

ELEBIDE REN

2022ko  
MEMORIA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

ISSN 1889-4585



9 771889 458008



**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, 2023

Lan honen bibliografía-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan  
aurki daiteke:  
<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

Argitaraldia: 2023ko urria

Ale-kopurua: 32

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

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

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

Azala: Antton Olariaga

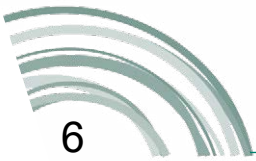
Diseinua: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

**E**lebide herritarren hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabakigarria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik haratago joan eta eskubide horien baliatze benetako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apustu erabakigarria, izan ere, hizkuntza-eskubideak kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideen errespetua, hizkuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabileraren normalizazioa eta berdintasun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hautatu duen hizkuntza erabiltzeko aukera emango dion benetako berdintasuna.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza-eskubideakk sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubideak betetzea eta betearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.



## AURKIBIDEA

ELEBIDEREN 2022KO MEMORIA.....	7
KEXEN KONPONBIDEA .....	23

# ELEBIDE<sub>REN</sub> 2022<sub>KO</sub> MEMORIA

## *Intzidentzien kopurua*

2022. ekitaldian, Elebidek, hau da, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 212 intzidentzia erregistratu ditu. Hori horrela, Elebidera iritsi diren intzidentzien kopuruak behera egin du, aurreko urteko datuekin alderatuta (277).

Honako taula honetan ikus daiteke zer-nolako bilakaera izan duen Elebiden erregistratutako intzidentzien kopuruak 2018az geroztik:

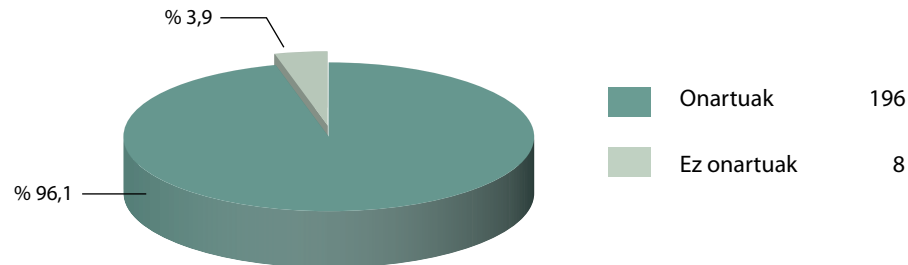
Urtea	Intzidentzien kopurua
2018	245
2019	194
2020	246
2021	277
2022	212

## Onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak

Elebiden 2022an erregistratutako 212 intzidentzietatik 8 baliogabetu egin dira aurreko intzidentzia baten errepikapena edo aplikazioan gertatutako errore baten ondorio zirelako. Gainerako 204 intzidentzietatik 8 ez dira onartu. Hau da, intzidentziak aztertu egin dira, baina, kexaren zioa sakon aztertu ondoren, 8 kasutan ondorioztatu da ez dagoela oinarri juridiko

nahikorik intzidentzia izapidetzeko edo Elebideren eskumenetik kanpo dagoela. Kontuan hartu behar da hizkuntza-eskubideei buruzko araudiarekin lotutako kasuekin bat datozen kexak izapidetzen dituela soilik Elebidek. Gainerako 196 intzidentziak Elebideren prozedurari jarraituz izapidetu dira.

1. grafikoa: onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak



## Izapidetutako intzidentziak aurkeztean erabilitako hizkuntza

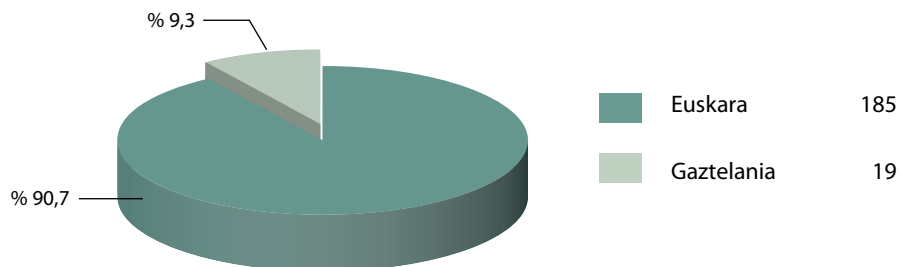
2022an Elebiden izapidetze aldera aztertutako 204 intzidentzietatik 185etan (% 90,7), herritarrek euskara erabili dute zerbitzu horrekin harremanetan jartzeko orduan, eta beste 19 intzidentzietan (% 9,3), berriz, gaztelania. Azken kasu horien banaketa honakoa izan da: 13 kexa, 3 kontsulta eta 3 eskaera. Gaztelaniaz aurkeztutako 13 kexa horietatik 4 ez dira onartu, izapidetzen hasi baino lehen ikusi delako, legedia

kontuan hartuta, ez zegoela hizkuntza-eskubideen urraketarik.

