

Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2006an



**TXOSTENAREN BERTSIO
DIGITALEAN EZ DAUDE 6. ETA 7.
KAPITULUAK, ARGAZKIEK PISU
HANDIA HARTZEN DUTELAKO.**

**TXOSTEN OSOA NAHI IZANEZ
GERO, BEHATOKIRA JO ETA
HELARAZIKO DIZUEGU.**



URTEKO TXOSTENA

Liburu honetan agertzen diren datuak, informazioa etab. baliatu nahi izanez gero,
iturria aipatu.

Izenburua: Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2006an

Mota: Urteko txostena

Egilea: Hizkuntz Eskubideen Behatokia

© HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA

Marcelo Zelaieta 75

1, Arsenal plaza

31014 – Iruñea

64 100 – Baiona

www.behatokia.org

AITZINSOLASA

2006ko jardunari dagokion Hizkuntz Eskubideen Behatokiaren txosten hau ohiko bidetik osatua da eta, funtsean, ohiko egoeraren eta arazoen berri ematera dator. Baina hori esanik, ez noa ohikoa errepikatzen soilik, hau da, alor honetan egin beharreko bidea luzea dela eta oraindik urrats handiak ditugula egiteko. Nik uste, txosten hau eskuetan dudala, beste honako hau ere esan dezakedala, huts egiteko beldur handirik gabe: hizkuntza-eskubideen gizarteratzeak ere aurrera egin duela.

Alde batetik, Euskararen Telefonora jo duten herritarren kopuruak % 30 gora egin du eta horrek argi eta garbi erakusten du herritarren kontzientzia ere hazi egin dela; eta bestetik, helarazitako kexa horiei, erakundeek gero eta gehiago erantzuten diete, eta hori ere seinale ona da. Bi joera horien atzeraelikadura ezinbestekoa da gaur egungo panorama errotik aldatzea lortu nahi badugu.

Horrek guztiak garrantzitsuak aitortzen pixkanaka herritarrak beren protagonismoaz jabetzen ari direla, eta aurreko urteetan ez bezala, joera hori sendotzeaz gainera hizkuntza-eskubideen aldeko indar gero eta egituratuago bihurtuz doala, eta horren parez pare erakundeak ere jabetuz doazela herritarrei eskubide horien defentsan dagokien egitekoaz.

Egia da, oraindik ere hizkuntza-eskubideak Euskal Herri osoan urratzen direla eta administrazio guztiak direla urratzaile; eta horri bagagokio, urteroko ondorio nagusiek bere horretan jarraitzen dute, zoritxarrez. Gainera, Behatokiak kudeatutako 4.374 espedienteek islatzen dutena ez dira salbuespen, errealitate askoz zabalago baten zati baizik.

Baina hori ukatzerik ez badago ere, aurreko urteekin alderatuz gero, Behatokiak helarazitako kexei modu positiboagoan erantzun dieten erakundeen kopurua ere nabarmen hazi da, eta espero izatekoa da pixkanaka erakusten ari diren jarrera harkor hori neurri eraginkor bihurtuko dela datozen hilabete eta urteetan, izan ere nahitaezkoa da hizkuntza-eskubideak errespetatuak izan daitezen eta euskararen normalizazioa errealitate izan dadin.

Erakundeen eta herritarren arteko lankidetzaren bidez bakarrik lortuko da egungo egoera tamalgarri hau iraultzea eta euskaldun askori euskara, normaltasunez, bizitzako alor guztietan, bere hizkuntza erabiltzea zailtzen eta tratatzen dizkioten eraso eta urratze horiek behin betiko deuseztezea.

Hainbeste urtetako jardun negatiboak ia bigarren izaera bihurtu duen hori hiritar elebakarrengan eta euskaldunongan aldatzeak borondate ona ez ezik estaldura juridiko egokiak ere eskatzen ditu, eta hori onargarria izan dadin oraindik ahalegin handiagoak egin beharko ditugu hezkuntzan eta bizitzaren parterik handiena hartzen digun lanaren eta aisiaren munduan.

Eta zer esanik ez dago, hedabideen laguntza eta berariaz horretarako sortu beharko diren kanpainak ere ezinbestekoak direla hizkuntza-eskubideen alde hiritarrak ez ezik erakundeak eta arduradun politikoak motibatzeke eta elkarren arteko lankidetzaz bultzatzeko.

Gaur gaurkoz Euskal Herriaren egoera sozial, politiko eta administratiboak nabarmen zailtzen du maila berean aurrerapausoak ematea herrialde guztietan baina dagoeneko ikusten ari garen itxaropen-brintza horiek adorea eman behar digute etorkizun ez urrunegi batean egoera nabarmen hobetuko dugula uste izateko.

Xabier Mendiguren Bereziartu
Hizkuntz Eskubideen Behatokiko lehendakaria

AURKIBIDEA

1. Hizkuntz Eskubideen Behatokia	7
2. 2006 urtean bildutako datuak	17
2.1. Datu orokorrak	19
2.2. Herritarren jatorria	20
2.3. Espedienteen izaera	22
2.4. “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren bidez jasotako datuak	24
2.4.1. Kexak eremu publikoan	24
2.4.2. Kexak eremu pribatuan	33
2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak	38
2.4.4. Kexa izaera gabeko espedienteak	40
2.4.5. Kontsultak	42
2.4.6. Osatzeko dokumentuak falta dituzten espedienteak	42
2.5. Behatokiaren ekimenak	43
3. Datuen azterketa: Metodologia	45
4. Eremu publikoko kexen azterketa	51
Justizia	53
Lan eta gizarte arloa	59
Ogasuna eta ekonomia	65
Barne saila – herrizaingoa	69
Hezkuntza	77
Herri lanak eta garraioa	89
Osasungintza	95
Kultura	105
Bestelakoak	113
Udalak	119
Ipar Euskal Herria	133
5. Eremu pribatuko kexen azterketa	139
Interes orokorreko zerbitzuak	141
Aisialdia	155
Finantzak eta aseguruak	165
Mundu asoziatiboa	173
Merkataritza-gune handiak, denda erraldoiak, kateak, etab.	179
Elikadura eta ostalaritza	187
Profesionalak eta zerbitzuak	191

6. Eskubideen urraketak	197
7. Legeen urraketak	213
8. Ondorio nagusiak	231

1 Hizkuntz Eskubideen Behatokia

- 1.1. Sorrera, xedea eta lan-ildoak
- 1.2. Babesaren objektua: Hizkuntza-eskubideak
- 1.3. Behatokiaren proiektuak

1.1. SORRERA, XEDEA ETA LAN ILDOAK

Euskararen Gizarte Erakundeek Kontseiluak hizkuntzaren normalizazioan atzerapausoak ezin onar zitezkeelako erabaki zuen Behatokia abian jartzea. Behatokia sortu aurreko urteetan euskalgintzako eragile nagusienak biltzen dituen erakundea zenbait gabeziak oharturik zegoen. Euskararen eremu batzuetan normalizazioaren kontrako eta hizkuntza-eskubideen urraketa aktiboen aldeko politika bortitzak ari ziren abian jartzen; euskararen beste eremu batzuetan, berriz, ez ziren behar bezalako aurrerapausoak ematen ari. Halaber, indukzioz, Euskal Herri osoan hizkuntza-eskubideak urratzen zirela ohartu zen Kontseilua.

Gauzak horrela, hori guztia objektibatuko zuen erakunde independente baten beharra ikusirik, 2001eko ekainaren 26an gizartearen aurrean aurkeztu zuen Hizkuntz Eskubideen Behatokia, euskalgintzako eta sindikalgintzako hainbat eragileren babesarekin.

Izan ere, hizkuntza-eskubideen inguruko azterketa objektiboak egingo badira, ezinbestekoa da erakunde publiko edo pribatuen mendekotasunik gabe beteko duen erakunde batek hartzea lan horren ardura eta horrexegatik, Behatokiak neutraltasun eta independentzia osoz dihardu eta Kontseilua ez den beste edozein erakunde publiko edo pribatuen mendekotasunik gabe bete eta betetzen du bere lana.

1.2. BABESAREN OBJEKTUA: HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

Hizkuntza-eskubideen inguruko diagnosiak egiteak badu ezer egin aurretik garbitu beharreko auzia, alegia, zein hizkuntza-eskubide aitortu behar zaie herritarrei, eta gure kasuan, euskaldunei?

Izan ere, euskararen lurraldea hedaduraz txikia izanik ere, euskal hizkuntza-komunitatea bost-zazpi status juridikoren mende dago, eta euskaldunari bizi den tokiaren arabera aitortzen zaizkio hizkuntza-eskubideak. Horrela, euskaldunon hizkuntza-eskubideei buruzko diagnostia egun indarrean dauden ordenamendu juridikoen arabera eginez gero, hainbat kasutan eskubideak ez direla urratzen ondoriozta genezake. Izan ere, eremu batzuetan legeak berak arautzen dituelako eskubideen urraketak. Hizkuntza-eskubideen diagnosi orekatua egiteko, beraz, ezinbestekoa da beste erreferentzia bati lotzea.

Bestalde, hizkuntza-eskubideen gaia gutxiengoei lotuta agertu da beti, izan ere, talde horietako kideek pairatzen dituzte eskubide ezaren ondorioak. Hartara, hizkuntza nagusi bati buruz, edo Estatuetakoa hizkuntzez, ari bagara zalantzarik ez dago arras bermatuta dituztela erabilera, errespetua

zein biziraupena, eta horren ondorioz, ez dela beharrezkoa horien babeserako neurririk abian jartzea.

Berezko hizkuntza erabiltzeko eskubidea norberari datxekiona da eta norberaren duintasunaren barruan kokatu behar dugu. Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren lehenengo artikulua araberak: Gizon-emakume guztiak aske jaiotzen dira, duintasun eta eskubide berberak dituztela; eta ezaguera eta kontzientzia dutenez gero, elkarren artean senide legez jokatu beharra dute. Horrela, hizkuntza erabiltzeko eskubidea gizabanakoon oinarritzeko eskubidea da, gizabanakoon nortasuna eta duintasunari lotzen zaion eskubidea.

Baina hizkuntzak ez zaizkie pertsoneri bakarrik lotzen, alegia, norbanakoek ez ezik hiztun taldeek ere izan behar dituzte hizkuntza-eskubideak. Hizkuntza-eskubidea, beraz, indibiduala eta kolektiboa da. Ez dago hizkuntzaren kontzeptua ulertzerik hizkuntza hori mintzo den jendartetik bereizita. Hizkuntzak duen ikuspegi komunitarioa da talde bakoitzak zeinek bere hizkuntza erabiltzeko duen eskubidea arautzeko oinarria.

Nazioartean ez dugu hizkuntza-eskubideen inguruko definizio argirik aurkitu araudi batean ere; ez eta hizkuntza-eskubideak zerrendatzen dituen nazioarteko tresnarik ere.

Ez da Behatokia izan hizkuntza-eskubidea kontzeptuaren adiera hori proposatu duen lehena, ez eta bakarra ere. 1996an Bartzelonan PEN Club International eta CIEMEN (Centre Internacional Escarré per a les Minorities Ètniques i les Nacions) erakundeek sustatu eta UNESCO erakundeak babestutako Hizkuntz Eskubideei buruzko Mundu Mailako Biltzarrean Hizkuntz Eskubideen Deklarazio Unibertsala onartu zen. Bertan 66 Gobernuz Kanpoko Erakunde, PEN International erakundeko 41 zentro eta hizkuntza-eskubideen inguruko 41 aditu bildu ziren eta Hizkuntz Eskubideen Deklarazio Unibertsala onartu zuten.

Deklarazioaren arabera hizkuntza-eskubideen izaera indibiduala eta kolektiboa banaezina da. Are gehiago, elkarren osagarri dira, hizkuntza komunitate batean garatzen baita eta, aldi berean, komunitate horren barruan norbanakoak erabiltzen baitu eta hartaz baliatzen baita. Horrela, norbanakoaren hizkuntza-eskubideak bermatuko dira baldin eta hizkuntza-komunitate guztien hizkuntza-eskubideak modu berean errespetatzen badira.

Beste alde batetik, gurea bezala, Estatu eta egitura administratibo desberdinetan bizi diren hizkuntzei dagokienez, Deklarazioaren arabera hizkuntza-eskubideak ezin dira geratu status politiko-juridiko edo administratibo baten mende, edota hiztun kopurua bezalako irizpideen mende ere. Hartara, hizkuntza komunitate guztiek eskubide berdinak dituztela adierazten du, eta bereizketarik ezin egin daitekeela agertzen du. Gainera hizkuntza-eskubideen subjektu gisa hartzen ditu hizkuntza-

komunitateak, alegia, edozein gizarte, historian zehar lur eremu zehatz batean finkatua, bere burua herritzat daukana eta hizkuntza komun bat garatu duena.

Hizkuntz Eskubideen Deklarazio Unibertsala 1996an onartu bazen ere, gaur egunera arteko ibilbidea ez da behar bezain emankorra izan

Deklarazioa sinatutakoan UNESCO erakundeko idazkari Federico Mayor Zaragozari helarazi zitzaion. Gizarte zibilak UNESCOren mahai gainean instituzio horretan lanerako ildo gisa hizkuntza eskubideak kontuan hartu beharra eta abiapuntu gisa Bartzelonako Deklarazioa kontuan hartzeko eskatu zion. Izan ere, prozesuaren azken helburua oso argia zen: UNESCOk gomendioa egin ziezaiola Nazio Batuen Erakundeko Asanblada Orokorrari Hizkuntz Eskubideen Nazioarteko Deklarazioa bere egiteko edota Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren osagarri gisa onartzeko



Lehen bi urteetan aurrerapauso interesgarriak izan ziren. Horrela, Hizkuntzen barrutia sortu zen, edota, Mayor Zaragozaren agintearen azken urtean Hizkuntza Aniztasunaren Komite Batzorde Kontsultiboa eratu zen. Hizkuntz Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren Jarraipen Batzordea haiekin bildu eta Deklarazioaren azterketa eta hizkuntza eskubideei buruzko testu berri baten prestakuntza helburutzat hartu zuen Batzordeak.

Hala ere Koichiro Maatsura jaunak Mayor Zaragozaren ardura hartu zuenean, gauzak zeharo aldatu ziren. Batetik, Hizkuntzen Barrutia desagertu zen ustezko arrazoi ekonomikoengatik eta interlokuziorik ez da izan ordutik UNESCOrekin.

