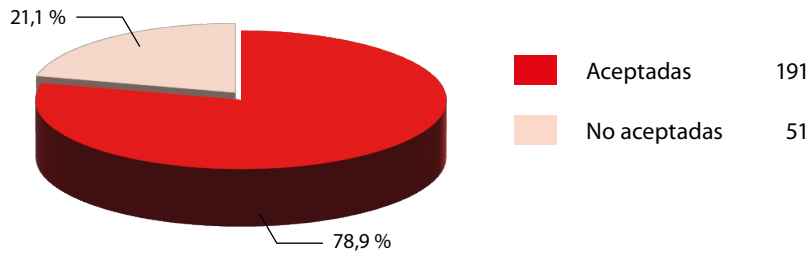
En la siguiente tabla se recoge la evolución del número de incidencias registradas en el Servicio Elebide desde el año 2019:

Año	Número de incidencias
2019	194
2020	246
2021	277
2022	212
2023	222
2024	242

Incidencias aceptadas e incidencias rechazadas

De las 242 incidencias registradas en Elebide en el año 2024, 27 han sido rechazadas por tratarse de repeticiones de incidencias anteriores, por deberse a un error en la aplicación, o porque el motivo de la queja ha sido resuelto por otras vías antes de iniciarse la tramitación por parte de Elebide. De las 215 incidencias restantes, 20 han sido denegadas; es decir, se han analizado las incidencias, pero, tras un análisis exhaustivo del motivo de la queja, se ha concluido que en 20 casos no existe fundamento jurídico para la tramitación de la incidencia o que ésta queda 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 han podido ser tramitadas al no haberse obtenido respuesta por parte del/ la ciudadano/ciudadana cuando se les ha solicitado algún dato necesario para la tramitación. Las 191 incidencias restantes han sido tramitadas siguiendo el procedimiento de Elebide.

Gráfico 1: incidencias aceptadas y no aceptadas

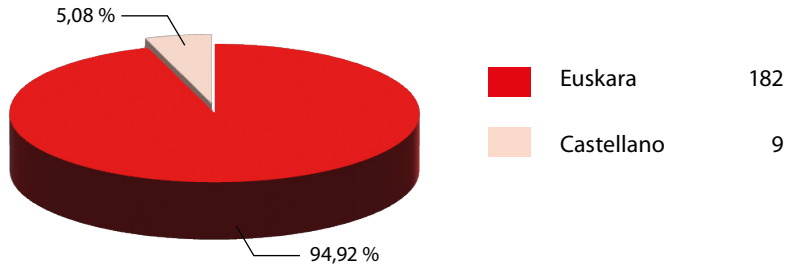


Idioma utilizado en la presentación de la incidencia

En 182 de las 191 incidencias analizadas para la tramitación de Elebide a lo largo del año 2024 (95,4 %) los ciudadanos y las ciudadanas han utilizado el euskera para contactar con este servicio; y en otras 9 incidencias (4,6 %), el castellano. De las incidencias presentadas en castellano, 7 fueron quejas y 2 consultas.

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. Sólo existe una queja presentada en castellano en la que se denuncia la vulneración de los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes. En dicho caso, un/a ciudadano/a ha señalado un cartel ubicado en la autopista AP68, en el cual el nombre del concejo aparece únicamente en castellano.

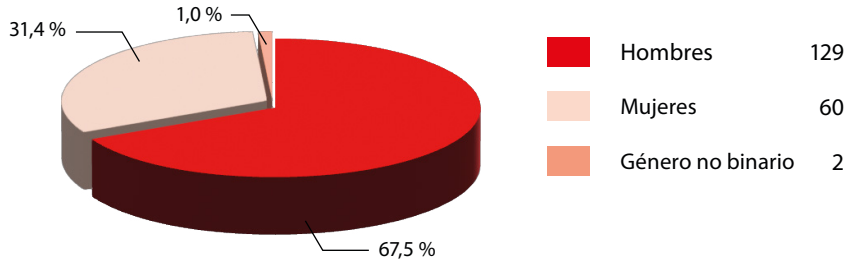
Gráfico 2: idioma empleado en la presentación de la incidencia