Oro har, hizkuntza batekin lotutako lege-urraketa bat gertatu dela uste izan denean, hizkuntza hori bera erabili da intzidentzia aurkezteko orduan. Hala ere, gaztelaniaz aurkeztutako 8 kexatan salatu da euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratu izana.



2. grafikoa: izapidetutako intzidentziak aurkezteko erabilitako hizkuntza

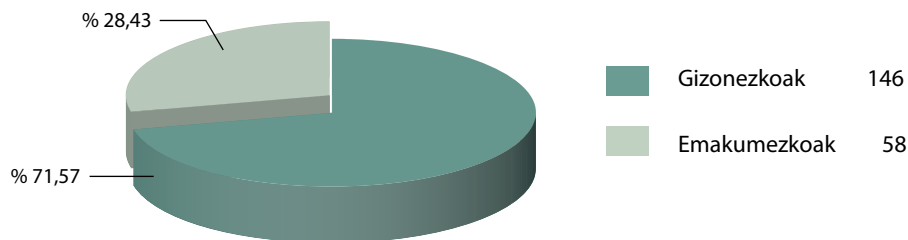


### Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

2022an, Elebide zerbitzura bideratutako intzidentzia guztien % 71,57 (146 intzidentzia)

gizonezkoek aurkeztu dituzte, eta emakumezkoek, berriz, % 28,43 (58).

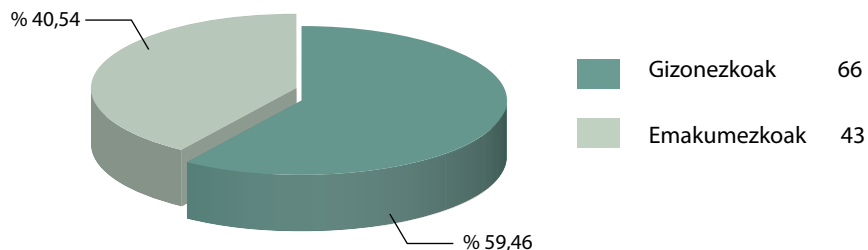
3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik



Hala ere, kontuan hartu behar da herritar batzuek intzidentzia bat baino gehiago aurkeztu ohi dutela urte berean. Beraz, 2022an Elebidera jo duten pertsonen kopurua soilik kontuan hartuta,

gizonezkoen eta emakumezkoen arteko aldea ez da hain handia izan: gizonezkoak % 60,55 izan dira, eta emakumezkoak, berriz, % 39,44.

4. grafikoa: erabiltzaileek erregistratutako intzidentziak genero-ikuspegitik



### Izapidetutako intzidentzien tipologia

2022an Elebiden izapidetutako intzidentzia guztien % 91,17 kexak izan dira, herritarren hizkuntza-eskubideen urraketekin lotutakoak. Hala, izapidetutako 204 intzidentzietatik, 186 kexak izan dira. Gainerako intzidentzien banaketa honako hau izan da: 12 kontsulta, 5 eskaera eta iradokizun bat.

Oro har, aurreko urteetan gertatu bezala, kexa horietako gehienak honako gai hauei buruzkoak izan dira: batetik, administrazioan, ahoz zein idatziz, euskaraz artatuak ez izatea; bestetik,

errotulazioan, seinaleetan eta oharretan, informazioa ele bakarrean egotea; eta, azkenik, webguneetako eduki batzuetan euskararen presentzia bermatua ez egotea.

Kontsultei dagokienez, honako hauek nabarmendu daitezke:

- Kontsulta batean, gor batek galdetu du ea zein egiaztagiri aurkeztu behar duen euskara eta atzerriko hizkuntzak ikastetik salbuetsita geratzeka.

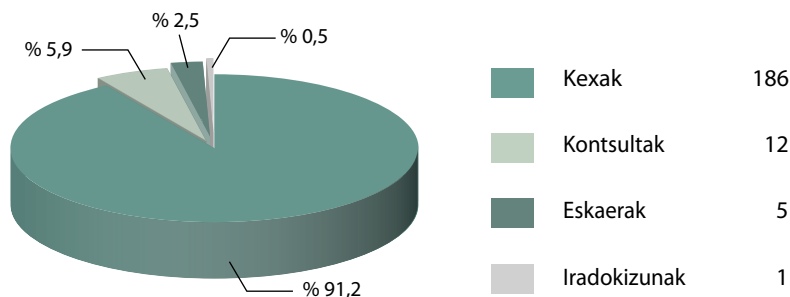
- Euskara-ziurtagirien salbuespena zein ikasketek ematen duten jakiteko galdera bat egon da. Ildo berean, beste kontsulta batean, euskara egiaztatze salbuespena lortze aldera, unibertsitate-ikasketen kredituen kopurua zein den galdetu dute.
- Oposaketak euskara hutsean egin ote daitezkeen galdetu dute.
- Beste bi kontsulta izan dira, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideen uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren aplikazioari buruzkoak.
- Kontsulta bat, eskoletan gurasoen batzarrak zein hizkuntzatan egin behar diren galdetzeko.
- Zalantza bat, Eusko Jaurlaritzak antolatutako oposaketen harira, hizkuntza-eskakizunei buruzkoa.
- Azken kontsulta bat, etxebizitza bat erregistratzeko orduan herritarrek dituzten hizkuntza-eskubideei buruzkoa.