Berriki, Deklarazioak hamar urte bete dituela eta International Pen Club erakundearen Itzulpen eta Hizkuntz Eskubideen Batzordeak gaiari berrekitea eta Deklarazioa berraktibatzeke ekimenak abian jartzea erabaki du Euskal Herriko, Kataluniako eta Kurdistango ordezkarien eskaerarengatik.

1.2. BEHATOKIAREN PROIEKTUAK

Azkenik, Hizkuntz Eskubideen Behatokia abian dituen proiektuei buruzko zenbait informazio jaso dugu. Izan ere, babesgai den objektu horretan eta lehen puntuan aipatutako xedeetan oinarriturik Behatokiak zenbait lan alor jorratzen ditu:

- “Euskararen telefonoa” zerbitzua
- Egoerari buruzko txostenen prestakuntza
- Hizkuntza-eskubideen inguruko hausnarketaren sustapena.
- Egoera nazioartean zabaltzea.

a). EUSKARAREN TELEFONOA

2001eko abenduaren 21ean abian jarritako zerbitzu publikoa dugu “Euskararen telefonoa”. Zerbitzu horretarako bi linea ditu zabalik Behatokian (Hego eta Ipar Euskal Herrian), bai eta webgune berezitua ere (www.euskararentelefonoa.com). Horrela, herritarrek modu erosoago eta arinagoan balia dezakete zerbitzua.

“Euskararen telefonoa” zerbitzuaren bidez hiru motako deiak bideratzen ditu Behatokiak: Kexa egiteko deiak –euskara erabiltzeko eskubideak errespetatu ez bazaie–, zoriontzeko deiak –hizkuntza-eskubideak bereziki ongi zaintzen dituzten erakunde publiko zein pribatuen jokabide eredugarria zoriondu nahi izanez gero– eta argibidea eskatzeko deiak –hizkuntza-eskubideen inguruko aholkularitza hartzeko–. Horrela, Behatokiak herritarren deiak modu sistematiko batez biltzen ditu.

Behatokiak espediente bakoitzarekin oso protokolo zorrotzari eusten dio. Horrela lehenik eta behin espedientea irekitzen dio kasu bakoitzari, eta erregistro zenbakia esleitzen dio: espediente zenbakia/urtea, adibidez, 1/2006. Espedientea zabaldutakoan, aztertu egiten du eta izaera ematen dio kexatzea edota zoriontzea bada. Ondoren, ahalik eta datu gehien jasotzen saiatzen da eta, ahal izanez gero, izaera emateko justifikazioa bilatzen du; esate baterako, webgune baten inguruko kexa baldin bada, Behatokiak egiaztatuko du herritarrek helarazitakoa benetakoa dela. Hizkuntza-eskubideen urraketen zantzurik ez badago, Behatokiak ez dio espedienteari kexa-izaera ematen, nahiz eta espedientea gorde egingo duen.

Espedienteari izaera esleitutakoan kexa edo zoriontzea eragin duen administrazio edo erakundeari horren inguruko erreklamazioa helarazten dio; herritarri, berriz, espedienteak jarraituko duen prozeduraren berri ematen zaio, bai eta kexa edo zoriontze izaerarik aitortu ez bazaio ere.

EUSKARAREN TELEFONOA

www.euskararentelefonoa.com

KEXA EGITEKO
Euskara erabiltzeko duzun eskubidea ez badizute errespetatu edo euskara erabiltzeagatik kaltetua izan bazara.

ARGIBIDEA ESKATZEKO
Zure hizkuntza-eskubideen inguruko argibideak behar badituzu.

JOKABIDE EREDUGARRIAK TXALOTZEKO
Euskaldunon hizkuntza-eskubideak biziki ongi zaintzen dituzten erakunde publiko zein pribatuen jokabide eredugarriak agerian eman nahi badituzu.

HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA

902 194 332 - 05 59 59 49 48

Behatokiak ez du kexa anonimorik onartzen eta horrelakoak jaso izan dituenean ez die espedienterik zabaldu ere egin. Hala ere, Behatokiak konfidentziasun osoz jokatzeko du eta ez du herritarren daturik zabaltzen, ez eta erakundeak edo administrazioak berriaz eskatuta ere. Oso gertaera larria izanez gero eta Behatokiak bide judizialari eusteko asmoa badu, herritarraren baimen idatzia eskatzen du.

Azken arau hori zenbaitetan ulergaitz egiten zaie administrazioei, eta ondorioz herritarren datu zehatzak eskatzen dituzte. Bost urte luzez kudeatutako espedienteen zioei erreparaturik kasurik gehienetan ez da beharrezkoa herritarra zein den jakitea, egoera zein izan den identifikatu eta horri irtenbidea ematea baizik.

b). HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN EGOERARI BURUZKO TXOSTENEN PRESTAKUNTZA

Behatokiak prestatzen dituen txostenak bi motakoak dira: txosten berezituak eta Urteko txostena.

Urteko txostena

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak urtero egoeraren inguruko argazkia egiteko ardura hartu zuen sortu zen unetik. Hartara, Urteko txostenean jasotako kasu guztietan oinarriturik hizkuntza-eskubideen egoeraren diagnostika egiten du Behatokiak. Ekarpenean horri esker

Behatokiak euskal hizkuntza-komunitateari haren egoera erreala hautemateko adierazleak eskaintzen dizkio

Urteko txostena herritarrek berek helarazitako esperientzietan oinarritutako dokumentua da. Horrela, diagnostikak pisu handiagoa hartzen du ez delako Behatokiak bere kasa induzitutako egoeren isla. Bestalde, Behatokiak euskal hizkuntza-komunitateko kideei begira erabiltzen duen berdintasun irizpideari esker, aipatu diagnostikan ez da herritarren arteko bereizkeriarik egiten, egun gure hizkuntza-komunitatea estatus juridiko desberdinetan banatuta dagoen arren.

Erakunde publikoei haien jardura hobetzeko laguntza eskaini nahi die

Behatokiak hizkuntza-eskubideen eremuan dauden beltzuneak, gabeziak... agerian jartzen ditu urteko txostenaren bidez. Kasu batzuetan, hizkuntza-eskubideak bermatzeko corpus juridiko desegokia dela, beste batzuetan, legeen inplementazioa gertatu ez dela, herritarrei hizkuntza-eskubideak urratu egiten zaizkie Euskal Herri osoan. Hartara, Behatokiak diagnostika hori ekarpenean gisa aurkeztu nahi die erakunde publikoei, pribatuei zein euskalgintzako edota gizarte eragileei ere.

zuen, hain zuzen ere, gaztetandik hizkuntza-eskubideen inguruko kontzientzia sustatzeko eta geure hizkuntza-komunitateko kide diren heinean, hizkuntza-eskubideen aldeko mezua barneratzeko. Horrela, Behatokiak hizkuntza-eskubideak, hizkuntza-aniztasuna, egungo ordenamendu juridikoa... lantzeko unitate didaktikoa argitaratu du.

Bestalde, Behatokiak eztabaidarako foro berri bati eman zion hasiera Nazioarteko I. Sinposioaren bidez. Bertan Euskal Herriko zein kanpoko profesionalak bildu zituen eta elkarren esperientzien berri trukatzeko aukera eskaini nahi izan zen, hizkuntza-eskubideen inguruko hausnarketa sustatzeko eta hezkuntza-sistemak hizkuntza-eskubideak bermatzeko abian jarri behar dituen mekanismoak definitzeko.

Azkenik, Behatokiak kanpaina berezitu bati ekin dio Lapurdin, Nafarroa Beherean eta Zuberoan hizkuntza-eskubideak gizarteratzeko. Horretarako material berezitua argitaratu du Behatokiak hiru herrialde horietan ohikoak diren eskubideen urraketen berri emateko, euskaldunon eskubideak zein diren azaltzeko eta azken urteotan Estatuak izandako jarrera agertzeko.

c). HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN EGOERA NAZIOARTEAN ZABALTZEA

Azkenik, Behatokiaren lan ildo garrantzitsuenetako bat hizkuntza-eskubideen egoera nazioartean zabaltzea da. Ezinbestekoa da nazioartean euskaldunoi eta hizkuntza-eskubideen egoerari buruzko informazio zuzena helaraztea eta nazioarteko gunetan gure hizkuntza-komunitatearen ahotsa barreiatzea. Horretarako zenbait bide baliatzen ditu Behatokiak.

Batetik, lau hilero Euskal Herriko hizkuntza-eskubideen inguruko aldizkari digitala argitaratzen du. Behatokia Newsletter izeneko aldizkaria munduko osoko 400 pertsonak eta erakundeak jasotzen dute modu sistematikoan.

ESKUBIDE

ADMINISTRAZIO OROKORRA



- Herritarra administrazio bati euskaraz zuzendu eta erantzuna frantses husean jasotzea.
- Telefono bidezko zerbitzuetan euskaraz egiteko aukerarik ez egotea.
- Erakunde publikoetako web guneak frantsesez, eta euskaraz ez beste hizkuntzetan egotea.
- Euskara husean idatzitako agiriak ez onartzea.
- Bide seinaleetan frantsesezko leku izenak soilik erabiltzea.
- Herriko etxeek hiriri buruzko informazio praktikoa jasotzen duten liburuxkak bost hizkuntzetan argitaratzea; ez, ordea, euskaraz.

ZERBITZU PUBLIKOAK: SNCF, LA POSTE...

- Bidaiarietara zuzendutako bozgorailu bidezko mezua frantsesez soilik egotea.
- Paneletako informazioa frantses husez egotea.
- Tren geltokietako errotulazioa frantses husez egotea.
- SNCF erakundearen web gunea frantsesez eta beste bost hizkuntzetan egotea; ez, ordea, euskaraz.
- Euskarazko leku izenak erabiltzeagatik gehiago ordaindu behar izatea.
- Euskarazko leku izenak dituzten eskutizak bildatzaileari berriz ere bueltan igortzea.
- La Poste erakundeak internet bidez eskaintzen dituen zerbitzuak frantsesez soilik egotea.

Iparraldean eskubideen urraketen berri emateko argitalpen berezia.

BEHATOKIA NEWSLETTER

FOUR MONTHLY ON-LINE PUBLICATION - N. 13 OCTOBER 2006

EUSKARABIDEA: An initiative to ensure a proper place for the Basque language in the normalisation process

It is made sure that Basque is given its rightful place within the peace process, approximately one thousand pro-Basque language activists have united in Euzkalandia ("the path of the Basque language"), a new project that has come into being through the initiative of Komunikatu, the joint council of social entities working in support of the Basque language. Komunikatu publicly announced the initiative on the 27th of June in the city of Bilbao, stating its aim is to "establish a proper place for the Basque language, because 'it is essential that [the] political process should enable Basque language normalisation'". Komunikatu has put forward a joint declaration to serve as the meeting point for a broad spectrum of well-known personalities recognised for their professional activity in support of Basque, such as university professors, press and media editors, journalists, providers of cultural services, employees in the Basque language services for public institutions, etc. The organisers say: "These people represent every region of Euskal Herria, all age groups and a wide range of ideological viewpoints. What they share in common is a wish to make the most of the current political climate [to benefit the cause of the Basque language]. Supporters of Euskarabidea are committed to working in favour of the Basque language in the new political circumstances, while expressing optimism about its possibilities: "We declare our willingness to make every effort consistent with our resources to reach an agreement that will guarantee language rights and the promotion of Basque language normalisation in accordance with political opportunities as the present process unfolds. The political circumstances that have now been reached in the Basque Country are deemed conducive to "steering to an end the centuries of discrimination against Basque speakers". The solution of the political conflict must be based on the individual and collective rights of our people. "The language rights which these include constitute a fundamental pillar of the process of achieving dignity for both the individual and the language community as a whole." Given the current political situation, the statement says, it is inconceivable for those involved in Basque language normalisation to look the other way. "We ask everybody with an active role in the resolution process to bear in mind their responsibility while playing their part in it."



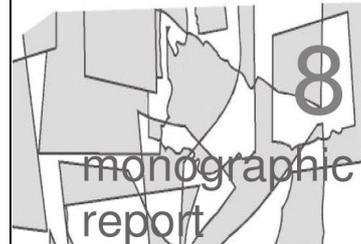
Presentation of the initiative in Bilbao

Behatokiak mundu mailako biltzarretan eta erakundeetan Euskal Herriko hizkuntza- eskubideen egoeraren berri ematen du. Hartara, Behatokia nazioarteko hainbat erakundetan izan da, besteak beste, Europako Parlamentua edota Nazio Batuen Erakundeak; bai eta beste zenbait forotan ere: Galwayn, Belfasten, Bartzelonan... Horrezaz gainera, hizkuntza- eskubideen egoerari buruzko azterketa berezituak prestatu eta zabaltzen ditu.

Azkenik, hizkuntza gutxiagotuen eskubideen alde lan egiten duten beste erakundeekin lankidetzak sustatzen ditu, Euskal Herriko zein nazioarteko erakundeekin: Pen International Club, Observatori de la Llengua Catalana, Observatorio de Dereitos Lingüísticos, eta abarrek.

BEHATOKIA

Language rights and the
Courts in the Basque
Country





Bildutako datuak

- 2.1. Datu orokorrak
- 2.2. Herritarren jatorria
- 2.3. Espedienteen izaera
- 2.4. “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren bidez jasotako datuak
 - 2.4.1. Kexak eremu publikoan
 - 2.4.2. Kexak eremu pribatuan
 - 2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak
 - 2.4.4. Izaera gabeko espedienteak
 - 2.4.5. Kontsultak
 - 2.4.6. Dokumentazioa falta duten espedienteak
- 2.5. Behatokiaren ekimenak

2.1. DATU OROKORRAK

2006 urtean zehar Hizkuntz Eskubideen Behatokiak 1.099 kasu bildu ditu. Kasu horietatik 1.090, herritarrek “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren bidez helarazitako informazioarekin Behatokiak osatu eta bideratutako espedienteak izan dira. Espediente horietatik 972 kexak izan dira, 45 txalotze edo zoriontzeak, eta 40 kontsultak.

Bestalde, Behatokiaren ekimenez zabaldutako hainbat espediente ere izan dira, 6 hain zuzen ere. Espediente horiek Behatokiaren lan-ildoan den prebentzio edo alde zuzeneko lanari dagozkie. Horrela, eragin handiko tokietan edo ekimenetan euskararen presentzia soziala bermatzeko saiakera egiten du Behatokiak, eta, ondorioz, hizkuntza-eskubideak ez urratzeko neurriak eskatzen ditu, beti ere, ekimen edo zerbitzua abian jarri aurretik.