Perspectiva de género en la presentación de incidencias

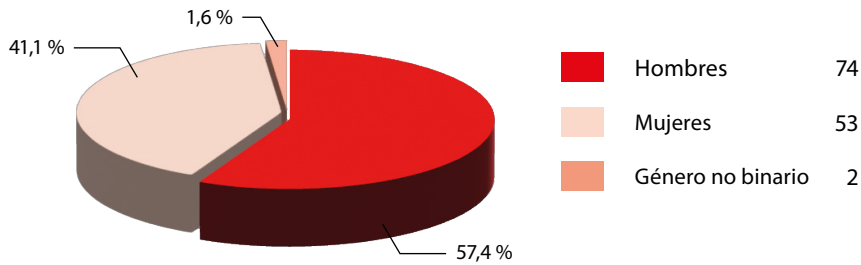
En Elebide, durante el año 2024, el 67,5 % de las incidencias (129 incidencias) fueron presentadas por hombres y el 31,4 % (60 incidencias) por mujeres. El 1 % de las incidencias (2 incidencias) ha sido interpuesta por dos personas no binarias.

Gráfico 3: presentación de incidencias desde la perspectiva de género



No obstante, hay que tener en cuenta que algunos ciudadanos y ciudadanas presentan más de una incidencia a lo largo del año. Así pues, si contamos sólo las personas individuales que se dirigieron a Elebide en 2024, vemos que la diferencia entre hombres y mujeres no resulta tan acusada: el 57,4 % fueron presentadas por hombres, el 41,1 % por mujeres y el 1,6 % por personas de genero no binario.

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



Tipología de las incidencias tramitadas

En el año 2024 el 90,6 % de las incidencias tramitadas en Elebide fueron quejas en las que se denunciaba la vulneración de derechos lingüísticos. Así, de las 191 incidencias tramitadas, 173 responden a esta tipología. El resto de las incidencias se distribuyen de la siguiente forma: 4 consultas, 10 peticiones y 4 sugerencias.

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, por no garantizar la presencia en la web de ciertos contenidos en euskera.

Respecto a las consultas, destacan las siguientes:

- Una consulta sobre el alcance de las obligaciones de información en euskera para las empresas establecidas en la Comunidad Autónoma que no tengan la consideración de gran establecimiento comercial.
- Una consulta sobre los materiales para preparar el examen de conducción en euskera.
- Una consulta sobre si la Ley 4/2023 recoje alguna infracción y su correspondiente sanción por vulneración de los derechos lingüísticos.
- Una consulta sobre la lengua en la que deben realizarse las reuniones del Consejo Escolar

de los centros educativos, y los documentos que de allí resulten.

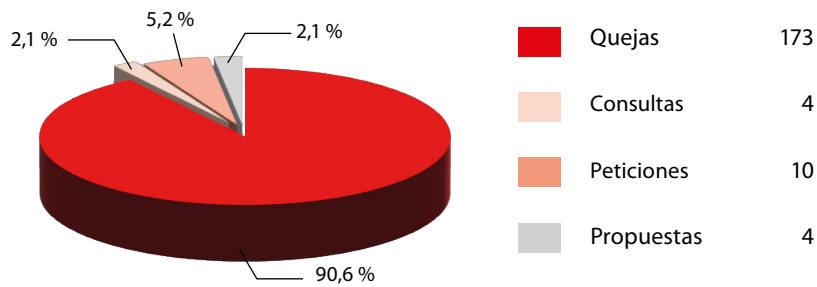
10 fueron las peticiones presentadas en el año 2024, entre ellas:

- Una solicitud al Athletic de Bilbao para impulsar la promoción del euskera entre las y los jugadores y trabajadores.
- Una solicitud para cambiar los carteles de la calle Sagarminaga de Bilbao.
- Una solicitud dirigida a Osakidetza para que garanticen el derecho de las y los ciudadanos a ser atendidos en euskera.
- Una solicitud dirigida al servicio Zuzenean para que se dirijan en euskera a aquellas personas que lo soliciten.
- Una solicitud dirigida al ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para que se garantice que las actividades en euskera organizadas por el Ayuntamiento se impartan en este idioma.
- Una solicitud para que en las plazas de jefatura o responsabilidad de Osakidetza el porcentaje de plazas con fecha de preceptividad sea superior al 50 %.
- Una solicitud de varios ciudadanos y ciudadanas para que el Lidl abierto en Zarauz cumpla con lo establecido en la Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.