5 eskaera aurkeztu dira 2022an:

- Errotulazioak eta seinaleak aldatzeko bi eskaera.
- Eskaera bat, 2005ean Batxilergoa euskaraz ikasi dutenak ere euskara-ziurtagiria aurkeztetik salbuetsita gera daitezzen.
- Bi eskaera EITBrentzat, musika eta azpituak euskaraz jar ditzaten.

Amaitzeko, Elebideren webgunean aldaketak egin daitezzen iradokizun bat ere aurkeztu da.

5. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



## Izapidetutako kexen tipologia

2022an Elebiden izapidetutako 178 kexak lau multzo handitan sailka daitezke:

- Ahozko harremanetan gertatutako urraketak.
- Idatzizko harremanetan gertatutakoak.
- Hizkuntza-paisaian antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...).
- Interneten eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

Kexa beraren barruan urraketa-mota bat baino gehiago gertatu diren kasuei buruzkoak dira 6. grafikoan ageri diren gainerako adierazleen zenbatekoak.

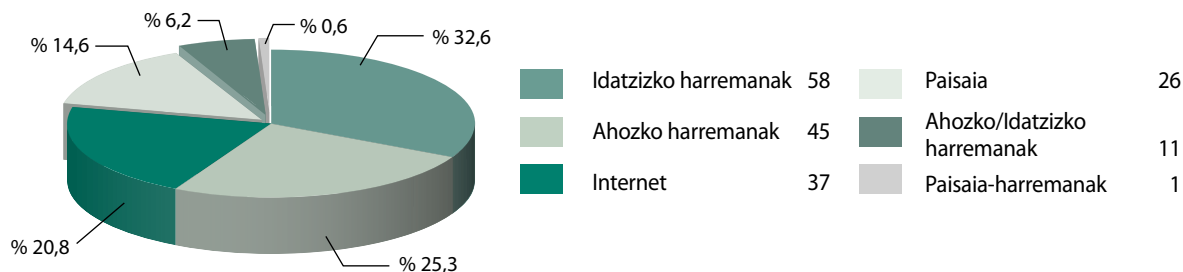
1. Ahozko harremanei dagokienean, 45 kexa izan dira 2022an; kasu gehienetan, herritarrek adierazi dute ez dietela arretarik eman euskaraz.

2. Jasotako kexa gehienak idatzizko harremanei buruzkoak izan dira; guztira, 58. Oro har, irakurri beharreko informazioa gaztelaniaz soilik egoteagatik kexatu dira herritarrek.

3. Hizkuntza-paisiarekin lotuta, 26 kexa izapidetu dira; herritarrek adierazi dute kartelak, trafiko-seinaleak eta jendaurreko bestelako seinaleak gaztelaniaz soilik idatzita zeudela, edo oker idatzita euskaraz.

4. Internetekin eta sare sozialekin lotuta, 37 intzidentzia jaso dira, hau da, 2021ean baino 6 gutxiago.

6. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Honako taula honetan ikus daitezke 2021eko eta 2022ko datuak alderatuta:

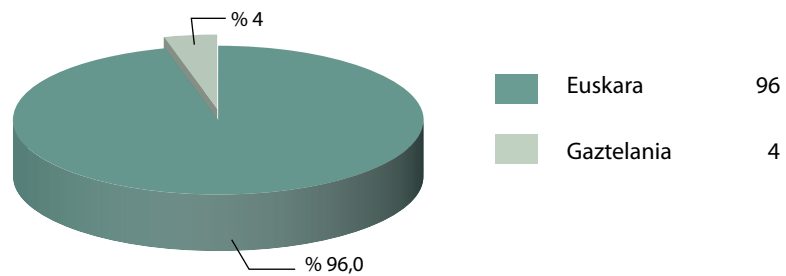
	2021	2022
Idatzizko harremanak	% 26 (59)	% 32,6 (58)
Ahozko harremanak	% 23,8 (54)	% 25,3 (45)
Idatzizko eta ahozko harremanak	% 10,6 (24)	% 6,2 (11)
Hizkuntza-paisaia	% 16,3 (37)	% 14,6 (26)
Harremanak eta paisaia	% 1,3 (3)	% 0,6 (1)
Internet eta sare sozialak	% 17,6 (40)	% 2,8 (5)
Internet eta harremanak	% 1,8 (4)	% 11,2 (20)
Internet eta paisaia	% 0,9 (2)	% 6,7 (12)
Bestelakoak	% 1,8 (4)	% 0 (0)

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

Izapidetutako 178 kexetatik 171tan, euskal hiztunak izan dira eskubide-urraketa nozitu dutenak. Azken 30 urteotan, euskararen erabileraren normalizazio-prozesuak nabarmen egin du aurrera, baina, hori hala izanik ere, urraketa horiek guztiek agerian uzten dute, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murriztagoak dituztela gizartean euskaraz aritzeko. Hori horrela, euskararen erabilera normalizatzearen aldeko neurri positiboak hartzen jarraitzea behar-beharrezkoa da, herritarrek euskaraz bizitzeko duten eskubidea modu eraginkorrean bermatze aldera.