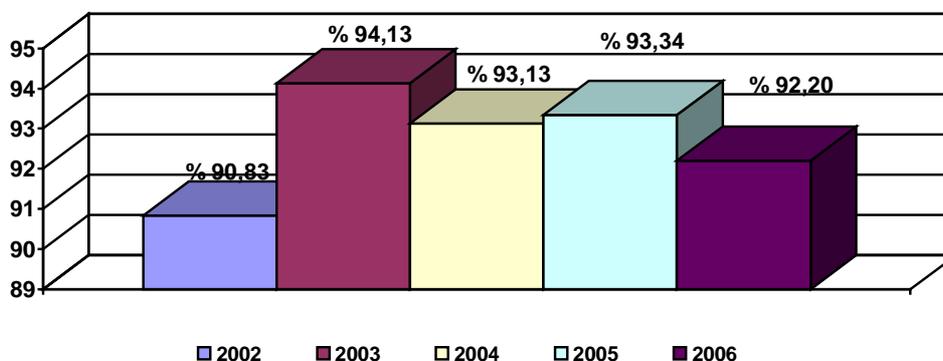
2006 urtean izugarri gora egin du herritarrek helarazitako eta Behatokiak zabaldutako espedienteen kopuruak, hain zuzen ere, % 34,7 eta orain arteko mugak hautsi ditu zerbitzuak.

Halaber, Behatokiak garatutako sistema berriari esker, kexen jarraipen zorrotzagoa egin du eta herritarrekin zein administrazioekin harreman zuzenagoa bermatzeko aukera izan du.

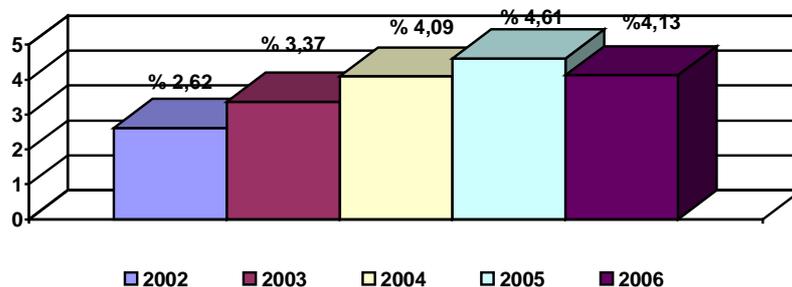
Gauzak horrela, oso pozgarria da, urtez urte, Behatokira jotzen duten herritarren kopuruak gora egiten duela ikustea, eta gizartearen esku jarri genuen zerbitzuak gero eta arrakasta handiagoa duela egiaztatzea.

Datu kuantitatiboei dagokienez, hona hemen azken bost urteotan izandako bilakaera.

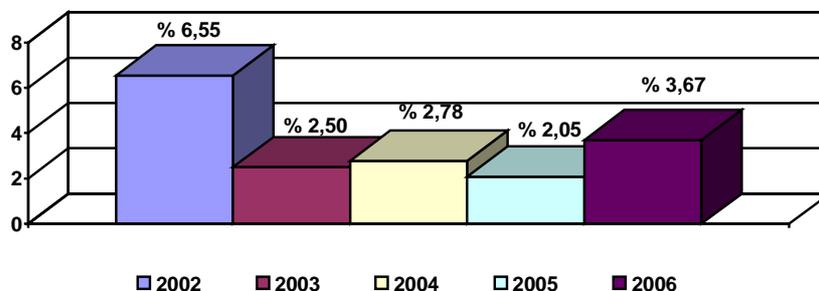
1. grafikoa: Kexen bilakaera 2002-2006 urteetan



2. grafikoa: Zoriontzeen bilakaera 2002-2006 urteetan



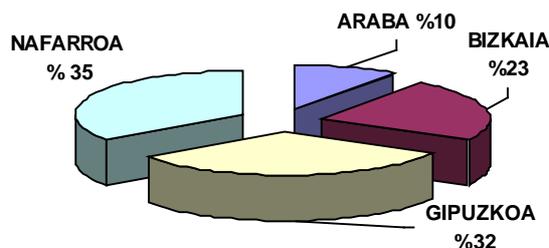
3. grafikoa: Kontsulten bilakaera 2002-2006 urteetan



2.2. HERRITARREN JATORRIA

Beste urte batez gogoratu nahi dugu espedienteen inguruko balorazioa egiten dugunean, ez diogula irizpide kuantitatiboari erreparatuko. Hau da, kexak eta eskubideen urraketak baloratzeko Behatokiak propio ezarritako irizpide kualitatiboen arabera egingo du irakurketa. Dena den, interesgarria da zerbitzua erabiltzen duten herritarren jatorriari buruzko datuak ere kontuan hartzea

4. grafikoa: "Euskararen telefonoa" zerbitzuaren erabiltzaileen jatorria, herrialdeen arabera, Hego Euskal Herrian"

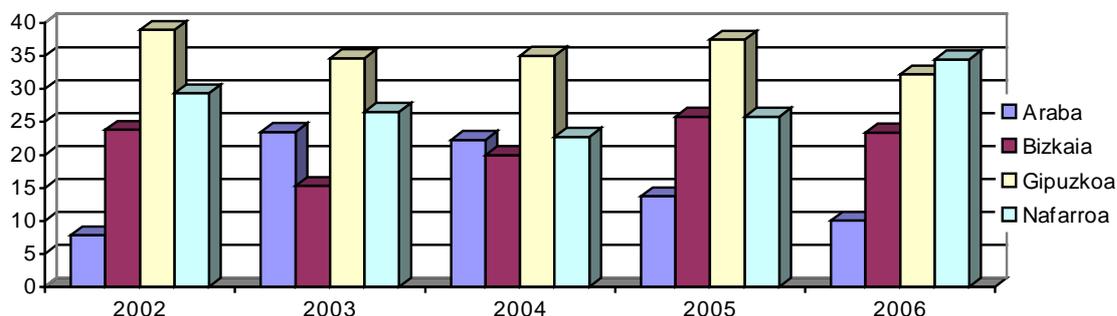


Irizpide kuantitatiboari soilik erreparatuz gero, Nafarroan hizkuntza-
eskubideak gehiago urratzen direla ondoriozta baliteke ere, tentu handiz
erabili behar dira ehuneko horiek. Izan ere, badira bestelako aldagaiak
herrialde bakoitzetik espediente gehiago edo gutxiago zabaltzeko.

Zalantzarik ez dago, hizkuntza-eskubideen urraketa sistematikoak
erabiltzaile gehiago ekarri beharko lizkiokeela Behatokiari, baina ondoren
aztertuko dugun moduan, urraketa sistematiko horrek eragin zuzena izaten
du herritarren autopertzepzioan eta ez du zerbitzu horretara jotzen bere
burua eskubidez gabeturik ikusten duelako.

Beste urte batez, Ipar Euskal Herriko datuak ez ditugu bertan txertatu.
“Euskararen telefonoa” zerbitzua abian jarri arte ezin izango dugu
azterketa konparatiborik egin, eta ohiko moduan Behatokiak Iparraldeko
eragileekin egindako kontrasteen ondoriozko azterketa egingo dugu aurtan
ere.

*5 grafikoa: “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren erabiltzaileen
jatorriren bilakaera, 2002-2006 urteetan.”*



Azkenik, hona hemen “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren erabiltzaileen
jatorriari buruzko datu xeheagoak, hiriburu eta herrietako
erabiltzaileen batez bestekoa zein bere herrialdeari eta Euskal Herriari
dagokienez:

Taulak: Erabiltzaileen jatorriaren bilakaera herrialdeka

ARABA			
GASTEIZ		Gainerako herriak	
2002		2002	
Araba	% 72	Araba	% 28
EH	% 5,79	EH	% 2,24
2003		2003	
Araba	% 67	Araba	% 33
EH	% 15,78	EH	% 7,65
2004		2004	
Araba	% 52	Araba	% 48
EH	% 11,52	EH	% 10,75
2005		2005	
Araba	% 30	Araba	% 70
EH	% 4,01	EH	% 9,94
2006		2006	
Araba	% 58	Araba	% 42
EH	% 5,87	EH	% 4,19

GIPUZKOA			
DONOSTIA		Gainerako herriak	
2002		2002	
Gipuzkoa	% 31	Gipuzkoa	% 69
EH	% 12,04	EH	% 26,45
2003		2003	
Gipuzkoa	% 49	Gipuzkoa	% 51
EH	% 17,02	EH	% 18,38
2004		2004	
Gipuzkoa	% 46	Gipuzkoa	% 54
EH	% 16,13	EH	% 18,89
2005		2005	
Gipuzkoa	% 59	Gipuzkoa	% 41
EH	% 24,03	EH	% 16,44
2006		2006	
Gipuzkoa	% 46	Gipuzkoa	% 54
EH	% 14,90	EH	% 17,32

BIZKAIA			
BILBO		Gainerako herriak	
2002		2002	
Bizkaia	% 20	Bizkaia	% 80
EH	% 4,84	EH	% 19,13
2003		2003	
Bizkaia	% 26	Bizkaia	% 74
EH	% 3,50	EH	% 11,34
2004		2004	
Bizkaia	% 22	Bizkaia	% 78
EH	% 4,30	EH	% 15,67
2005		2005	
Bizkaia	% 36	Bizkaia	% 34
EH	% 7,18	EH	% 12,85
2006		2006	
Bizkaia	% 17	Bizkaia	% 83
EH	% 3,91	EH	% 19,46

NAFARROA			
IRUÑEA		Gainerako herriak	
2002		2002	
Nafarroa	% 78	Nafarroa	% 22
EH	% 23,02	EH	% 6,49
2003		2003	
Nafarroa	% 54	Nafarroa	% 46
EH	% 14,25	EH	% 12,17
2004		2004	
Nafarroa	% 27	Nafarroa	% 73
EH	% 6,14	EH	% 16,56
2005		2005	
Nafarroa	% 18	Nafarroa	% 82
EH	% 4,70	EH	% 20,06
2006		2006	
Nafarroa	% 57	Nafarroa	% 43
EH	% 19,65	EH	% 14,71

2.3. ESPEDIENTEEN IZAERA

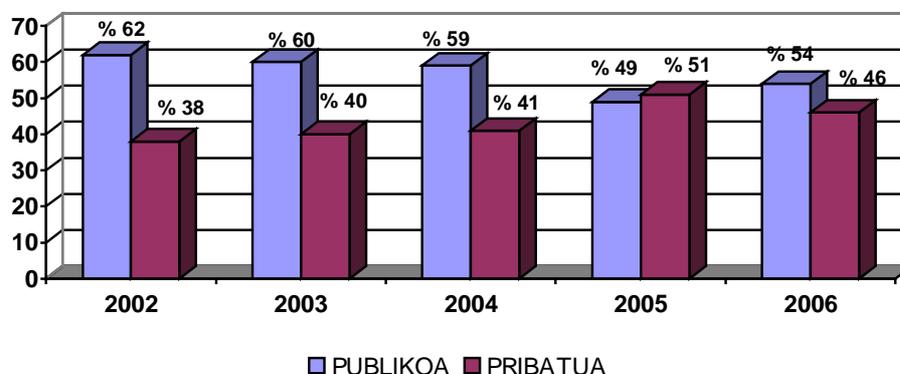
Ondoren aurkeztuko dugun taulan Behatokiak 2006 urtean zabaldu dituen espedienteen izaera zehaztu da:

JATORRIA	MOTA	KOPURUA
Herritarrek helarazitakoak	Kexak	972
	Zoriontzeak	45
	Izaera gabeak	31
	Kontsultak	40
	Dokumentazioa falta	5
Behatokiaren ekimenak	Aldez aurreko lana	6
KASUAK OROTARA		1099

Kexei dagokienez, eta eremua kontuan hartuta, 2006an berriz ere eremu edo administrazio publikoekin lotura duten kexak nagusitu dira. Bideratutako kexen % 54 instituzio publikoen ingurukoak izan dira; % 46, aldiz, enpresa pribatuek eta zerbitzu-emailek eragindako kexen urraketen ingurukoak.

Ondoko grafikoan, azken urteetan erakunde pribatu eta publikoek jasotako kexen bilakaera jaso nahi izan dugu:

6. grafikoa: Bideratutako kexen bilakaera 2002-2006 urteetan, eremuaren arabera



2.4. “EUSKARAREN TELEFONOA” ZERBITZUAREN BIDEZ JASOTAKO DATUAK

2.4.1. KEXAK EREMU PUBLIKOAN

Erakunde eta instituzio publikoei dagokienez, hona hemen 2006an herritarren kexak hartu dituzten erakundeak:

ERAKUNDEA	KOPURUA
Europako Batasuna	1
Frantziako Estatuko Administrazioa	8
Espainiako Estatuko Administrazioa	64
Europako Batasuna	1
Eusko Jaurlaritza	155
Legebiltzarrak	6
Nafarroako Gobernua	86
Arabako Foru Aldundia	6
Bizkaiko Foru Aldundia	21
Gipuzkoako Foru Aldundia	19
Udalak	154
Bestelakoak	1
OROTARA	521

Azpinarra duten espedienteek erantzuna jaso dute

EUROPAKO BATASUNA	KEXA 1
Hezkuntza Batzordea 1087-2006	Kexa 1
FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	8 KEXA
Ministère de la Justice 206-2006	Kexa 1
La Poste 392-2006	Kexa 1
SNCF 1083-2006	Kexa 1
Ministère de l'Education 1091-2006, 1093-2006	2 kexa
Chambres de Commerce et d'Industrie 1084-2006, 1086-2006	2 kexa