Finalmente, se presentaron 4 sugerencias en el año 2024:

- Una sugerencia sobre la rotulación de un cartel en el supermercado Eroski-El Boulevard de Vitoria-Gasteiz.
- Una sugerencia para que en el Palacio Miramar de San Sebastián, las presentaciones de las actividades y los tickets de entrada estén en euskera y castellano.
- Se sugiere corregir un error gramatical de un mensaje de texto sobre la vacunación contra la gripe enviado por Osakidetza.
- Una sugerencia dirigida el Servicio de Elebide para que el proceso de presentación de una queja sea más sencillo.

Gráfico 5: tipología de las incidencias tramitadas



Tipología de quejas tramitadas

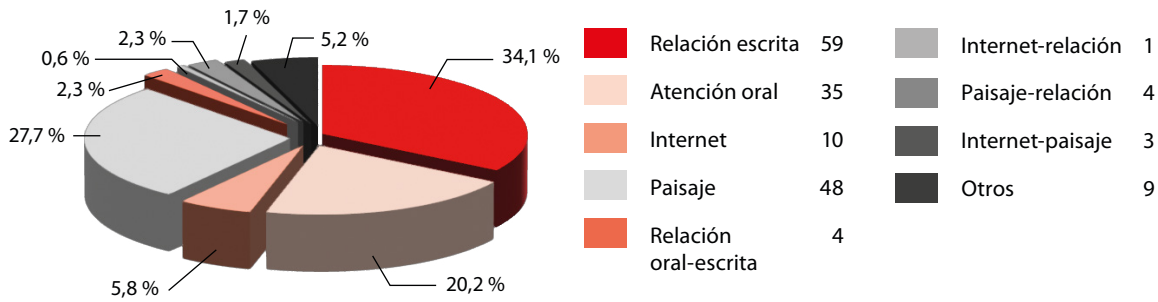
Las 173 quejas tramitadas en Elebide durante el año 2024 se clasifican en cuatro grandes grupos:

- 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 6 corresponden a casos en los que se produjo más de un incumplimiento dentro de una misma queja.

1. En lo que a las relaciones orales se refiere, en 2024 ha habido 35 quejas; en la mayoría de los casos la ciudadanía ha manifestado su imposibilidad de ser atendida en euskera.
2. La mayoría de las quejas recibidas se refieren a relaciones escritas, en total 59. En general, la ciudadanía se ha quejado de que la información que necesitaban únicamente estaba disponible en castellano, y de recibir comunicaciones en castellano pese a tener previamente solicitado el euskera como lengua de comunicación.
3. En cuanto al paisaje lingüístico, se han tramitado 48 quejas en las que la ciudadanía ha manifestado que los carteles, señales de tráfico y otras señales colocadas al público estaban o exclusivamente en castellano o estaban mal escritas en euskera.
4. Se han recogido 10 incidencias en Internet y redes sociales en 2024, la mayoría relativas a la falta de información disponible en euskera en las páginas web.

Gráfico 6: Tipología de las quejas tramitadas



En la siguiente tabla se comparan los datos de 2023 y 2024:

	2023		2024	
Relaciones escritas	30,43 %	(49)	34,1 %	(59)
Relaciones orales	26,7 %	(43)	20,2 %	(35)
Relaciones escritas y orales	7,45 %	(12)	5,8 %	(10)
Paisaje lingüístico	26,7 %	(43)	27,7 %	(48)
Relaciones y paisaje	0,63 %	(1)	2,3 %	(4)
Páginas web y redes sociales	3,73 %	(6)	0,6 %	(1)
Internet y relaciones	0,63 %	(1)	2,3 %	(4)
Internet y paisaje	2,48 %	(4)	1,7 %	(3)
Otros	1,24 %	(2)	5,2 %	(9)