Urratutako hizkuntza-eskubidea gaztelania izan dela adierazi den intzidentziei dagokienez, den-denak kexak izan dira. Hizkuntza-eskubideen urraketak egon dira idatzizko komunikazioak euskaraz soilik jaso dituztelako herritarrek, honako arrazoi hauengatik: bi kasutan, udalei zuzendu zaizkie kexak, komunikazio baten atalen bat euskaraz soilik zegoelako; beste kasu batean, berriz, hautaketa-proba batekin lotutako jakinarazpen batean, gaztelaniazko esteka okerra zirudielako; eta, azkenik, telekomunikazio-enpresa batek euskaraz soilik idatzitako eskutitza bidali diolako bezero bati.

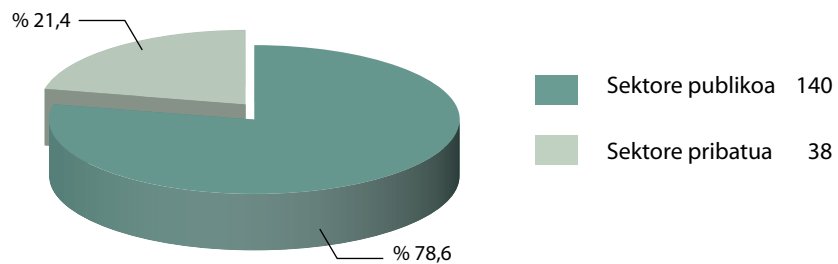
7. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da



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

Kexen % 78,6 (140 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide-urraketen ondorio izan dira, eta % 21,4 (38 kexa), berriz, esparru pribatuan gertatutakoenak.

8. grafikoa: kexak esparruaren arabera



## **Esparru publikoko kexak**

Esparru publikoko kexak honela banatu dira:

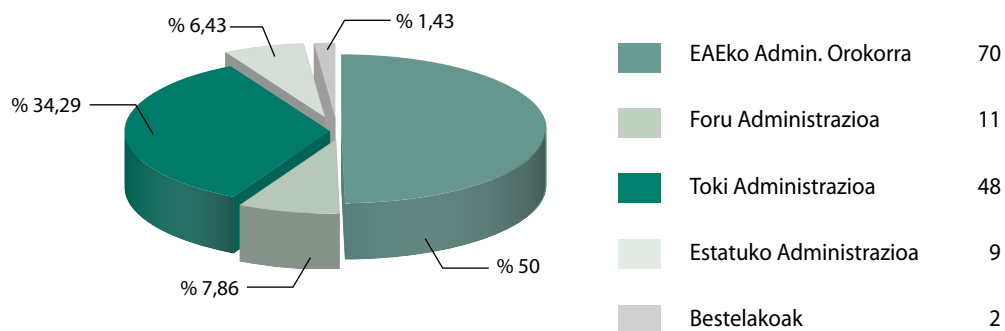
1. Aurkeztutako kexen % 70 EAeko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio. 2021arekin alderatuta, EAeko Administrazio Orokorrak 32 kexa gutxiago jaso ditu.
2. Foru Aldundietara zuzendutako kexen kasuan, 2021ean baino kexa gutxiago jaso dira 2022an; zehazki, 4 gutxiago. Jaitsiera hori Bizkaiko eta Arabako Foru Aldundietan eman da. Hala, Bizkaiko Foru Aldundian, 12 kexa izatetik 10 izatera pasa dira, eta Arabako Foru Aldundian, berriz, 2 kexa izatetik bakarra izatera. Aldiz, kexen kopurua bera izan zen Gipuzkoako Foru Aldundian (bakarra).
3. Lurralde historiko guztietako toki-administrazioei dagokienez, 2022an jasotako kexen kopuruak gora egin du, 2021arekin alderatuta: 45etik 48ra. Lurralde historiko bakoitzean gertatutakoari erreparatuta, Arabako toki-administrazioek 4 kexa jaso dituzte, 2021ean baino 2 gehiago; Bizkaiko toki-administrazioek 40 kexa jaso dituzte, aurreko urtean baino 3 gutxiago; eta Gipuzkoakoek 4 kexa jaso dituzte, 2021ean baino 4 gehiago.
4. Estatuko Administrazio Orokorrari eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 2021ean baino 14 kexa gutxiago jaso dituzte; zehazki, 9.
5. Azkenik, bi kexatan, bestelako erakunde hauei jarri dizkiete erreklamazioak: Metro Bilbaori eta EUDELi.