Zenbait erakunde 1093-2006	Kexa 1
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	
65 KEXA	
Gobernuaren Ordezkaritza Nafarroan <u>970-2006</u>	Kexa 1
Instituto Nacional de la Seguridad Social 746-2006, 747-2006, 1014-2006	3 kexa
Instituto Nacional de Empleo 929-2006	Kexa 1
Ministerio Fiscal 941-2006	Kexa 1
Ministerio de Fomento <u>361-2006</u> , 1060-2006	2 kexa
Ministerio de Justicia <u>8-2006</u> , <u>21-2006</u> , <u>113-2006</u> , 182-2006, <u>240-2006</u> , <u>344-2006</u> , 380-2006, 435-2006, <u>534-2006</u> , <u>660-2006</u> , 846-2006, 847-2006, 931-2006, 933-2006, 942-2006, 946-2006, 947-2006, 953-2006, 1033-2006	19 kexa
Ministerio del Interior. Espetxeetako Zuzendaritza Nagusia <u>574-2006</u>	Kexa 1
Ministerio del Interior. Polizia Zuzendaritza Nagusia <u>518-2006</u> , 570-2006, 571-2006, 866-2006, 905-2006, 908-2006, 910-2006, <u>914-2006</u>	14 kexa
Ministerio del Interior. Trafiko Zuzendaritza Nagusia 171-2006, <u>357-2006</u> , <u>708-2006</u> , <u>710-2006</u> , <u>721-2006</u>	5 kexa
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales <u>186-2006</u> , <u>221-2006</u> , <u>222-2006</u> , 258-2006, 983-2006, 984-2006	6 kexa
Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia 18-2006, 533-2006, 629-2006	3 kexa
Instituto Nacional de Estadística 87-2006, 839-2006	2 kexa
CORREOS 110-2006, 630-2006, 966-2006, 988-2006, <u>1075-2006</u> , <u>1082-2006</u>	6 kexa
UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia 243-2006	Kexa 1
RENFE <u>145-2006</u> , 358-2006, 484-2006, 944-2006, 954-2006, 1090-2006	6 kexa

Lehendakaritza 784-2006, 884-2006, 989-2006	3 kexa
Etxebizitza eta Gizarte Gaietako saila 276-2006, 334-2006, 368-2006, 562-2006, 647-2006, 664-2006, 665-2006, <u>785-2006</u> , 1009-2006, 1010-2006, 1061-2006	11 kexa
Garraio eta Herri Lan Saila <u>250-2006</u> , <u>608-2006</u>	2 kexa
Herrizaingoa. Ertzaintza 10-2006, 16-2006, <u>22-2006</u> , 73-2006, <u>103-2006</u> , <u>187-2006</u> , <u>205-2006</u> , 226-2006, <u>251-2006</u> , <u>252-2006</u> , <u>419-2006</u> , <u>420-2006</u> , <u>465-2006</u> , <u>497-2006</u> , <u>546-2006</u> , <u>636-2006</u> , <u>700-2006</u> , <u>878-2006</u>	18 kexa
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa saila <u>69-2006</u> , <u>70-2006</u> , 88-2006, 109-2006, 111-2006, <u>136-2006</u> , 139-2006, 165-2006, <u>335-2006</u> , 348-2006, 417-2006, 496-2006, 631-2006, <u>632-2006</u> , 633-2006, 745-2006, 819-2006, 864-2006, 865-2006, 957-2006	20 kexa
Industria, Turismo eta Merkataritza saila 351-2006, 540-2006, 542-2006, <u>556-2006</u> , 754-2006	5 kexa
Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza saila 930-2006, 932-2006, 1045-2006, 1088-2006	4 kexa
Kultura Saila 169-2006, 730-2006, 734-2006, 743-2006, 748-2006, 750-2006, 885-2006, 886-2006, 901-2006	9 kexa
Ogasun eta Herri Administrazio saila 386-2006	Kexa 1
Osasun Saila. OSAKIDETZA 26-2006, <u>27-2006</u> , 32-2006, <u>122-2006</u> , 123-2006, <u>131-2006</u> , <u>174-2006</u> , <u>192-2006</u> , <u>241-2006</u> , <u>347-2006</u> , 414-2006, 499-2006, 500-2006, 563-2006, 564-2006, 577-2006, <u>676-2006</u> , 737-2006, 795-2006, 799-2006, <u>833-2006</u> , <u>848-2006</u> , 875-2006, <u>880-2006</u> , 896-2006, 899-2006, 906-2006, <u>911-2006</u> , <u>912-2006</u> , <u>913-2006</u> , 921-2006, 922-2006, 925-2006, 926-2006, <u>934-2006</u> , 977-2006, 978-2006, 1047-2006, 1058-2006, <u>1064-2006</u> , 1065-2006, 1067-2006	42 kexa
Enplegurako Gaitasuna Sortzeko Lana EGAILAN <u>360-2006</u>	Kexa 1

Euskal Herriko Unibertsitatea. EHU 47-2006, 75-2006, 76-2006, 81-2006, 135-2006, 203-2006, 204-2006, 249-2006, 266-2006, 352-2006, 359-2006, 522-2006, 529-2006, 558-2006, 559-2006, 560-2006, 620-2006, 634-2006, 635-2006, 667-2006, 668-2006, 669-2006, 736-2006, 796-2006, 835-2006, 879-2006, 890-2006, 891-2006, 915-2006, 1040-2006, 1044-2006	31 kexa
Euskal Irrati Telebista. EITB 239-2006, 645-2006, 646-2006, 958-2006, 1050-2006, 1054-2006	6 kexa
HAEE – IVAP 844-2006	Kexa 1

LEGEBILTZARRAK – BILTZAR NAGUSIAK

6 KEXA

Eusko Legebiltzarra <u>43-2006</u> , <u>57-2006</u>	2 kexa
Nafarroako Parlamentua 95-2006	Kexa 1
EAEko Arartekoa 661-2006	Kexa 1
Arabako Batzar Nagusiak 40-2006	Kexa 1
Bizkaiko Biltzar Nagusiak 376-2006	Kexa 1

NAFARROAKO GOBERNUA

86 KEXA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne departamentua 17-2006, 698-2006, 841-2006, 1030-2006	4 kexa
Ekonomia eta Ogasun departamentua 207-2006, 253-2006, 372-2006, 373-2006, 407-2006, 443-2006, 444-2006, 445-2006, 607-2006, 701-2006, 720-2006	11 kexa
Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria departamentua 54-2006, 133-2006, <u>379-2006</u> , 965-2006	4 kexa
Herrilan, Garraio eta Komunikazioen departamentua 20-2006, 197-2006, <u>200-2006</u> , <u>262-2006</u> , 510-2006, 982-2006	6 kexa
Hezkuntza departamentua 257-2006, 722-2006, 909-2006	3 kexa

Industria eta Teknologia, Merkataritza eta Lan departamentua 828-2006, 829-2006, 830-2006, 831-2006, 959-2006	5 kexa
Ingurumena, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza depar. 370-2006, 371-2006, 648-2006, 824-2006, 825-2006, 826-2006, 842-2006, 843-2006, 1007-2006	9 kexa
Kultura eta Turismo departamentua 162-2006, 405-2006, 333-2006, 460-2006, 685-2006, 641-2006, 691-2006, 1013-2006	8 kexa
Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadura departamentua 263-2006	Kexa 1
Osasun departamentua. OSASUNBIDEA 6-2006, 51-2006, 83-2006, 84-2006, 98-2006, 125-2006, 227-2006, 228-2006, 229-2006, 230-2006, 231-2006, 232-2006, 256-2006, 442-2002, 468-2006, 638-2006, 663-2006, 681-2006, 694-2006, 699-2006, 723-2006, 827-2006, 869-2006, 894-2006, 950-2006, 1081-2006	26 kexa
Nafarroako Unibertsitate Publikoa. NUP 731-2006, 859-2006, 860-2006, 861-2006	4 kexa
BALUARTE Jauregia 46-2006, 261-2006, 520-2006, 693-2006	4 kexa
Nafarroako Suhiltzaileen Partzuergoa 561-2006	Kexa 1

ARABAKO FORU ALDUNDIA

6 KEXA

Herrilan eta Garraio-saila <u>39-2006</u> , 164-2006	2 kexa
Komunikabide eta Harreman Publikoetarako zerbitzua <u>271-2006</u>	Kexa 1
Nekazaritza-saila 388-2006	Kexa 1
Ogasun, Finantza eta Aurrekontu-saila 519-2006	Kexa 1
Toki Administrazioaren saila 387-2006	Kexa 1

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA**21 KEXA**

Herri Lan eta Garraio-saila 45-2006, 63-2006, <u>218-2006</u> , <u>233-2006</u> , <u>389-2006</u> , <u>714-2006</u> , <u>741-2006</u>	7 kexa
Kultura-saila <u>24-2006</u> , <u>390-2006</u> , <u>1055-2006</u>	3 kexa
Ogasun eta Finantza-saila <u>436-2006</u> , <u>614-2006</u>	2 kexa
BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC 23-2006, 33-2006, 849-2006, 850-2006, 897-2006, 924-2006, 1053-2006	7 kexa
EUSKALDUNA Jauregia 219-2006, <u>413-2006</u>	2 kexa

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA**19 KEXA**

Foru Diputatu Nagusia 649-2006	Kexa 1
Bide Azpiegituretarako departamentua 77-2006, 104-2006, 105-2006, 106-2006, 142-2006, 692-2006	6 kexa
Fiskalitate eta Finantzatarako departamentua <u>539-2006</u> , <u>545-2006</u> , 709-2006, <u>836-2006</u> , <u>867-2006</u> , <u>985-2006</u>	6 kexa
Gizarte eta Erakunde Harremanetarako departamentua 1046-2006	Kexa 1
BIDEGI – BIDELAN <u>260-2006</u> , <u>489-2006</u> , <u>490-2006</u> , 532-2006, 975-2006	5 kexa

ARABAKO UDALAK**21 KEXA**

Gasteizko Udala 34-2006, 35-2006, 36-2006, 67-2006, 234-2006, <u>267-2006</u> , <u>268-2006</u> , 421-2006, 422-2006, 423-2006, 446-2006, 447-2006, 537-2006, 569-2006, 575-2006, 752-2006, 1068-2006	17 kexa
Artziniegako Udala 602-2006	Kexa 1

Iruña Okako Udala 626-2006	Kexa 1
Legutioko Udala 175-2006	Kexa 1
Zigoitiko Udala 353-2006	Kexa 1
BIZKAIKO UDALAK	
47 KEXA	
Bilboko Udala 79-2006, 172-2006, <u>354-2006</u> , 383-2006, 505-2006, 523-2006, 726-2006, 851-2006	8 kexa
Abadiñoko Udala 163-2006, 761-2006, 766-2006	3 kexa
Amorebieta-Etxanoko Udala <u>5-2006</u> , 330-2006, 378-2006	3 kexa
Atxondoko Udala 749-2006, 1027-2006	2 kexa
Barakaldoko Udala <u>255-2006</u> , 728-2006, 729-2006, <u>767-2006</u> , 771-2006, 939-2006	6 kexa
Derioko Udala 355-2006	Kexa 1
Dimako Udala <u>19-2006</u>	Kexa 1
Durangoko Udala 44-2006, 763-2006, <u>1036-2006</u> , 1037-2006	4 kexa
Erandioko Udala <u>834-2006</u>	Kexa 1
Galdakaoko Udala 68-2006	Kexa 1
Getxoko Udala 78-2006	Kexa 1
Ortuellako Udala 281-2006, 343-2006, 621-2006, 622-2006, 623-2006, 624-2006, 996-2006, 1076-2006, 1077-2006, 1078-2006	10 kexa
Portugaleteko Udala 501-2006, 502-2006, 503-2006	3 kexa

Trapagarango Udala 887-2006	Kexa 1
Urduñako Udala 713-2006	Kexa 1
Zaldibarko Udala 1034-2006	Kexa 1

GIPUZKOAKO UDALAK

39 KEXA

Donostiako Udala 4-2006, 59-2006, 61-2006, 62-2006, <u>96-2006</u> , 97-2006, 137-2006, 159-2006, 193-2006, 440-2006, 498-2006, 511-2006, 517-2006, 718-2006, 753-2006, <u>762-2006</u> , 779-2006, 791-2006, <u>792-2006</u> , <u>902-2006</u> , <u>903-2006</u> , 990-2006, 992-2006, 1018-2006, 1032-2006, 1042-2006, 1043-2006	27 kexa
Azpeitiko Udala 189-2006	Kexa 1
Eibarko Udala 816-2006, 817-2006, 818-2006, 857-2006	4 kexa
Errenteria-Oreretako Udala 161-2006, 711-2006, 997-2006	3 kexa
Getariako Udala 900-2006	Kexa 1
Tolosako Udala 1079-2006	Kexa 1
Ordiziako Udala 794-2006	Kexa 1
Zizurkilgo Udala 1021-2006	Kexa 1

LAPURDIKO UDALAK

3 KEXA

Baionako Herriko Etxea 279-2006	Kexa 1
Kanboko Herriko Etxea 872-2006	Kexa 1
Sarako Herriko Etxea 877-2006	Kexa 1

NAFARROAKO UDALAK**44 KEXA**

Iruñeko Udala 71-2006, 72-2006, 82-2006, 92-2006, 93-2006, 102-2006, 112-2006, 198-2006, 202-2006, 212-2006, 467-2006, 494-2006, 600-2006, 786-2006, 852-2006, <u>895-2006</u> , 935-2006, 949-2006, 962-2006, 967-2006, 1024-2006	22 kexa
Iruñerriko Mankomunitatea <u>91-2006</u> , 100-2006, 715-2006, 768-2006, <u>1028-2006</u> , 1057-2006	5 kexa
Sakanako Mankomunitatea 1056-2006	Kexa 1
Altsasuko Udala 329-2006	Kexa 1
Arbizuko Udala <u>1011-2006</u>	Kexa 1
Atarrabiako Udala 66-2006	Kexa 1
Bakaikuko Udala 64-2006, 65-2006	2 kexa
Baztango Udala <u>60-2006</u> , 101-2006, 108-2006, 612-2006, 1049-2006	5 kexa
Berriozarko Udala 798-2006	Kexa 1
Etxarri-Aranazko Udala 177-2006, 178-2006	2 kexa
Lesakako Udala <u>504-2006</u>	Kexa 1
Olaztiko Udala 927-2006	Kexa 1
Uharte-Iruñeko Udala 235-2006	Kexa 1

ALOR ADMINISTRATIBOA**KEXA 1****BESTELAKOAK**

Kexa 1

Gipuzkoako Jabetza Hiritarren Ganbera
148-2006

2.4.2. KEXAK EREMU PRIBATUAN

Erakunde pribatuei dagokienez, hona hemen 2006an herritarren kexak hartu dituzten alorrak edo esparruak:

EREMUA	KOPURUA
Interes orokorreko zerbitzuak	124
Merkataritza guneko handiak, kateak denda erraldoiak	74
Aisialdia	75
Aseguruak eta finantzak	55
Mundu asoziatiboa	46
Elikadura eta ostalaritza	20
Profesionalak eta zerbitzuak	57
OROTARA	451

Jarrian, esparru bakoitzean zabaldu diren kexen espedienteak jaso dira:

INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK	124 KEXA
KOMUNIKAZIO ENPRESAK	72 kexa
AMENA	283-2006, 319-2006, 482-2006
EUSKALTEL	90-2006, <u>150-2006</u> , <u>395-2006</u> , <u>406-2006</u> , 448-2006, <u>449-2006</u> , 473-2006, 557-2006, 619-2006, <u>695-2006</u> , <u>717-2006</u> , 790-2006, <u>804-2006</u> , 904-2006, <u>964-2006</u> , <u>1006-2006</u> , <u>1066-2006</u>
MOVISTAR	53-2006, 190-2006, <u>318-2006</u> , <u>399-2006</u> , 428-2006, 588-2006, 594-2006, 627-2006, 775-2006, 923-2006
MOTOROLA	430-2006, <u>549-2006</u> , <u>573-2006</u> , <u>583-2006</u> , <u>628-2006</u>
NOKIA	396-2006, 408-2006, 453-2006, 454-2006, 472-2006, 547-2006, 548-2006, 572-2006
ONO	<u>341-2006</u>
ORANGE	672-2006, 673-2006, 696-2006, 697-2006
REDCOM	259-2006
SAMSUNG	398-2006, 474-2006, 764-2006
SIEMENS	431-2006
TELÉFONICA	246-2006, 402-2006, 403-2006, 429-2006, 481-2006, 593-2006, 606-2006, 702-2006, 742-2006, 809-2006, 810-2006, 960-2006, 1005-2006, 1015-2006
VODAFONE	332-2006, 397-2006, 452-2006, 466-2006, 690-2006
ENERGIA HORNITZAILEAK	19 kexa
ENDESA	<u>339-2006</u> , 823-2006
ESSO	201-2006
GAS NATURAL	515-2006
IBERDROLA	28-2006, 85-2006, 127-2006, 254-2006, 433-2006, 783-2006, 838-2006, 863-2006, 979-2006, 1080-2006
NATURGAS	450-2006, <u>837-2006</u> , <u>882-2006</u> , <u>938-2006</u> , 1038-2006
OSASUNGINTZA	11 kexa
C. VIRGEN DEL PILAR	74-2006
CLÍN. UNI. DE NAVARRA	195-2006
GAES	480-2006
IGUALAT.MÉD. QUIR.	427-2006, 980-2006
QUIRÓN KLINIKA	671-2006
SANCHO RAM. CEN. AUD.	643-2006
S. MANTEAU PODOL.	<u>581-2006</u>
VITAL DENT	300-2006, 604-2006, 605-2006

HEZKUNTZA		11 kexa
ANEL FORMACIÓN	787-2006	
BAI & BY	225-2006, 432-2006, 703-2006	
DEUSTUKO UNIB.	536-2006, 951-2006	
KUTXA ZABAL	173-2006, <u>247-2006</u>	
MU MONDRAGON UNIB.	315-2006, 555-2006	
ZUBELDIA PRESTAK.	789-2006	

GARRAIOBIDEAK ETA GARRAIO ENPRESAK		11 kexa
AUTROUT. SUD FRANCE	531-2006	
AUTOP. VASCO-ARAG.	610-2006, 611-2006	
EGUISA.	50-2006	
ESTACION. ALHÓNDIGA	<u>337-2006</u>	
LA BAZTANESA	822-2006	
METRO BILBAO	870-2006	
PARKINGS DE PAMPL.	738-2006	
SEUR	130-2006	
TIPSA	758-2006	
VUELING	<u>1012-2006</u>	

MERKATARITZA GUNE HANDIAK, KATEAK, DENDA ERRALDOIAK		74 KEXA
ALAIN AFFLELOU	778-2006	
ALCAMPO	599-2006,	
ALDI	301-206, 321-2006	
BEDS	782-2006	
BERMÚDEZ ETXETRES.	295-2006	
BRICO DEPOT	584-2006	
CAPRABO	652-2006, 653-2006	
CASA	589-2006	
CARREFOUR	297-2006, 303-2006, <u>322-2006</u>	
CONFORAMA	<u>285-2006</u>	
DECATHLON	282-2006, 284-2006, 302-2006, 401-2006, 586-2006	
DECORAMA	313-2006	
DÍA	644-2006	
DINAFAX	603-2006	
E. LECLERC	<u>288-2006, 892-2006, 893-2006</u>	
ELKAR	<u>377-2006, 516-2006</u>	
EROSKI	290-2006, 365-2006, 456-2006, 457-2006, 513-2006, 566-2006, 597-2006, 618-2006, 801-2006, 845-2006, 948-2006, 972-2006	
EUROPCAR	382-2006	
FEU VERT	286-2006, 595-2006	
FNAC	874-2006	
IKEA	166-2006, 167-2006, 755-2006, 756-2006	
KIABI	287-2006	
LEROY MERLIN	305-2006, 324-2006	
LIDL	304-2006, 323-2006	
LOREAK MENDIAN	666-2006	
MAKRO	157-2006	
MASTER CADENA	917-2006	
MEDIA MARKT	299-2006, 476-2006, 587-2006	
MERKAMUEBLE	306-2006, 328-2006	
MOBLERONE	1048-2006	
MR. BRICOLAGE	309-2006	
NIESEN MERK. GUNEA	684-2006	
NORAUTO	585-2006, 773-2006	
PEUGEOT	242-2006, 245-2006	
SCHLECKER	311-2006, 325-2006	
SISTEMAS KALAMAZOO	223-2006	
SOLOPTICAL	293-2006	
SUPER AMARA	813-2006	
STRADIVARIUS-INDITEX	657-2006	

AISIALDIA		75 KEXA
AISIALDIA		28 kexa
EROSKI BIDAIK	<u>181-2006</u>	
██████████ LANDETXEA	732-2006	
GOLEM ZINEMAK	994-2006, 995-2006	
GROTES D'ISTURITZ	812-2006	
LAST TOUR INTER.	733-2006, 806-2006, 807-2006	
LUR DANTZALEKUA	862-2006, 868-2006	
LE PETIT TRAIN LA RHUNE	543-2006	
MEGA CGR CENTRE	530-2006	
NIESSEN ZINEMAK	128-2006	
NUEVO DES. DE ANOETA	1019-2006	
SALA 31	987-2006, 998-2006	
SENDAVIVA	363-2006	
JAXENOLAF MALABARIS.	853-2006	
URDAZURIKO LEZEAK	940-2006	
VIAJES EL CORTE ING.	678-2006	
WARNER LUS. ZINEMAK	485-2006	
ZIRKUA	94-2006, 107-2006, 194-2007, 438-2006, 439-2006, 881-2006, 883-2006	

KIROLA		15 kexa
ARA. ARETO-FUT. FED.	208-2006	
ASEGARCE	434-2006, 963-2006	
ASPE	1-2006	
BASKONIA	591-2006, 680-2006	
BIARRITZ OLYMPIQUE	381-2006	
DONIBANE KIROL ELK.	968-2006, 969-2006	
ERREALA.	<u>955-2006</u>	
EUS. MENDIZALE FED.	659-2006	
GIP BASKET SASKIB. KE	1073-2006, 1074-2006	
MUNDUKO SURF TXAP.	625-2006	
TXURI URDIN IZOTZ JAU.	176-2006	

KULTURA		11 kexa
ANDRA MARI KAT. FUND.	30-2006	
ARTIUM MUSEOA	37-2006, 38-2006, 216-2006, 274-2006, 278-2006	
DON.JAZZALDIA	854-2006	
DON. MUSIKA HAMABOST.	739-2006	
EDMOND ROSTAND MUSEOA	544-2006	
DON. ZINEMALDIA	1071-2006	
GUGGENHEIM MUSEOA	<u>147-2006</u>	

ARGITALPENAK		
GUÍA PROF. DE NAVARRA	719-2006	

HEDABIDEAK		
20 MINUTOS BILBAO	183-2006	
ADN BILBAO	184-2006, 487-2006	
QUÉ BILBAO	185-2006	
DIARIO DE NOTICIAS	1022-2006	
DIARIO VASCO	686-2006	
HERRI IRRATIA	138-2006, 391-2006, 393-2006, 943-2006	
LE JOURNAL DU PAYS BAS.	280-2006, 418-2006	
METRODIRECTO	486-2006, 811-2006	
NOTICIAS DE GIPUZKOA	871-2006	
PERIÓDICO CRÓNICAS	592-2006	
QUÉ FACIL	375-2006	
TELEBILBAO	58-2006	

ASEGURUAK ETA FINANTZAK		55 KEXA
ASEGURU ETXEAK		17 kexa
AXA	400-2006	
CASER SEGUROS	342-2006	
FREMAP	416-2006, 803-2006	
LAGUN ARO	<u>199-2006</u> , <u>615-2006</u> , <u>617-2006</u> , <u>674-2006</u> , <u>707-2006</u> , 765-2006, 769-2006, 976-2006, 1008-2006	
MUTUA GENERAL SEGUROS	986-2006	
MUTUA MONTAÑESA	553-2006	
MUTUA NAVARRA	<u>751-2006</u>	
VUELTA DEL CASTILLO	362-2006	
FINANTZAK		38 kexa
BANCO SANT. CENT. HISP.	170-2006, 1001-2006	
BANESTO	<u>567-2006</u> , <u>568-2006</u>	
BANKINTER	<u>317-2006</u>	
BBVA	651-2006, 658-2006, 687-2006, 688-2006	
BILBAO BIZ. KUTXA. BBK	410-2006	
CAJA MADRID	552-2006	
CREDIT SERVICES	654-2006	
EUSKADIKO KUTXA	149-2006, 349-2005, 350-2006	
IBERCAJA	478-2006	
KUTXA	<u>154-2006</u> , 340-2006, 464-2006, 528-2006, 735-2006, 974-2006	
LA CAIXA	<u>237-2006</u> , <u>238-2006</u> , 479-2006	
NAFARROAKO KUTXA	338-2006, 1002-2006	
VITAL KUTXA	11-2006, 12-2006, 13-2006, 14-2006, 15-2006, 210-2006, 211-2006, 275-2006, 679-2006, 772-2006, 898-2006	
MUGIMENDU ASOZIATIBOA		45 KEXA
MUNDU ASOZIATIBOA		25 kexa
AER- ASOC. EMP. RIBERA	42-2006	
AIETEKO LORATEGIEN LAG.	512-2006	
ASO. ESP. DE FUNDACIONES	191-2006, 385-2006	
ALTARTE ELKARTE-TXOKOA	168-2006	
ARAB. OSTALARITZA ELK.	1070-2006	
ASPACE	981-2006	
ASPINA	613-2006	
AUSENSI GURASO ELK.	840-2006	
BIZ. ENPRESARIEN KON.	514-2006	
ELKARTZEN	1016-2006	
EUS. KOOPER. GOREN KONT.	724-2006	
EUSKAL DANTZARIEN BILTZ.	1085-2006	
EH ARKITEKTO OFIZ.ELK.	41-2006	
EKA. KONTS. ANTOLAKETA	<u>7-2006</u>	
GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	1026-2006	
INTERNET EUSKADI	509-2006	
IRATXE. NAFAR. KONTS. ELK.	683-2006	
NAF. OSTALARIEN ELKAR.	327-2006, 331-2006	
ONCE	336-2006, 1041-2006	
PETA.	770-2006, 776-2006	
UNICEF	1000-2006	
MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK		18 kexa
EILAS	609-2006	
EUSKO ALKARTASUNA. EA	31-2006, 415-2006	
EUZKO ALDERDI JEL. EAJ	214-2006, 215-2006, 272-2006	
EZKER BATUA. EB	52-2006, 961-2006, 1017-2006	
IRUÑEA BERRIA	706-2006	
PARTIDO POPULAR	374-2006-, 677-2006, 774-2006, 1069-2006	
PSE-EE	277-2006	

ERLIJIOA		2 kexa
BILBOKO GOTZAITEGIA	265-2006	
DONOSTIAKO GOITZAITEGIA	384-2006	

ELIKADURA ETA OSTALARITZA		20 KEXA
ELIKADURA		5 kexa
ALBAL	821-2006	
AGUAS DE MONDARIZ	565-2006	
CERVECEROS DE ESPAÑA	470-2006	
LE CARTE DES VINS	777-2006	
SEÑORÍO DE OTAZU ARDOAK	716-2006	

OSTALARITZA		15 kexa
ARAETA JATETXEA	856-2006	
ARALAR TABERNA	463-2006	
ASTARBE SAGAROTEGIA	141-2006	
BURGER KING	294-2006	
CANALEJAS II JATETXEA	412-2006	
DUOMMO'S PIZZA	296-2006, 314-2006	
FU LI TU JATETXEA	298-2006	
GARAIKO OSTATUA	1062-2006	
JAKITOKI JATETXEA	744-2006	
KANUA JATETXEA	945-2006	
MAMA NOS DA DE COMER	143-2006	
HOTEL EUROPA (DONOSTIA)	364-2006	
LEVEL 10 PIZZERIA	308-2006	
TAU BASKONIA JATETXEA	459-2006	

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK		57 KEXA
ANIMSA	89-2006, <u>521-2006</u>	
██████████ ARGAZKIDENDA	541-2006	
ASFI	345-2006, 797-2006	
COPYSAN	56-2006	
CASA CHAVES	815-2006	
CLECE S.A.	<u>248-2006</u>	
DELFO INMOBILIARIA	590-2006	
DON PISO	538-2006, 781-2006	
EGOLAN	662-2006	
EL CALLEJERO	461-2006, 462-2006	
ETXEONDO	550-2006	
EUSKALIT	475-2006, 491-2006, 495-2006, 639-2006, 640-2006, 956-2006	
FAGOR	780-2006, 876-2006	
FELER MONTAJES ELÉC.	144-2006	
GARALUR	404-2006	
GUINEA SIMO S.L.	55-2006	
HOTEL EUROPA (IRUÑEA)	320-2006	
INCAHUSTI ALTZARIAK	800-2006	
INMOBILIARIA TORRECASA	477-2006	
JOSTAMENDI	855-2006	
MARCO GARCIA NOTARITZA	236-2006	
MOLERO PATENTES	2-2006	
MUEBLES NOGAROA	292-2006	
MUEBLES POLQUE	907-2006	
NEUMÁTICOS IRUÑA	312-2006, 326-2006	
OKINDEGIA,	656-2006	
OMNIA MOTOR	310-2006	
PANDA SOFTWARE	642-2006, 814-2006, 873-2006, 973-2006	
PATESA PROMOCIONES	596-2006	
PCGON SER. INFORMÁTICOS	179-2006	

PUERTAS	655-2006
PROSEGUR	188-2006
REDUCE S.L.	48-2006
RESA ALOJAMIENTOS Y SER.	411-2006
ROYAL CANIN S.A.	3-2006
ILEAPAINDEGIA	316-2006
SERVIREINER	129-2006
TEXTIL HOGAR TALLUNTXE	918-2006
TICK TACK TICKET	999-2006
TRINOSA SER. INMOBIL.	483-2006
TU MUEBLE	291-2006
UTEASO	25-2006
VANAGUA	598-2006

2.4.3. ZORIONTZE EDO NABARMENTZE POSITIBOAK

Aurreko urteetan bezalaxe, herritarrek zoriondu nahi izan dituzte hainbat enpresek beren hizkuntza-eskubideak bermatzearren agertu dituzten jarrerak.