Idioma en el que se cometió la vulneración

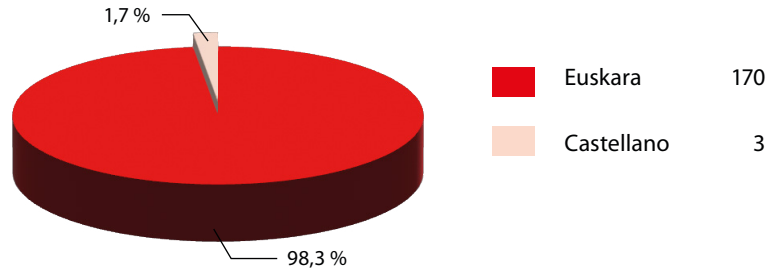
Del total de 173 quejas tramitadas, 170 se referían a la vulneración de los derechos lingüísticos de personas vascohablantes. El proceso de normalización del uso del euskera ha experimentado un avance reseñable en los últimos 30 años, pero, a pesar de ello, este número de vulneraciones sigue poniendo 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 tres quejas tramitadas por infringir los derechos de las/los castellanohablantes, los motivos fueron:

- Una queja de un/a ciudadano/a dirigida al Ayuntamiento de Barakaldo porque las colonias urbanas de Semana Santa dirigidas a niños/as se ofertan únicamente en euskera.
- Un/a ciudadano/a se queja de que en la sala de espera del pabellón Areilza del hospital de Basurto, los accesos a las consultas s01, s02 y s03, s04 solo están en euskera.

- Una queja dirigida al Ayuntamiento de Amezketa porque las comunicaciones, avisos informativos y escritos que envía al/la ciudadano/a por correo postal son siempre únicamente en euskera, pese a haber indicado con anterioridad su desconocimiento del euskera.

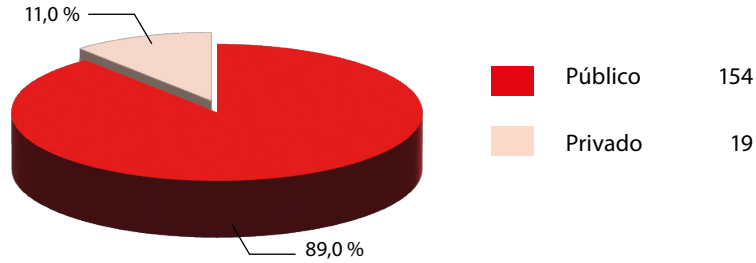
Gráfico 7: lengua en la que se ha producido la vulneración



Quejas por sector

El 89,14 % de las quejas (154 quejas) corresponde a vulneraciones de derechos en el sector público, y el 10,9 % (19 quejas) corresponde al sector privado.

Gráfico 8: quejas por sector



Quejas en el sector público

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

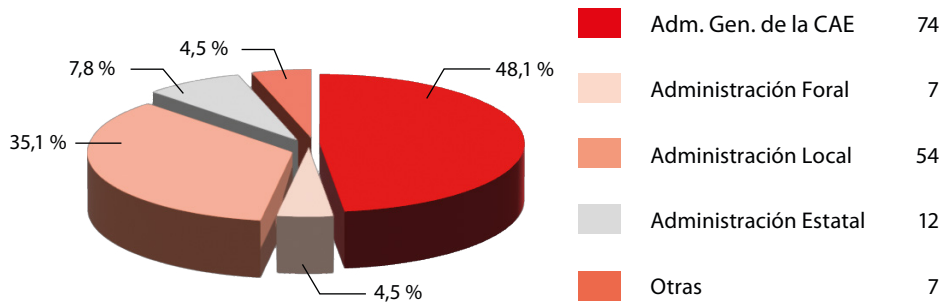
1. El 47,4 % de las quejas presentadas hacen referencia a la Administración General de la CAPV. Con respecto a 2023, la Administración General de la CAPV ha recibido 14 quejas más.
2. En el caso de las quejas dirigidas a las diputaciones forales, en 2024 se han recibido tres quejas más que en el año 2023. La Diputacion Foral de Araba recibió una queja en el año 2023 y ha recibido tres en 2024. La Diputación Foral de Bizkaia ha recibido en 2024 cuatro quejas, seis menos que en el año 2023, y la Diputación Foral de Guipuzkoa en el año 2024 no ha recibido ninguna queja, a diferencia del año anterior en el que recibió una.
3. En el caso de las administraciones locales de todos los territorios históricos, el número de quejas recibidas a lo largo de 2024 ha disminuido respecto a las de 2023, pasando de 56 a 55. Si se analiza por territorios históricos, las administraciones locales de Álava han recibido una queja menos con respecto al año 2024, las administraciones locales de Gipuzkoa han recibido el mismo número de quejas que el 2023 y las administraciones locales de Bizkaia 46 quejas, 2 menos que el año anterior.
4. En cuanto a la Administración General del Estado y sus organismos dependientes, se han recibido cuatro quejas más que en 2023, pasando de 8 a 12.
5. Por último, en 7 quejas las reclamadas han sido entidades de otra tipología: Metro Bilbao, Museo de Bellas Artes de Bilbao, Consorcio de Transportes de Bizkaia, BEC, Sestao Berri…