Honako grafiko eta taula hauetan ikus daitezke datu horiek guztiak:

2021ean eta 2022an esparru publikoan izandako kexak alderatzeko taula

	2021	2022
<b>EAEko Adm. Orokorra</b>	<b>% 53,7 (102)</b>	<b>% 50,0 (70)</b>
Eusko Jaurlaritza	% 27,8 (53)	% 15,7 (22)
EJren erakunde eta sozietate publikoak	% 25,9 (49)	% 34,3 (48)
<b>Foru Aldundiak eta haien erakundeak</b>	<b>% 7,9 (15)</b>	<b>% 7,9 (11)</b>
Arabakoa	% 1 (2)	% 0 (0)
Bizkaia	% 6,3 (12)	% 7,1 (10)
Gipuzkoakoa	% 0,5 (1)	% 0,7 (1)
<b>Toki-administrazioak</b>	<b>% 23,7 (45)</b>	<b>% 34,3 (48)</b>
Arabakoak	% 1 (2)	% 2,9 (4)
Bizkaikoak	% 22,6 (43)	% 28,6 (40)
Gipuzkoakoak	% 0 (0)	% 2,9 (4)
<b>Estatuko Administrazioa</b>	<b>% 12 (23)</b>	<b>% 6,4 (9)</b>
<b>Bestelakoak</b>	<b>% 2,6 (5)</b>	<b>% 1,4 (2)</b>

9. grafikoa: kexak esparru publikoan





### *EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak*

Kexa gehienak EAEko Administrazio Orokorraren aurkakoak izan dira; 70 kexa, guztira. Horietatik, 22 Eusko Jaurlaritzari zuzendutakoak, eta beste 48 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoei.

**Eusko Jaurlaritzari** zuzendutako 22 kexei dagokienez, honako hauek izan dira emaitzak, sailez sail:

- Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak.....5
- Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena .....4
- Ekonomia eta Ogasuna.....1
- Gobernantza Publikoa eta Autogobernua.....4
- Hezkuntza .....2
- Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak .....2
- Segurtasuna .....4

Kexen arrazoiak hauexek izan dira, besteak beste:

- Ahozko harremanetan: herritarrak gaztelaniaz artatzea, saioak gaztelania hutsez egitea, eta euskaraz artatzeko langilerik ez egotea.

- Idatzizko harremanetan: hitzarmen bat gaztelania hutsez egotea; mezuak, dokumentuak, ziurtagiriak, fakturak edo errekerimenduak oso-osorik edo haien zati bat gaztelaniaz jasotzea; patroizateko azterketa gaztelaniaz baino ez egotea; euskarazko bertsioetan akatsak egotea.
- Internet bidezko harremanetan: webguneetan eta Internet bidezko zerbitzu eta egoitza elektronikoetan eremu batzuk gaztelaniaz soilik egotea.

### *EAEko Administrazio Orokorraren beste erakunde batzuk*

Kexen kopuruari erreparatuta, EAEko sektore publikoak 45 kexa jaso ditu:

- Osakidetza ..... 33
- Eusko Trenbideak .....2
- Eusko Trenbide Sarea .....1
- Osatek .....2
- HABE .....1
- Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa .....1
- Lanbide .....1

- EJIE.....1
- Kontsumobide.....1
- IZENPE.....1
- UPV-EHU.....1

1. **Osakidetzak** 33 kexa jaso ditu. Aurreko urtean jasotako kopuruarekin alderatuta, kexen kopuruak gora egin du, eta 5 kexa gehiago jaso ditu. Kexen arrazoiak honako hauek izan dira, besteak beste:

- Hizkuntza-paisaia: jarraibide eta kartelak gaztelaniaz soilik egotea; euskarazko errotulazioa zuzena ez izatea; eraikin publikoetan telebista gaztelaniaz jarrita egotea; eraikin publiko bateko kafetegian elikagaiei eta alergenoei buruzko informazioa gaztelaniaz egotea.
- Ahozko harremanetan: sarrerako langileek, medikuek eta erizainek gaztelaniaz soilik ematea arreta, eta haiekin euskaraz hitz egiteko aukerarik ez izatea.
- Internet bidezko harremanetan: prozedura batzuetan, atariak, edo jakinarazpenak eta mezuak, nahi den hizkuntzan ikusteko aukerarik ez izatea.
- Idatzizko harremanetan: bolanteko informazio estatiko gehiena eta medikuaren idatzizko zatia

gaztelaniaz soilik egotea; hautaketa-probei buruzko kexak; euskaraz abiarazitako prozedurari euskaraz erantzutea eskatzea; pazientearen lehentasunezko hizkuntza ez errespetatzea...

2. **Eusko Trenbideak** 2 kexa jaso ditu, igogailuetako alokuzioak gaztelaniaz soilik egoteagatik eta kartel batzuetan euskarazko testua guztiz zuzena ez izateagatik.
3. **Eusko Trenbide Sareak** kexa bat jaso du lan batzuetarako jarritako kartelak gaztelaniaz soilik egoteagatik.
4. **Osatekek** 2 kexa jaso ditu, eta arrazoiak honako hauek izan dira: formakuntza batzuk euskaraz egiteko aukera eskaini ez izana, batetik, eta 2022ko egonkortze-prozesuarekin lotutako beste bat, bestetik.
5. **HABEK** kexa bat jaso du: herritar bat kexatu egin da, informazio okerra eman diotelako B2-EPari.
6. **KEAOK**, hau da, **Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoak**, kexa bat jaso du webgunean argitalpen batzuk gaztelaniaz soilik egoteagatik.
7. **Lanbidek** kexa bat jaso du: herritar batek hainbat akats identifikatu ditu webgunearen euskarazko bertsioan.