2006 urtean zoriontzeen zioak arras desberdinak izan dira: publizitatea euskaraz egotea, zerbitzua euskaraz ematea, errotulazioan euskara lehenestea, etiketak euskaraz ere egotea etab. Behatokiaren aldetik ere zoriondu nahi ditugu herritarren eskubideak bermatzeko urrats eraginkorrak ematen dituzten enpresak eta zerbitzu-emaileak.

Jarraian, 2006an jaso diren zoriontzeak, txalotzeak jaso dituzten enpresak eta zergatiak azaltzeko taula osatu dugu:

Erakundea	Espedientea	Arrazoa
ALCAMPO	788-2006	Euskara modu orekatuan agertzen da publizitatean
ALTZA XXI HERRI EKIMENA	80-2006	ALTZA XXI HERRI EKIMENak jarrera aldatu eta sortzen dituen testu guztiak ele bietan ematen ditu.
AMICS DE LES ARTS I JOVENTUTS MUSICALES	441-2006	Montserrat Alavedra Ganbara Musika lehiaketaren 8. edizioko informazio eskuorria katalanez, gaztelaniaz, galegoz eta euskaraz dator oso-osorik
ASTARBE SAGARDOTEGIA	140-2006	ASTARBE SAGARDOTEGIko bi eskuorri eman dizkiete. Bat "Dasta eta goza" izenekoa, hiru hizkuntzatan dago, euskara lehenetsiz. Bestea mapa da, eta horretan ere euskara lehenetsia dago.
BASMODEC	451-2006	BASMODEC saltokiak etxeetara banatutako udaberriko eskaintza bereziari dagokion publizitatean euskara lehenetsi dute.
BBVA	650-2006	Urriaren 10ean BBVAk Iruñeko Vinculo plazan duen bulegotik deitu zuten eta euskaraz izan zen elkarrizketa osoa hasiera-hasieratik.
BBVA	689-2006	BBVAk Andoainen Esnaola kalean duen

		bulegoan euskaraz ematen diote beti zerbitzua.
BORDELEKO NAZIOARTEKO FERIA	493-2006	BORDELEKO NAZIOARTEKO FERIAk gutun eta eskuorri elebiduna banatu ditu. Euskaraz eta gaztelaniaz dator informazio guztia eta oso euskara txukunean.
DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA	424-2006	DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIAren 33 linean, megafonia zerbitzuak, euskarari lehentasuna emanez, ibilbideko geldione guztiak euskara hutsean iragarri ditu.
ELKAR MEGADENDA	740-2006	Urriaren 31n Iruñeko ELKAR XALEM liburudendan laguntza eskatu die bi langileri eta biek euskaraz eman diote zerbitzua.
EROSKI	196-2006	Hernanin ireki berria duten EROSKI CITY supermerkatuan, hainbat eta hainbat kartel euskara hutsean daude; adibidez aparkalekuan dauden guztiak. Harrera ere euskaraz egiten dute.
EROSKI	224-2006 289-2006 366-2006 601-2006	EROSKI martxoaren 30etik apirilaren 8ra bitarteko eskaintzen berri ematen duen iragarki-aldizkarian euskara lehenetsi du
EROSKI	458-2006	EROSKI Altzako etxeetan banatu duen eskuorria ele bietan ageri da lehen aldiz, euskarari lehentasuna emanez.
EROSKI	492-2006	EROSKI maiatzaren 18tik ekainaren 24a bitarteko eskaintzei buruz argitaratutako aldizkarian, euskara modu orekatuan agertzeaz gain, lehenetsi egin dute
EUZKO ALDERDI JELTZALEA	273-2006	Arabako Biltzar Nagusietako EAJ Biltzarkide taldeak ele bietan bidali zuen hedabideetara prentsa-oharra, 2006ko martxoaren 15ean.
EZKER BATUA	367-2006	EZKER BATUA martxoan Gasteizko etxeetan banatu duen <i>Ezkerti</i> informazio-orrian euskara eta gaztelania modu orekatuan ageri dira.
IRATXE. NAFARROAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA	682-2006	Iruñeko egoitza nagusira deitu eta zerbitzua euskaraz eman zioten.
KARRIKIRI DENDA	704-2006	Iruñeko KARRIKIRI dendan euskaraz eman diote zerbitzua, luzatu dioten ordainagiria euskara hutsean dago, eta erosi duen kamisetaren txartela ere euskaraz dago.
LAGUN ARO ASEGURUAK	675-2006	Altzako LAGUN AROren bulegoan, euskaraz artatu dute.
MAMMA MIA JATETXEA	993-2006	Euskarari presentzia orekatua eskaintzen dion publizitate-orria zabaldu du Donostian.
MEDICAL ÓPTICA	488-2006	Gasteizko etxeetan banatutako eskuorrian euskararen presentzia orekatua da gaztelaniarekiko
MEGA CALZADO	307-2006	MEGA CALZADOk etxeetara banatutako udaberri sasoiko oinetakoen publizitatea euskaraz eta gaztelaniaz dago.
MENARINI DIAGNÓSTICOS	220-2006	MENARINI DIAGNÓSTICOSek <i>Glucocard G Sistemaren Erabilera, Diabetesa</i> , Oinarrizko Ezagutza izeneko biorrikoan euskara lehenetsi dute
MOVISTAR	858-2006 952-2006	Fakturarekin batera igorri duen publizitatea euskaraz dago.
MOVISTAR	919-2006	Fakturak euskaraz igortzen dizkio herritarrari.

NAFARROAKO GAZTE KONTSEILUA	469-2006	GAZTE Kontseiluak ele bietan igortzen ditu jakinarazpenak.
NAFARROAKO GAZTE KONTSEILUA	832-2006	NAFARROAKO GAZTE KONTSEILUAK euskaraz bidali dio jakinarazpena erakunde horrek burututako hautapen prozesuan parte hartu zuen herritarrari.
NAFARROAKO KUTXA	551-2006	William A. Douglasen hitzaldirako gonbidapena euskaraz igorri zion Nafarroako Kutxak.
NAFARROAKO KUTXA	820-2006	Azaroaren 5ean herritarrak NAFARROAKO KUTXAKo txartelarekin batera jaso zuen gutuna euskara hutsean idatzita zegoen.
NAFARROAKO KUTXA	920-2006	16.35CANizeneko eskuorria euskaraz igorri dio herritarrari.
NAFARROAKO KUTXA	1023-2006	Euskaraz igorri diote auto maileguari buruzko promozioaren berri ematen zuen eskuorria.
PAUEKO UNIBERTSITATEA	356-2006	Unibertsitateko Institut d 'Études pour Étudiants Etrangersek atzerritarrentzako frantses ikastaroak iragartzen dituen euskara hutsezko kartela jarri du Gasteizko Filologia Fakultatean.
TALOTEGIA	426-2006	TALOTEGIA enpresak egiten dituen taloak inguratzen dituen kartoizko kutxan informazioa eta oharra euskaraz ere badaude.
TERNUA	132-2006	Herritarrak erosi duen TERNUA etxeko jakarekin datorren txartela gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez gain, euskaraz ere badago.
TXATXILIPURDI	535-2006	Zumaiako San Telmotan jartzen dituzten haurrentzako jolasetan, euskaraz zegoen guztia: errotuluak, txartelak...
UAGA	270-2006	UAGAK 2006ko martxoan ele bietan idatzitako 2 komunikazio bidali zituen hedabideetara.
VASCOLAC S.L.	1031-2006	UNAI gaztatxoaren etiketan euskarak lehentasun osoa da
VITALICIO ASEGURUAK (ELIZONDO)	802-2006	Elizondon autoan utzi zioten eskuorria euskara hutsez zegoen; eskaintza eta bere ohar guzti-guztiak euskara hutsean zeuden idatzita.
WINTERTHUR	507-2006	WINTERTHUR aseguru-etxeak euskararen aldeko urrats nabarmenak eman ditu maiatzaz geroztik. Polizak, ordainagiriak eta dokumentazio guztia euskaraz eskuratzeko aukera dute herritarrek.
XABOIAK	126-2006	Iruñeko Mercaderes kalean dagoen XABOIAK izeneko dendan, informazio guzti-guztia ele bietan dago
ZUBIZARRETA ETXEGINTZA	134-2006	ZUBIZARRETA ETXEGINTZAKoek furgonetaren errotulazio osoa euskaraz dute.

2.4.4. IZAERA GABEKO ESPEDIENTEAK

Herritarrek kexa edo zoriona helarazita, Behatokiak zioaren azterketari ekiten dio. Zenbaitetan herritarrek eskubidea urratu zaiela uste badute ere, ez da horrela izan; beste batzuetan, herritarra ez da ohartu eskubidea

bermatzeko bitartekoak bazirela. Kasu horiei guztiei ez zaie kexaren izaera ematen.

Halaber, Behatokiak hainbatetan kexen zioa egiaztatzen du eta izaerarik ez badu, automatikoki bihurtzen du izaera gabeko espediente, edota kexa jaso duen erakundeak herritarrek esandakoari kontrajartzen zaizkion datu/ edo frogak helaraziz gero.

Bestalde, badira herritarrek zoriondu, baina izaera hori esleitzen ez zaien espedienteak. 2006 urtekoei dagokienez, eremu publikokoak dira guztiak eta kontuan izan behar dugu eremu publikoak herritarren hizkuntza- eskubideak bermatzeko betebeharra duela.

Kontuan hartzekoa da izaera gabeko zorionak gutxi badira ere, aurreko urteetan baino gehiago izan direla, eta horrek ere harritu gaitu, izan ere, oinarrizko eskubideak bermatzeagatik erakundeak zoriontzea ez da oso ohikoa izaten, are gutxiago haien ardura denean.

Ondoko taulan izaera gabeko espedienteak jaso ditugu, bai eta izaerarik ez esleitzeko arrazoia ere. Halaber, kexa izaerarik ez dutenez, ez dugu erakundearen edo enpresaren izena jarri.

Espedienteak		Izaerarik ez izateko arrazoia
9-2006	K	Akats tipografiko txikia ez da eskubide-urraketatzat hartzen.
86-2006	K	Informazioa euskaraz eman diote
99-2006	K	Aldizkaria euskaraz ere badago.
160-2006	K	Webgunea euskaraz ere badagoela egiaztatu da.
209-2006	K	Gertatutakoa ez da eskubide-urraketa zuzena.
217-2006	K	Informazioa euskaraz ere badagoela egiaztatu da.
264-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.
369-2006	K	Aplikazio informatikoa euskaraz ere erabilgarri dago.
409-2006	K	Erantzungailuko mezua euskaraz jartzerik badago.
437-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.
471-2006	K	Baziren euskarazko eskuorriak.
508-2006	K	Eskuorrien euskarazko bertsioa ere badago.
524-2006	K	Webgunea euskaraz ere badagoela egiaztatu da.
578-2006	K	Ez da akatsik herritarrek helarazitako esaldian.
579-2006	K	Toponimoaren euskarazko bertsioa ere erabili dute.
580-2006	K	Euskarazko orriak ere badaude.
616-2006	K	Faktura euskaraz jaso daiteke.
637-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.
705-2006	K	Eskolan erabakitako ereduari jarraitzen zaio, ez da urraketarik.
725-2006	K	Kexa bideratzeko webgunea euskaraz ere badago.
727-2006	K	Badago webgunearen euskarazko bertsioa erabiltzerik.
759-2006	K	Kutxazain horretan euskara aukeratzetik badago.
760-2006	K	Euskaraz ere egin daiteke ekintza administratibo hori.
793-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.
888-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.
889-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.
971-2006	K	Kexa bera birritan bidali du herritarrek.

991-2006	K	Publizitatea euskaraz ere banatu zuten.
1051-2006	K	Euskaraz eskaintzen dute.
1052-2006	K	Euskaraz jasotzerik badago.
1059-2006	Z	Legea bete besterik ez du egin.

2.4.5. KONTSULTAK

Herritarrek hizkuntza-eskubideen dituzten kontsultei ere erantzuten die “Euskararen telefonoa” zerbitzuak. Horietarik gehienak hizkuntzaren corpus juridikoari buruz izaten dira, hain zuzen ere, legeek zer nolako babesa ematen dien jakitea.

KONTSULTAK	
49-2006	114-2006
115-2006	117-2006
118-2006	119-2006
120-2006	121-2006
124-2006	151-2006
152-2006	153-2006
155-2006	156-2006
158-2006	180-2006
244-2006	346-2006
394-2006	425-2006
455-2006	506-2006
525-2006	526-2006
527-2006	554-2006
576-2006	582-2006
670-2006	712-2006
757-2006	805-2006
916-2006	928-2006
808-2006	1025-2006
1029-2006	1039-2006
1063-2006	1089-2006

2005 urteko kontsulta-kopuruari erreparatuz gero, aurten ia hirukoiztu da.

2.4.6. OSATZEKO DOKUMENTAZIO FALTA DUTEN ESPEDIENTEAK

Zenbait kasutan ezin izan da herritarrak helarazitako espedientea bideratu, nahitaezko informazioa edo dokumentuak falta zituelako. Horrelakoak izaten direnean, Behatokia harremanetan jartzen da herritarrarekin eta beharrezkoak diren datuak eskatzen dizkio.

Ondokoak izan dira, 2006an, nahitaezko datu edo dokumentu osagarririk ez izateagatik bideratu gabe geratu diren espedienteak eta arazoa:

Espedientea	Arazoa
116-2006	Kexa zein izan den ez du argitu herritarrak
146-2006	Oso orokorra da eta ezin zehaztu zein den kexa.
1004-2006	Datuak falta dira kexa bideratu ahal izateko.
1020-2006	Datuak falta dira kexa bideratu ahal izateko.
1072-2006	Datuak falta dira bideratu ahal izateko.