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

Tabla comparativa de quejas en el sector público 2023-2024

	2023	2024
Administración General de la CAE	**40,81 % (60)**	**47,4 % (74)**
Gobierno Vasco	15,65 % (23)	18,19 % (29)
Entidades y sociedades públicas del GV	25,16 % (37)	27,9 % (45)
Diputaciones forales	**8,16 % (12)**	**5,1 % (7)**
Araba	0,68 % (1)	1,95 % (3)
Bizkaia	6,8 % (10)	2,6 % (4)
Gipuzkoa	0,68 % (1)	0 % (0)
Administraciones locales	**38,09 % (56)**	**35,3 % (54)**
Araba	2,72 % (4)	2,72 % (4)
Bizkaia	32,65 % (48)	31,36 % (46)
Gipuzkoa	2,72 % (4)	2,72 % (4)
Administración del Estado	**6,14 % (9)**	**7,7 % (12)**
Otros	**6,8 % (10)**	**4,5 % (7)**

Gráfico 9: quejas en el sector 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 74, de las cuales 29 se dirigieron al Gobierno Vasco y 45 a sus entes y sociedades públicas.

En cuanto a las 29 quejas dirigidas al Gobierno Vasco, los resultados por departamentos han sido los siguientes:

- Seguridad 5
- Gobernanza Pública y Autogobierno 11
- Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente 1
- Educación 3
- Cultura y Política Lingüística 2
- Ciencia, Universidades e Innovación 1
- Turismo, Comercio y Consumo 2
- Economía, Trabajo y Empleo 1
- Justicia y Derechos Humanos 1
- Planificación Territorial, Vivienda y Transportes 1
- Industria, Transición Energética y Sostenibilidad 1

Los motivos de las quejas fueron, entre otros:

- En las relaciones orales: atención a la ciudadanía en castellano, sesiones de formación en el idioma no elegido.
- En las relaciones escritas: mensajes, documentos, certificados, facturas o requerimientos recibidos total o parcialmente en castellano; errores en las versiones en euskera.
- En las relaciones a través de Internet: sitios web y servicios y sedes electrónicas a través de internet con espacios únicamente en castellano.

Otros organismos de la Administración General de la CAE

En el Sector público de la CAV se recibierón estas 45 quejas:

- Osakidetza 31
- Eusko Trenbideak 2
- Euskal Trenbide Sarea 1
- Osatek 4
- EJIE 1
- UPV-EHU 2
- Agencia Vasca de Ciberseguridad - Cyberzaintza 1
- Kontsumobide 1
- Lanbide 1
- Fundación Hazi 1

1. Osakidetza recibió 31 quejas, 5 más que el año anterior. Los motivos de las quejas han sido, entre otros, los siguientes:
   - Paisaje-lingüístico: Información en ciertos carteles o pantallas exclusivamente en castellano.
   - En las relaciones orales: personal de administración, médicos/as y enfermeros/as que atienden únicamente en castellano.
   - En las relaciones escritas: interconsultas que se responden únicamente en castellano, que no se ponga a disposición de la ciudadanía las versiones en euskera de ciertos documentos.