8. **EJIEk** kexa bakarria jaso du, txantilo batego atal bat euskaraz bete arren, gaztelaniazko atalean bakarrik ageri zelako.
9. **Kontsumobidek** ere kexa bakarria jaso du. Kexaren arrazoa hauxe izan da: hara bideratutako erreklamazio baten erantzunarekin ados ez egotea, eta, era berean, ez diotelako adierazi nora bideratu behar duen hizkuntza-eskubideei buruzko erreklamazioa.
10. **IZENPEk** kexa bat jaso du: herritar bat euskaraz zuzendu zitzairen, baina informazio-liburuxka gaztelaniaz baino ez zuten.
11. **UPV-EHUK** ere 4 kexa jaso ditu; kexa bana edukia gaztelaniaz soilik egoteagatik Twitterren, blog batean eta webgune batean. Azkenik, udako ikastaro batean euskarari tarte txikiegia emateagatik, eta ingelesetik eta frantsesetik euskararako itzulpen-zerbitzurik eskaini ez zelako.

### Foru aldundiak

Foru Aldundiei eta haiei lotutako erakundeei 11 kexa zuzendu zaizkie 2022an, hau da, 2021ean baino 4 gutxiago.

1. **Bizkaiko Foru Aldundiak** 0 kexa jaso ditu, 2021an baino 2 gutxiago.
2. **Gipuzkoako Foru Aldundiak** kexa bakarria jaso du 2022an.

Kexak jartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Ahozko harremanetan: herritar batek BFAra jo zuen eta gaztelaniaz soilik artatu zuten.
- Idatzizko harremanetan: BFAtik jasotako komunikazioa gaztelaniaz soilik egotea eta, kasu batean, txartel bati buruzko informazioa gaztelaniaz soilik idatzita egotea.
- Webguneetako edukiei dagokienez: erregistro-ziurtagiri baten eremu batzuk gaztelaniaz soilik egoteagatik; aplikazio baten euskarazko bertsioak akatsak izateagatik; eta, azkenik, webgune baten euskarazko bertsiora sartzeko irisgarritasun-arazoak egoteagatik.

### Toki-administrazioak

Toki-administrazioei dagokienez, 48 kexa izan dira, aurreko urtean baino 3 gehiago.

1. **Arabako toki-erakundeek** 4 kexa jaso dituzte 2022an, 2021ean baino 2 gehiago:
  - Vitoria-Gasteiz.....2
  - Añana.....1
  - Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla.....1

2. **Bizkaiko toki-erakundeei** dagokienez, guztira, 40 kexa jaso dituzte 2022an, 2021an baino 3 gutxiago:
- Basauri..... 14
  - Amorebieta-Etxano..... 3
  - Arrigorriaga..... 1
  - Bilbao..... 6
  - Plentzia..... 7
  - Durango..... 1
  - Galdakao..... 1
  - Galdames..... 2
  - Lekeitio..... 1
  - Muskiz..... 1
  - Mungia..... 1
  - Zaldibar..... 2
- Beasain..... 1
- Zaldibia..... 1
- Zumarraga..... 1
- Kexak jartzeko arrazoiak:
- Errotulazioan: errotulazioak, kartelak eta zenbait produkturen eskaintza eta prezioak gaztelaniaz soilik egotea.
  - Idatzizko harremanetan: udal aldizkarietan informazio gehiena gaztelaniaz egotea, eta, beste kasu batean, euskarazko berriak garrantzi gutxikoak eta euskararekin lotutako albisteak izatea soilik. Kexatu egin dira informazio garrantzitsuari buruzko liburuxkak gaztelaniaz soilik argitaratu dituztelako, edo, batez ere, gaztelaniaz egoteagatik; errolda-agirietan, zenbait eremu gaztelaniaz soilik egoteagatik; jakinarazpenetan testu nagusia gaztelaniaz soilik egoteagatik...
  - Ahozko harremanetan: zerbitzu publikoetako langileek gaztelaniaz erantzutea edo herritarra gaztelaniaz hitz egitera behartzea; oposaketa bateko zaintzaileak euskaraz arreata emateko gai ez izatea; kalean, udaleko informazio-kanpaina bati buruzko informazioa banatzen ari zen langile batek gaztelaniaz egitea eskatzea euskaraz hurbildu zitzaion herritar bati; udal batek antolatutako jaialdi batean, herritarrei indabak banatu zituzten langileek gaztelaniaz soilik hitz egitea, eta euskaraz zuzendu zitzaizkien herritarrekin jarrera desegokiak izatea...
3. **Gipuzkoako toki-administrazioek** 4 kexa jaso dituzte 2022an, 2021ean baino 4 gehiago. Izan ere, 2021ean ez zuen kexarik jaso. Kexaren bat jaso duten administrazioak honako hauek izan dira:
- Aretxabaleta..... 1

- Webguneetako edukietan: web-orriak osorik edo, hein handi batean, gaztelaniaz egotea; euskaraz nabigatzea aukeratzean, ulergarritasuna zailtzen duten akatsak egotea; webguneetako atal batzuk gaztelaniaz egotea, nahiz eta erabiltzaileak euskara hautatu...