2.5. BEHATOKIAREN EKIMENAK

Aldez aurreko edo prebentzioaren ildoaren bidez, Behatokiak eragin handiko eta sortzear edo egitear dauden espazio, jarduera, erakunde eta abarretan herritarren eskubideen urraketak ez gertatzeko bideak abiaraz ditzatela eskatzen zaie arduradunei.

Izan ere, errazagoa izan daiteke espazio edo jarduera bat abian jarri aurretik, beharrezko neurriak jartzea ondoren gerta litezkeen urraketak saihestearren.

Hona hemen 2006an Behatokiak egin duten aldez aurreko lanak:

Espedientea P200601
Erakundea: **FITNESS FIRST**
Arrazoa: *Barakaldon (Bizkaia) zabaldu beharreko gimnasio berrian euskararen erabilera eta herritarren hizkuntza-eskubideak kontuan hartzea: errotulazioan, publizitatean, harreran, zerbitzuetan...*

Espedientea P200602
Erakundea: **BALLONTI MERKATARITZA GUNEA**
Arrazoa: *Portugaleten (Bizkaia) zabaldu beharreko merkataritza-gune berrian euskararen erabilera eta herritarren hizkuntza-eskubideak aintzat hartzea: errotulazioan, publizitatean, harreran, zerbitzuetan...*

Espedientea P200603
Erakundea: **YOIGO COMUNICACIÓN**
Arrazoa: *Abian jarriko duten telefonia-sistema berrian herritarren hizkuntza-eskubideak aintzat hartzea.*

Espedientea P200604
Erakundea: **FRANCE TELECOM - ORANGE**
Arrazoa: *Abian jarriko duten telefonia-sistema berrian herritarren hizkuntza-eskubideak aintzat hartzea.*

Espedientea P200605
Erakundea: EUSKALTEL
Arrazoia: *Sakelako telefonoetarako sare propioa izango duela kontuan harturik, egun gaztelaniaz diren mezuak euskaraz ere egon daitezela bermatzea.*

Espedientea P200606
Erakundea: BIZKAIKO GABONETAKO JOLAS PARKEA
Arrazoia: *Urterik urte hainbat kexa jasotzen direla kontuan hartuta, 2006an euskararen erabilera bermatzeko bideak jar ditzatela eskatzea.*



Datuak aztertze metodologia

- 3.1. Datuak irakurtzeko irizpideak
- 3.2. Sailkapena
- 3.3. Adierazleak
- 3.4. Eremuz eremuko azterketa

3.1. DATUAK IRAKURTZEKO IRIZPIDEAK

Datuen azterketa egin aurretik, horiek aztertzeko Behatokiak erabilitako irizpideak aurkeztu behar dira, hain zuzen ere, irakurketa eta ondorioak nola eta zergatik atera dituen ulertu ahal izateko.

2006 urteko diagnosian aurreko urtean abian jarritako metodologiari eta sistemari eutsiko diegu, hain zuzen ere, txostenaren erabiltzaileek ahalik eta irakurketa desberdin gehien izan ditzaten.

Hartara, datuak bi eremu nagusitan eskainiko ditugu, hain zuen ere, eremu publikoaren edo pribatuaren araberrako azterketa berezituak jaso ditugu aurten.

Bigarrenik, sektoreen araberrako irakurketa kualitatiboa eskainiko da. Horrela, eremu publikoarekin lotutako kexak eremuka aurkeztuko ditugu, eta horren ostean eremu bakoitzean administrazioen araberrako balorazioa eskaintzen da. Modu horretara, irakurleak administrazioaren atal bakoitzean euskaldunon eskubideak zertan diren aztertu ahal izango du, alegia, justizian hizkuntza-eskubideak zertan diren jakin ahal izateko ez du jo behar izango eskuduntzen araberrako administrazioetara, guztiak bilduta izango ditu.

Hala ere, badira sektorekako azterketa horretatik at geratu diren bi eremu: UDALAK eta IPARRALDEA. Udalen kasuan zaila da udal kopurua kontuan harturik, horien banaketa egitea, edota eremu administratibo horiei buruzko kexak sektore orokorretan kokatzea. Iparraldeari dagokionez, berriz, Behatokiak ez du abian jarri "Euskararen telefonoa" zerbitzua, eta, beraz, bertako eragileek helarazitako urraketa larrien irakurketa egin dugu.

Eremu pribatuan ere antzeko metodologiari eutsi dio Behatokiak. Horrela, jasotako datuak, eremuka, eta eremu horien barruan, sektoreka, sailkatu eta landu dira.

Bestalde, urterik urte, datuak irakurtzeko irizpideetan jaso izan den oinarri nagusia aurtengoan ere islatu egin da, alegia, datuen azterketa kualitatiboa.

2006 urtean 1099 espediente kudeatu ditu Behatokiak, eta horien artean 1093 herritarrek helaraziak. Horietarik 972k kexa-izaera izan dute. Hortaz, 972 bizipen edo eskubide-urraketetan oinarritutako diagnostia da ondoren aurkeztuko dena.

Sei urtez hizkuntza-eskubideei buruzko diagnosiak egin izanak nolabaiteko eskarmentua eman dio Behatokiari datuen gero eta irakurketa zorrotzagoa eta zuzenagoa egiteko, izan ere, 2006 urtean jasotako 972 kexa horiez gain, aurreko urteetan bideratutako 3275 espedienteak ere azterketarako baliagarri izan zaizkio, hain zuzen ere, bilakaerari buruzko hausnarketa egiteko.

3.2. SAILKAPENA

Herritarrek helarazitako kexak, beraz, bi eremu nagusitan sailkatu ditu Behatokiak: eremu publikoa eta eremu pribatua.

Eremu publikoan administrazioak kokatu ditugu, alegia, erabat publikoak diren erakundeak eta pribatuan, aldiz, erabat pribatuak direnak, baita nolabaiteko laguntza publikoak dituztenak ere.

Hona hemen eremu bakoitzean egindako banaketa:

EREMU PUBLIKOA	EREMU PRIBATUA
Justizia	Interes orokorreko zerbitzuak
Lana eta	Merkataritza guneak, kateak, denda handiak
Gizartea	
Ogasuna eta Ekonomia	Aisialdia
Barne saila	Aseguruak eta Finantzak
Hezkuntza	Mundu asoziatiboa
Herri Lana eta Garraioa	Elikadura eta ostalaritza
Osasungintza	Profesionalak eta zerbitzuak
Kultura	
Bestelakoak ¹	
UDALAK	
IPARRALDEA	

Horrekin batera, eremu pribatuko sektoreak esparruka banatu dira:

EREMU PRIBATUKO SEKTOREAK ETA ESPARRUAK	
Interes orokorreko zerbitzuak	Komunikazio enpresak Energia hornitzaileak Osasungintza Hezkuntza Garraiobideak eta garraio enpresak
Merkataritza gune handiak, kateak	<i>Ez dago esparrurik</i>
Aisialdia	Aisialdia

¹ Atal horretan beste sektoreetan sar ez zitezkeenak kokatu dira. Izan ere, horietako bakoitzarekin sektore berri bat egin liteke, baina ez du merezi. Hala ere, sektore berean dauden arren, azterketa berezituak egin zaizkie.

	Kirola Kultura Argitalpenak Hedabideak
Aseguruak eta finantzak	Aseguru-etxeak Finantzak
Mugimendu asoziatiboa	Mundu asoziatiboa Mugimendu soziopolitikoak Erljioa
Elikadura eta ostalaritza	Elikadura Ostalaritza
Profesionalak eta zerbitzuak	<i>Ez dago esparrurik</i>

3.3. ADIERAZLEAK

Lehen atalean esan bezala, Behatokiak lehenetsi egiten du kexen irakurketa kualitatiboa, eta horretarako 2001 urtez geroztik azterketa horretarako adierazleak definitu zituen:

AZTERKETA KUALITATIBORAKO ADIERAZLEAK

Izaera	Hizkuntza-eskubidearen urraketa gertatu den erabakitzea. Ondoren, egungo ordenamendu juridikoaren arabera lege urraketarik gertatu den erabakitzea.
Puntueltasuna / Sistematikotasuna	<i>Errepikakortasuna</i> Gertaera baten inguruko kexa asko jaso badira. <i>Erabilera</i> Erabilera idatzi eta ahozkoaren bermea: ahozko zerbitzu pertsonala edo herritarrei zuzenean esaten zaizkienak; eskutitz pertsonalizatua edota errotulazioa etab.
Larritasuna	Eskubidea baliatzeagatik kalterik izan bada, edo beste eskubideren bat urratu bada.

3.4. EREMUZ EREMUKO AZTERKETAREN AURKEZPENA

Datuak baloratzeko adierazleak eta eremuen antolaketa azalduta, hona hemen 2006 urteko txostenak jasotzen dituen eremuz eremuko azterketen egitura:

4

Eremu publikoko kexen azterketa

- 4.1. Justizia
- 4.2. Lan eta gizarte arloa
- 4.3. Ogasuna eta ekonomia
- 4.4. Barne-saila / herrizaingoa
- 4.5. Hezkuntza
- 4.6. Herri-lanak eta garraioa
- 4.7. Osasungintza
- 4.8. Kultura
- 4.9. Bestelakoak
- 4.10. Udalak
- 4.11. Ipar Euskal Herria

EREMUA: JUSTIZIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 28

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Justiziaren eremuan bideratu diren espediente guztiek izan dute eskubide-urraketaren izaera. Bestalde, erdiak baino gehiagok lege-urraketaren izaera izan dute. Kontuan izan behar dugu, Espainiako Auzitegi Konstituzionalaren arabera, legezkoa dela interpretea baliatzea herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko. Hartara, Behatokiaren iritziz araubidea bera da hizkuntza-eskubideen urraketak eta herritarren arteko bereizkeriak ahalbidetzen dituenak.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Behin eta berriro errepikatzen dira justiziaren eremuko kexen zioak. Sistematikoena epaiketetan gertatzen diren hizkuntza-eskubideen urraketak dira, izan ere, egun ez dago aukerarik Hego Euskal Herrian prozedura bat hasieratik amaiera arte euskaraz egiteko.

Horrela, 2006an justiziaren eremuan jaso diren kexen zioak bat egiten du aurreko urteetan jasotako kexen zioekin.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Idatzizko jakinarazpen pertsonalizatuak
Ahozko epaiketetan euskaraz zuzenean ezin egitea
Zerbitzua gaztelaniaz besterik ez eskaintzea
Erregistroan euskara ezin erabiltzea
Euskarazko erreklamazioei gaztelania hutsean erantzutea

Beste urte batez, hainbat epaitegitatik bertaratzeko jakinarazpenak eta bestelako dokumentuak gaztelania hutsean bidaltzen jarraitu dute, dokumentu horien euskarazko bertsioa eskuragarri izan arren. Horrela, euskaraz nahi duen herritarrak propio eskatu behar du, gaztelaniaz nahi duenak, aldiz, ez.

Horrekin batera, onartezina da euskarazkoa propioa eskatuta ere, eta administrazioari euskaraz zuzenduta ere, erantzunak gaztelania hutsean jasotzea.

Aipatzekoa da, bestalde, Erregistro Zibiletan herritarrek haurrak inskribatzeko izan dituzten arazoak, hain zuzen ere, gaztelaniazko inprimakiak besterik ez dituztelako eta, ondorioz, ez dago haurrak euskaraz inskribatzerik.

Eskubideen bermerako mekanismo-ezarekin loturik, aipatzekoa da Iruñeko epaitegiak egunero bi langile bidaltzen dituela Berako eta Lesakako udaletara. Langile bat ere ez da euskalduna, eta hortaz, herritarrek gaztelaniaz egin behar dute une oro.

2.3. Larritasuna

Justiziaren eremuan alboko kalte-ondorioen larritasuna agerikoa da. Batetik, babes judizial eraginkorrerako zein defentsa-eskubidea bera ere urratu egiten dira eta bestetik, 2006an euskara erabili nahi izateak kartzela zigorra ekar dezakeela egiaztatu ahal izan dugu. Izan ere, herritarrak istripu baten lekukotza euskaraz eta interprete gabe egiteko eskaerari prozedura penala zabaldu zion epaileak, eta horren ondorioz sei hilabeteko kartzela zigorra jarri zioten.

Azken bost urteotan justiziaren eremua beltzuneen artean agertu bada ere, aurtan epaile batek euskara erabili nahi izatea propio zigortu duela ikusi ahal izan du Behatokiak.

Horren antzeko beste kasu batean, herritarrak gaztelaniaz eman zuen lekukotza alboko kalte-ondoriorik pairatu behar ez izateko, jurisprudenzia ezarri baitzuen epaileak.

Gertaera larri horrekin batera biziki kezkatu gaitu 932/2006 espedienteak. Izan ere, administrazio publikoko langile batek tratu zakarra emateaz gain, herritarra mehatxatu ere egin zuen zerbitzua euskaraz eskatzeagatik.

Horrekin batera, aipagarria da 953/2006 espedientea. Horren arabera, herritarrak euskaraz deklaratu nahi badu, beste gau bat eman behar du epaitegiko ziegan. Hau da, hizkuntza-eskubideak bermatzeko-edo administrazioak eskaintzen dion aukera atxiloketa-aldiaren luzapena.

Halere, eskubideen urraketa herritarren artean ez ezik, langileen artean ere gertatzen dela ondoriozta dezakegu. Horren adibide dugu Ministerio Fiskalak Gipuzkoako herri bateko bake-epaile batekin erakutsi duen jarreran, hain zuzen ere, euskara hutsezko ezkontzeko eskaera-agiriak gaztelaniaz ere bidali behar dituela aginduz. Kontuan hartzekoa da

Ministerio Fiskalak oniritzia eman behar diela agiriei ezkontza egin ahal izateko.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA			
-----------------------	--	--	--

MINISTERIO DE JUSTICIA			
------------------------	--	--	--

MINISTERIO FISKALA			
--------------------	--	--	--

BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA			
---------------------------------------	--	--	--

EUSKO JAURLARITZA			
-------------------	--	--	--

BESTELAKOAK			
-------------	--	--	--

Justiziaren eremuan administrazio gehienek parte hartzen badute ere, Behatokian jasotako kexei dagokionez, bi erakunde dira urraketa larrienak edo sistematikoenak eragin dituztenak: Justizia Ministerioa eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia.

Justizia Ministerioari dagokionez, ez da inolako aldaketarik gertatu aurreko urteetako jarrerarekin alderatuz gero. Kexen zioak berdina izaten jarraitzen du, eta beraz, administrazio horrek ez du inolako urratsik eman herritarren hizkuntza-eskubideen bermeari begira.