   Hay que tener en cuenta que Osakidetza es una de las entidades más grandes de todo el sector público vasco y que, además, la mayoría de sus puestos de trabajo, o casi la totalidad de ellos, tienen contacto directo con la ciudadanía. En este contexto, se entiende que esta entidad reciba más quejas que otras.
2. Eusko Trenbideak ha recibido 2 quejas por no aparecer la informacion de ciertos carteles y pantallas en ámbas lenguas oficiales o aparecer la información primero en castellano y luego en euskera.
3. Eusko Trenbide Sareak ha recibido una queja porque una señal colocada a la entrada de una estación estaba íntegramente en castellano.
4. Osatek ha recibido 4 quejas por los siguientes motivos: no diponer de la posibilidad de realizar un curso para los trabajadores en euskera, por dar las instrucciones de los procesos selectivos en castellano y por no cumplir con el perfil lingüístico exigido para un puesto de trabajo.
5. EJIE recibió una sola queja por parte de algunos ayuntamientos porque el nuevo sistema OKTA solo cuenta con la versión en castellano.
6. UPV-EHU ha recibido 2 quejas por las siguientes razones: en el acto NAUKAS, organizado por la Cátedra de Cultura Científica de la UPV/EHU, no se ofreció ninguna conferencia en euskera y la página web de NAUKAS no está disponible en euskera. La segunda queja se fundamenta en no poner a disposición del alumnado del grado en Humanidades el título universitario en euskera.
7. La Agencia Vasca de Ciberseguridad recibió una queja porque algunos de los contenidos de la web de la Agencia Vasca de Ciberseguridad no estaban en euskera, a pesar de haberse seleccionado ese idioma.
8. Kontsumobide recibió una queja porque al presentar una consulta a través de su página web, los tipos de productos o servicios sólo aparecían en castellano, a pesar de tener seleccionado el euskera. Además, la información de protección de datos también se ofrecía únicamente en castellano.
9. Lanbide recibió una queja porque el empleado de seguridad de la oficina de Ondarroa no atendió en euskera.

10. Fundación Hazi recibió una queja porque la Fundación Hazi publicitó el pasado año el vino de la Rioja Alavesa, y en la etiqueta aparecía *"Rioja-Denominación de Origen Rioja Alavesa"* únicamente en castellano.

Diputaciones forales

En 2024 se dirigieron 7 quejas a las diputaciones forales y a sus entidades relacionadas, cuatro menos que en 2023.

1. La Diputación Foral de Bizkaia recibió 4 quejas, seis menos que en el año 2023.
2. La Diputación Foral de Araba recibió 3 quejas, dos más que en el año 2023.
3. La Diputación Foral de Gipuzkoa no ha recibido ninguna queja este año, mientras que el año 2023 recibió una.

Los principales motivos de queja fueron:

- **En las relaciones orales:** atender a la ciudadanía únicamente en castellano, ofrecer actividades a niños sólo en castellano y presentar un espectáculo de ballet únicamente en castellano.
- **En las relaciones escritas:** la informacion escrita en cartas, diligencias o boletines estaba sólo en castellano.
- **Paisaje:** que señales de carretera estuvieran sólo en castellano o que los topónimos en euskera estuvieran escritos de forma incorrecta.

Administraciones locales

En el caso de las administraciones locales se produjeron 55 quejas, una menos que el año pasado.

1. Las entidades locales de Álava recibieron 4 quejas en 2024, las mismas que en el año 2023:
   - Ayuntamiento de Añana 3
   - Ayuntamiento de Valdegovía 1
2. Respecto a los ayuntamientos y mancomunidades de Bizkaia, en 2024 se recibieron un total de 46 quejas, 2 menos que en 2023:
   - Arrigorriaga..... 1
   - Barakaldo..... 4
   - Basauri..... 15
   - Bilbo..... 10
   - Ortuella 2
   - Santurtzi 1
   - Sestao..... 2
   - Amorebieta-Etxano..... 3
   - Iurreta 1
   - Durango 1
   - Mendexa 1
   - Lekeitio 2
   - Erandio 1
   - Usansolo..... 1
   - Nerbioi-Ibaizabal Mankomunitatea 1

3. Los Ayuntamientos de Gipuzkoa han recibido 4 quejas en 2024:
   - Donostia..... 2
   - Amezketa..... 1
   - Azpeitia..... 1

Los principales motivos de queja han sido:

- En el paisaje: que los carteles puestos a causa de trabajos en la vía pública estén sólo en castellano; que la información de unas entradas no esté toda en euskera; que los carteles que promocionan un espectáculo estén solo en castellano, máquinas de OTA que no dan opción a elegir el euskera, carteles informativos colocados en los contenedores de basura que no cumplen los criterios lingüísticos.
- En las relaciones escritas: que se dé respuestas a consultas ciudadanas realizadas en euskera o que ciertos resguardos, anuncios y otro tipo de documentos estén sólo en castellano.
- En las relaciones orales: no contestar por teléfono en el idioma elegido por el/la ciudadano/a; ofrecer la atención presencial en castellano cuando la persona ciudadana manifiesta querer ser atendido en euskera; o actividades dirigidas a niños/as realizadas únicamente en castellano.
- En los contenidos de los sitios web: que el contenido de la sede electrónica esté únicamente en castellano o este en euskera, pero con faltas ortográficas o gramaticales.

Administración del Estado

Las quejas dirigidas a la Administración del Estado y sus organismos y sociedades públicas han sido 12 (Correos y Telégrafos, S.A.; Ministerio del Interior, Renfe; Sociedad Estatal Loterias y Apuestas del Estado; Ministerio de Hacienda; Dirección General de Tráfico; Oficina del Censo Electoral; ADIF; Ministerio para la Transformación Digital y la Función Pública; autopistas AVASA; Tesorería General de la Seguridad Social) Las quejas son, en general, las anteriormente mencionadas: que tanto la atención presencial como escrita se realizó en castellano; que las notas y carteles se colocaron exclusivamente en castellano; que los documentos y notificaciones estaban disponibles únicamente en castellano y, en caso de ser bilingües, había errores en el apartado de euskera o párrafos entremezclados solo en castellano.

Por otro lado, en lo que respecta a internet y páginas web, los/as cuidadanos/as se han quejado de que la información se ofreciera exclusivamente en castellano, o en caso de estar en ambas lenguas, la versión en euskera contuviera defectos gramaticales y ortográficos.

Otras

Han recibido queja 7 entidades participadas por más de una administración: Metro Bilbao, Sestao Berri, Museo de Bellas Artes de Bilbao, Consorcio de Transportes de Bizkaia, BEC, Meatzegi Golf…

En estas entidades, las razones principales han sido que algunas jornadas se llevaron a cabo solo en castellano; que la atención telefónica se brindó únicamente en castellano, incluso cuando la persona solicitaba comunicarse en euskera; que la cartelería estaba redactada en castellano y no en euskera; y que la atención presencial se ofrecia sólo en castellano por falta de conocimiento del euskera.

Quejas sector privado

De las 173 quejas tramitadas por Elebide en el año 2024, 21 corresponden al sector privado, 7 más 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:

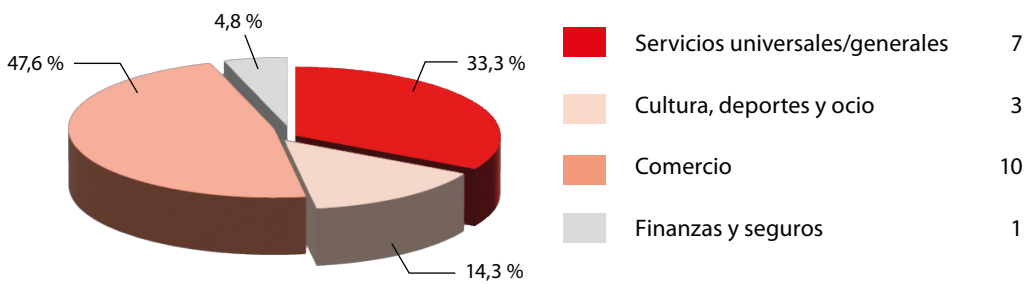
- Servicios universales y servicios de interés general.
- Finanzas y de seguros.
- Comercio.
- Cultura, deporte y ocio.

La admisión a trámite de las quejas se efectuó en función de lo establecido en la Ley 4/2023, de 27 de abril, 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.