### *Estatuko Administrazioa*

Estatuko Administrazioari eta haren erakundeei eta sozietate publikoei (Correos y Telégrafos SA, Lan eta Gizarte Ekonomiako Ministerioa, Barne Ministerioa eta Renfe) zuzenduta, kexa 9 izan dira, 2021ean baino 14 gutxiago. Kexak, oro har, lehen aipatutakoak dira: aurrez aurre zein idatziz arreta gaztelaniaz eman izana; oharrak eta kartelak gaztelaniaz soilik jartzea; dokumentu eta jakinarazpenak gaztelaniaz soilik egotea eskuragarri, eta, ele bitan izanez gero, euskarazko atalean akatsak edo hainbat pasarte gaztelaniaz egotea.

Bestetik, Internet eta webguneei dagokienean, informazioa gaztelania hutsean egotea, edota, ele bietan dagoenean, euskarazko bertsioak akats asko izateagatik kexatu dira herritarrak.

### *Bestelakoak*

Administrazio bat baino gehiagoren parte-hartzea duten 2 entitatek jaso dute kexa. Hortaz, 2021eko zifrekin alderatuta, aurreko urtean baino 2

gehiago izan dira. Kexa jaso duten entitateak Metro Bilbao eta EUDEL izan dira.

Honako hauek izan dira entitate horiei kexak jartzeko arrazoiak:

- Metro Bilbaoren kasuan, makinetan lehenetsitako hizkuntza gaztelania izatea, eta, nahiz eta euskara aukeratu, automatikoki gaztelaniara pasatzea.
- EUDELen kasuan, enplegu publikoaren eskaintzari lotutako kexa izan da.

### *Sektore pribatuko kexak*

2022an Elebidek izapidetutako 178 kexetatik 38 sektore pribatuari lotutakoak izan dira; aurreko urtearekin alderatuta, 8 gehiago.

Esparru horretan sartzen dira jarduera profesionalei lotutako erakunde eta enpresak, baita irabazi asmorik gabeko erakunde zein elkarteak ere. Urraketak honako arlo hauetan gertatu dira:

- Zerbitzu unibertsaletan eta interes orokorreko zerbitzuetan.
- Finantza eta aseguruetan.
- Merkataritzan.
- Osasungintzan.
- Kultura, kirola eta aisialdian.
- Bestelakoetan.

Kexak onartzeko orduan, arlo pribatuan hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratutako abenduaren 22ko 6/2003 Legea (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena) eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua (Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa) hartu ditugu kontuan, haietan ezartzen baita zein erakunde edo enpresa dauden legez behartuta hizkuntza-eskubideak bermatzera eta zein hizkuntza-eskubide bermatu behar dituen bakoitzak.

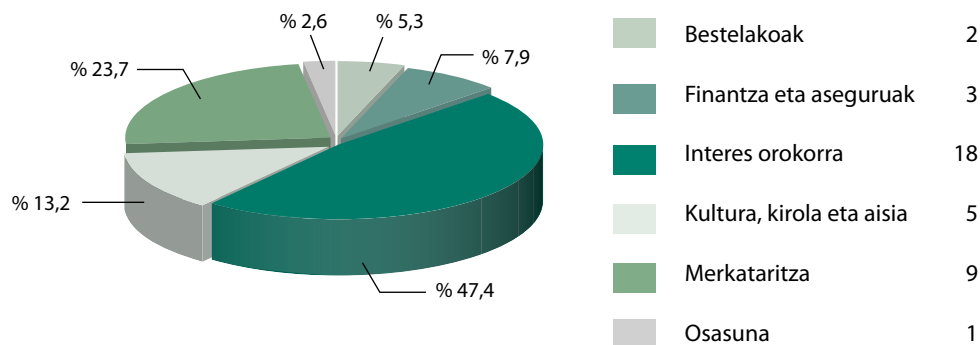
Kexa eragin duten arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Bozgorailuetatik abisuak gaztelaniaz baino ez ematea.
- Oro har, euskaraz jardun ezin izatea.

- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako informazio gehiena gaztelaniaz soilik egotea, eta euskarazko bertsioek akatsak izatea.
- Euskarazko dokumentuek akatsak izatea.
- Aurrez aurre edota telefono bidez, arreta gaztelaniaz soilik ematea, nahiz eta kontsumitzaileak elkarrizketa euskaraz hasi.

Amaitzeko, lehen aipatutako Legearen eta Dekretuaren eraginpean ez dauden establezimenduen aurkako kexak ere jaso ditu Elebidek. Kasu horietan, ostalaritza-establezimenduari kexaren berri eman zaio, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, iradokizun gisa kontuan har dezan, nahi izanez gero. Era berean, kexa jarri duen herritarrari jakinarazi zaio establezimendu hori aurretiaz aipatutako legediaren aplikazio eremutik at dagoela.

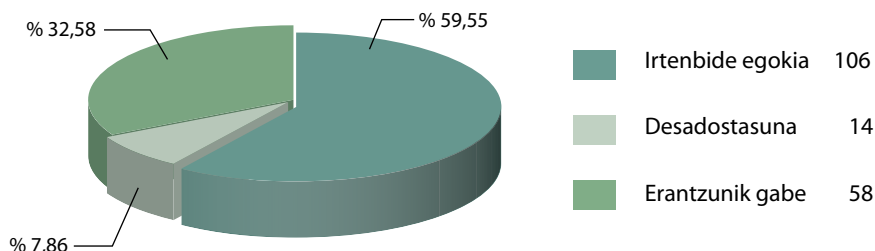
10. grafikoa: kexak esparru pribatuan



# KEXEN KONPONBIDEA

Elebidek izapidetutako 212 intzidentziak itxiztat emateko epea 2023ko otsailaren 28an amaitu zen.

11. grafikoa: kexen emaitza



## Kexen konponbidea

2022an izapidetutako 178 kexei erreparatuta, hiru aukera egon dira:

1. Kexari irtenbide egokia eman zaio, herritarra ados dagoelako erreklamaturako entitateak emandako erantzunarekin.
2. Kontrakoa, hau da, kexari ez zaio irtenbide egokirik eman, herritarrek ez duelako onartu erreklamaturako entitateak emandako erantzuna.

3. Irtenbiderik ez izatea, erreklamazioa egin zaion entitateak erantzunik eman ez duelako.

Beraz, arau-urraketa egon dela ondorioztatu den 178 kexa horietatik 106k irtenbide egokia izan dute: % 59,55.

Arduraz jokatu izana eskertu nahi diegu herritarrei. Izan ere, herritarren salaketei esker, erakunde publikoek eta enpresa pribatuek hizkuntza-eskubideekiko duten konpromisoa indartzen dute, eta neurri egokiak hartzen dituzte etorkizunean halakorik gerta ez dadin.

### **Irtenbiderik gabeko kexak**

Elebidek honela izapidetzen ditu kexak: herritarrak behar den informazioa eman ostean, Elebidek erreklamatuari jakinarazpen bat bidaltzen dio intzidentzia azaltzeko, eta, gehienez ere, 15 eguneko epean erantzun dezala eskatzen dio. Intzidentziaren berri emateko igorritako lehen jakinarazpen horri erreklamatuak erantzuten ez badio, Elebidek bigarren jakinarazpena bidaltzen dio, berriz ere 15 egun naturaleko epean erantzuna eman dezan eskatuz, eta han adierazten dio erantzun ezean intzidentzia itxi, herritarrari horren berri eman, eta intzidentzia Elebideren urteko txostenean jasoko dela.

Erantzuna jasotzean, herritarrari igortzen zaio, haren adostasuna edo desadostasuna adierazi dezan. Hilabeteko epean erantzunik jaso ezean, herritarra erreklamatuaren erantzunarekin ados dagoela ulertzen du Elebidek, eta intzidentzia ixten du. Aldiz, herritarrak ados ez dagoela adierazten badu, Elebidek beste jakinarazpen bat bidaltzen dio erreklamatuari horren berri emateko eta beste konponbide bat eskatzeko.

2022an, 61 kexa itxi dira irtenbiderik gabe, erreklamatuak ez dietelako erantzun Elebidek bidalitako jakinarazpenei. Honako hauek izan dira erantzunik bidali ez duten erreklamatuak, bakoitzaren ondoan adierazita zenbat kexa utzi dituzten erantzun gabe:

1. EAEko Administrazio Orokorra:	
• Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailsa.....	1
• Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailsa.....	3
• Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailsa.....	3
• Hezkuntza Sailsa.....	1
• Segurtasun Sailsa.....	4
• Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailsa.....	1
2. EAEko Administrazioaren beste erakunde batzuk:	
• Osakidetza.....	10
• Eusko Trenbideak.....	4
• Kontsumobide.....	2
• HABE.....	1
• Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa.....	1



## 3. Foru aldundiak:

- Bizkaiko Foru Aldundia ..... 1

## 4. Toki-administrazioak:

- Basauriko Udala ..... 7
- Plentziako Udala ..... 6
- Amorebieta-Etxanoko Udala ..... 3
- Bilboko Udala ..... 2
- Gasteizko Udala ..... 1
- Galdakaoko Udala ..... 1
- Galdamesko Udala ..... 1
- Zaldibiako Udala ..... 1

## 5. Sektore Publikoko beste erakunde batzuk:

- Renfe ..... 3
- Euskal Herriko Notario Elkargo Txit  
Prestua ..... 1

## 6. Esparru pribatuko erakunde eta enpresak:

- Iberdrola, S.A. .... 2
- Euskaltel, S.A. .... 3
- Booking ..... 1
- Google España ..... 1
- International Regular Bus Castro ..... 1