Los principales motivos de queja han sido:

- Atender únicamente en castellano al ciudadano/a.
- Rotulación con faltas de ortografía en euskera o escrito únicamente en castellano.
- Información (revistas, páginas web…) redactadas solo en castellano.
- Audios en tiendas únicamente en castellano.
- Personal sin capacidad para atender en euskera a los clientes.

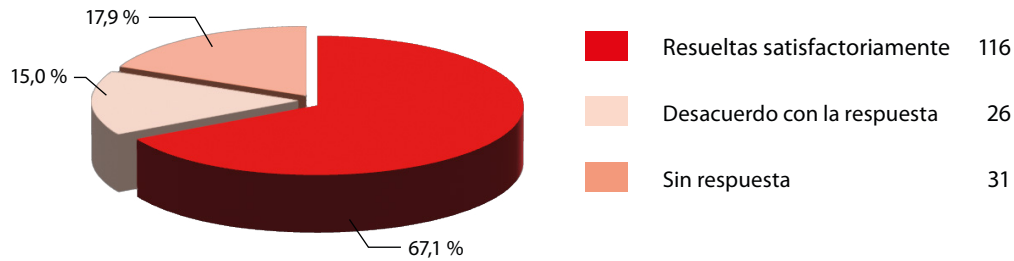
Gráfico 10: quejas en el sector privado



RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El plazo para cerrar las 191 incidencias tramitadas por Elebide en el año 2024 finalizó el 1 de abril de 2025.

Gráfico 11: resolución de las quejas



Resolución de quejas

Si atendemos a las 173 quejas tramitadas durante el año 2024, 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.

En nuestro caso, de 173 quejas en las que se detectó un incumplimiento normativo, 116 (67,1 %) 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.

Quejas sin solución

Elebide tramita sus quejas de la siguiente manera: una vez que el/la ciudadano/a ha facilitado la información necesaria, Elebide envía una comunicación al reclamado explicándole la incidencia y solicitándole que conteste en un plazo máximo de 15 días. En el caso de que el reclamado no responda a la primera comunicación remitida para informar de la incidencia, Elebide le envía una segunda notificación para volver a solicitar la respuesta en el plazo de 15 días naturales, en la que le indica que en caso de no contestar se cerrará la incidencia, se informará al/a la ciudadano/a y se recogerá la incidencia en el informe anual de Elebide.

Al recibir la respuesta se remite al/a la ciudadano/a para que manifieste su conformidad o desacuerdo. En caso de no recibir respuesta en el plazo de un mes, Elebide entiende que el/la ciudadano/a está de acuerdo con la respuesta del reclamado y cierra la incidencia. En cambio, si el/la ciudadano/a manifiesta su disconformidad, Elebide envía una nueva comunicación al reclamado para informarle y pedirle una nueva solución.

En el año 2024 hubo 31 quejas que se cerraron sin solución por no haber contestado el reclamado a las notificaciones enviadas por Elebide antes del 1 de abril del 2025. Los reclamados que no enviaron respuesta fueron los siguientes y junto a cada uno indicamos el número de quejas que dejaron sin contestar:

1. Administración General de la CAPV:
   - Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno..... 4
   - Departamento de Educación..... 2
   - Departamento de Economía, Trabajo y Empleo..... 1
2. Otras entidades de la Administración de la CAPV:
   - Osakidetza..... 1
   - UPV 1
3. Diputaciones forales:
   - Diputación Foral de Bizkaia..... 1
   - Diputación Foral de Álava..... 2
4. Administraciones locales:
   - Ayuntamiento de Bilbao..... 2
   - Ayuntamiento de Valdegovía 1
   - Ayuntamiento de Basauri..... 1
   - Ayuntamiento de Mendexa 1
   - Ayuntamiento de Sestao..... 2
5. Otras entidades del Sector Público:
   - Renfe 1
   - Policía Nacional..... 1
   - Consorcio de Transportes de Bizkaia..... 1
   - Sestao Berri..... 1
   - Bilbao Kirolak Entidad Local Autónoma .. 1

- Autopistas AVASA 1
- Museo de Bellas Artes de Bilbao 1
- BEC 1

6. Entidades y empresas del sector privado:
   - Eroski S.Coop. 2
   - Kiwoko 1
   - Decathlon España S.A.U. 1