Botere Judizialaren Kontseilua Nagusian jarrera are larriagoak egiaztatu ahal izan ditugu 2006 urtean. Hortaz, egoerak hobera egin beharrian, hizkuntza-eskubideen egoerak txarrera egin du Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak eskumena duen eremuetan.

Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Sailerak dagokionez, bereziki larria iruditu zaigu bere menpeko langileek Gasteizko Instrukzioko 1. Epaitegian izandako jarrera, eta horren aurrean erantzun beharko lukeela uste dugu, ez baitago onartzerik zerbitzua euskaraz nahi duen herritarrari horrelako traturik ematea.

4. ERANTZUNAK

Espainiako Estatuko Justizia Ministerioak nahiko sistematikoki erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. Horietako batean araudiaren deskribapen orokorra egiten da, eremu horretan gaztelaniak duen nagusitasuna egiaztatzeko.

Hala ere, interesgarritzat jo dugu Ministroaren Kabinete Buruak 660-2006 kexaren harira helarazitako erantzuna. Izan ere, propio jasotzen du justizia administrazioan egungo legeriak ez duela ezarri koofizialtasun erreala:

La constatación de que la actual regulación no ha conseguido la efectiva implantación y utilización de la lengua oficial de la Comunidad Autónoma en la Administración de Justicia [...]

Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak ere nahikoa sistematikoki erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. Hala ere, erantzun guztietan Botere Judizialaren Lege Organikoaren 231 artikulua gogorarazi zaio Behatokiari, bestelakorik gabe.

Eusko Jaurlaritzako Justizia sailburuordetzak behin erantzun die Behatokiko kexei. Horren arabera kexaren zioaren erantzule zuzenari, hau da, epaitegiari, dokumentu elebidunak daudela jakinarazi diete, bai eta non eskuratu ditzaketen ere.

5. SINOPSIK: JUSTIZIA

Zenbakia: 941/2006	Erakundea: MINISTERIO FISCAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako bake-epaile batek euskara hutsean bidali ditu Donostiako Erregistro Zibilera ezkontza-agiriak. Fiskalak gaztelaniaz ere bidali behar dituela esan dio.	
Zenbakia: 8/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA / EUSKO JAURLARITZA JUSTIZIA SAILBURUORD.	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Probintzia Auzitegiko 6. Epaitegitik gaztelania hutsean bidali diote zitazioa herritarrari.	
Zenbakia: 21/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Tolosako Instrukzioko 3. Epaitegitik herritarrak jaso duen ebazpena gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 113/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bilboko Instrukzioko epaitegiak gaztelania hutsean bidali dio epaiketa batean deklaratzera joateko zitazioa.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 182/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Getxoko Instrukzioko 5. Epaitegiak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari epaiketa batean deklaratzera joateko zitazio-agiria.	
Zenbakia: 240/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Martxoaren 2an Bizkaiko Probintzia Auzitegian epaiketa batean izan dela ziurtatzen duen egiaztagiria gaztelania hutsean luzatu dio Seigarren Sekzioko idazkariak	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 344/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Instrukzioko 3. Epaitegiko idazkariak gaztelania hutsean luzatu dio herritarrari falta-epaiketa batean izan dela egiaztatzen duen agiria.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 380/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko epaitegitik egunero bi langile joaten dira Berako eta Lesakako Udaletxeetara. Herritarrak hamabostero aurkeztu behar du epaitegian, eta hamabostero gaztelaniaz sinatu behar izaten du, ez bata ez besteak, ez dakitelako euskaraz.	
Zenbakia: 435/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak ezin izaten du euskaraz sinatu Iruñeko epaitegitik Berako Udaletxera joaten diren langileek ez dakitelako euskaraz	
Zenbakia: 534/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Getxoko Instrukzioko 5. Epaitegiak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari apirilaren 24an epaitegira bertaratzeko agiria.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 660/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Ekainaren 8an Bilboko Epaitegitik agiri bat jasotzera bertaratu zedin zioen oharra jaso zuen. Agiria gaztelania hutsean zegoen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 846/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko azaroan herritarra haurra inskribatzera joan zen Getxoko Erregistro Zibilera. Gaztelania hutsean luzatu zizkioten inprimakiak. Euskarazkoak eskatu eta ez zutela erantzun zioten.	

Zenbakia: 847/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Haurra inskribatzera joan eta Getxoko Erregistro Zibilean gaztelaniazko inprimakiak besterik ez zituztenez, erreklamazioa egin zuen euskarazkoak eskatzeko. Getxoko Erregistro Zibiletik idazki bat bidali zioten herritarrari kexa jaso zutela adieraziz. Jakinarazpena gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 931/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Araba
Arrazoa:	Ekainaren 26an Gasteizko Instrukzioko 1. Epaitegian jarritako salaketa agiriaren kopia gaztelania hutsean luzatu zioten herritarrari.	
Zenbakia: 933/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Araba
Arrazoa:	2006ko uztailaren 4an Gasteizko Instrukzioko Epaitegian jarritako salaketa agiriaren kopia gaztelania hutsean luzatu zioten herritarrari.	
Zenbakia: 942/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Euskal Autonomia Erkidegoko bake-epaileek ez dituzte oraindik euskaraz jardun ahal izateko beharko lituzketen liburu, inprimaki eta zigiluak.	
Zenbakia: 946/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Abuztuaren 29an Irungo Erregistro Zibilera joan ziren haur jaio berriaren izena ematera eta ezin izan zuten izapidetzea euskaraz burutu. Herritarrak egokitu zitzaizkien langileari agurra euskaraz egin zion arren, horrek zuzenean gaztelaniara jo zuen. Herritarrek izapidetzea euskaraz egin nahi zutela adierazi zioten, baina langileak ezin zela euskaraz egin erantzun zion. Ondorioz, erregistroa jasotzen duen liburuko inprimakiak eta funtzionarioak herritarrei betetzeko emandako bi deklarazio orriak gaztelania hutsean luzatu zizkieten. Funtzionarioak berak betetzen zituen datuak gaztelaniaz zeuden. Izapidetzea bukatu ondoren, erreklamazio orria aurkeztu zuten herritarrek epaitegian bertan, eta orduan ere ezin izan zuten euskaraz jardun.	
Zenbakia: 947/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Alaba inskribatzera joan ziren Erregistro Zibilera. Gaztelania hutsean luzatu zizkieten inprimakiak eta euskarazkoak eskatzean ez zituztela erantzun zieten.	
Zenbakia: 953/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	Ertzaintzak herritarra atxilotu eta Deustuko polizia etxera eraman zuen. Bertan euskaraz deklaratu nahi zuela adierazi zuen. Epaitegira eguerdi aldera iritsi eta abokatuak eskaera bideratuta zegoela jakinarazi zion. Arratsaldeko 20:00ak arte epaitegiko ziegan eduki zuten eta epailearengana eramateko bila joan zirenean, itzultzaileak ez zutela adierazi zioten. Horrela, bi aukera eskaini zizkieten: gaztelaniaz deklaratzera, edo beste gau bat pasatzea epaitegiko ziegan hurrengo egunean euskaraz deklaratu ahal izateko.	
Zenbakia: 1033/2006	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko abuztuaren 31n herritarra haur jaio berria inskribatzera joan zen Ermuko Bake Epaitegira. Gaztelania hutsean luzatu zizkieten bete beharreko inprimakiak eta euskarazkoak eskatu zituenean ez zutela erantzun zioten, agiri horiek Madrilera omen doazelako.	
Zenbakia: 18/2006	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko instrukzioko 4. epaitegiak zortzi hilabeteko espetxealdiko zigorra jarri dio herritar bati, istripu bati buruzko lekukotza euskaraz eta interpretetik gabe eman nahi izateagatik epailaren aurrean.	
Zenbakia: 533/2006	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko maiatzaren 8an Gernikako Epaitegira joan zen lekuko gisa deklaratzera. Euskaraz zin egiten hasi zenean epaileak deklarazioa euskaraz egiteko asmoa al zuen galdetu zion. Baietz erantzun zion eta epaileak halakoetan abokatuak alde zuzenetik itzultzailea eskatu behar duela jakinarazi zion, gaztelaniaz noski. Lekukoak bere testigantza lehenbizi euskaraz eta gero gaztelaniaz egiteko prest zegoela jakinarazi zionean, epailea haserretu zen. Lotsarik ez zuela esan zion herritarrari, baita modu zakarrean adierazi ere, gaztelaniaz deklaratzeko edo bestela lekuko izateari uko egiteko. Herritarrak epaitutako pertsonari kalte ez egitearren gaztelaniaz deklaratu behar izan zuten.	
Zenbakia: 629/2006	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Epaiketa euskara hutsez eta interprete gabe nahi duela eskatu arren, epaileak ez dio eskaera onartu eta epaiketa herritarraren deklaraziorik gabe burutu da.	
Zenbakia: 930/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Araba
Arrazoa:	Ekainaren 26an goizeko 10:00ak aldera Gasteizko Instrukzioko 1. Epaitegira joan zen astelehenero bezala sinatzera. Funtzionarioak Nortasun Agiria gaztelaniaz eskatu zion. Herritarrak euskaraz eska ziezaiola esan zionean, funtzionarioak euskara ez jakiteaz harro zegoela eta berari Espainiako hizkuntza nazionalen hitz egin ziezaiola esan zion mehatxuka. Ondoren, herritarrak sinaturiko aurkezte-agiria hautsi zuen.	
Zenbakia: 932/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Araba

Arrazoia: Uztailaren 4an Gasteizko Instrukzioko Epaitegira joan zen astero bezala sinatzera. Herritarrak euskaraz sinatu nahi zuela esan zion funtzionarioari, baina aukera hori ukatu zioten. Herritarra kezaka hasi zenean, beste funtzionario bat hurbildu zitzaion eta bi *hostia* emanen zizkiola esan eta *pailazo* deitu zion herritarrari. Gertakizun horren aurrean, herritarra salaketa jartzera joan zen, eta horretan ari zenean funtzionario bera hurbildu eta salatua herritarra bera izanen zela eta *te vas a cagar* esanez mehatxatu zuen bi ertzainen aurrean.

Zenbakia: 1045/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Bizkaia
Arrazoia:	Herritarra baldintzapeko askatasunean dago Gernika-Lumoko epaitegian hizkuntza-eskubideak aldarrikatzeagatik, eta hamabostero sinatzera joan beharra dauka epailearen erabakiz. Abenduaren leian Bilboko Goardiako epaitegira joan zen sinatzera. Erdaraz bakarrik zekien langilea zegoen eta pertsona euskaldunik ote zegoen galdetuta, ezetz erantzun eta sinatzeko agindu zion. Herritarrak langile euskalduna etorri arte ez zela mugituko azaldu zion, baina horrek kasurik egin ez eta Ertzaintzari deitu zion. Herritarra epaitegitik kanporatu zuten.	
Zenbakia: 148/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO JABETZA HIRITARREN GANBERA	Gipuzkoa
Arrazoia:	Otsailaren 7an Gipuzkoako Jabetza Hiritarren Ganbarak Beasainen duen bulegora joan ziren kontsulta bat egitera. Bertan dagoen abokatuak ongi hartu zituen, baina euskaraz ez dakienez, gaztelaniaz jardun behar izan zuten	

EREMUA: LAN ETA GIZARTE ARLOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 44

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute. Nafarroan aplikatzen den lege bidezko murrizketan oinarriturik, lurralde horietako batzuk salbu, beste guztiek lege urraketaren izaera dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kexa gehienak gertaera desberdinei buruzkoak dira. Hala ere, aipatzekoak dira, batetik, INE erakundeak beste behin gaztelania hutsean bidali dituela derrigorrez bete beharreko inkestak.

Bestetik, ALOKABIDE zerbitzutik gaztelaniazko jakinarazpenak jasotzeagatik kexa bat baino gehiago bideratu da 2006an.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

- Eskuorriak gaztelania hutsean
- Errotuluak gaztelania hutsean
- Jakinarazpen pertsonalizatuak gaztelania hutsean
- Informazio-orriak gaztelania hutsean
- Derrigorrez bete beharreko inkestak gaztelania hutsean
- Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
- Prentsan txertatutako iragarkiak gaztelania hutsean
- Bestelakoak

Lan eta gizarte arloan bideratu diren kexen zioa mota guztietakoa izan da. Horien artean, aipatzekoak dira urtero errepikatzen direnak, besteak beste, Espainiako Estatuko Administrazioekin lotutakoak.

2006 urtean herritarrek jakinarazpenak gaztelania hutsean jasotzen jarraitu dute, eskuorriak gaztelania hutsean zabaltzen jarraitu dute, euskarazko zerbitzua bermatu gabe jarraitu dute etab.

Esan dezakegu aurreko urteetan ondorioztatutakoa errepikatu dela 2006 urtean, hainbat kasutan, honez gero onartezinak izan beharko liratekeen gertaerak barne: errotuluak gaztelania hutsean, iragarkiak gaztelania hutsean... hau da, hizkuntza-eskubideak bermatzeko inbertsio txikia eskatzen zutenak.

2.3. Larritasuna

Bereziki larria da 929/2006 espedienteak jasotako, izan ere, Iruñeko INEM delakoaren bulegoko langileak ez zituen onartu nahi izan euskara hutsean eta inprimaki ofizialetan betetako lan-kontratuak. Are larriago, kontuan hartutako legeak ezarritako eremu mistoan herritarrek dokumentazioa euskara hutsean aurkezteko eskubidea aitortuta dutela kontuan harturik.

Beste behin, administrazioko langileak bere ikuspegiaren araberako aginduak ematen ditu, erabaki horrek herritarrari ondorio larriak eragin diezazkiola dakien arren, oraingoan esaterako, pertsona baten lan-kontratua ezin erregistratzea.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

EUSKO JAURLARITZA

NAFARROAKO GOBERNUA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Espainiako Estatuko Administrazioan ez da aldaketa handirik ikusi 2006 urtean zehar. Aurreko urteetan bezalaxe jakinarazpenak eta abarrekoak gaztelania hutsean argitaratzen eta bidaltzen jarraitu du. Halaber, zenbait kasutan *de facto* lan- eta harreman-hizkuntza gaztelania dela onartu dute hainbat langilek eta herritarrak euskaraz zuzendu arren, gaztelaniazko dokumentuak helarazten dizkiete.

Nafarroako Gobernuak elebakartasuna oinarri duen politikari eutsi dio beste urte batez, eta sistematikoki gaztelania hutsean argitaratzen du material guztia. Are gehiago, legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak euskaraz egindako eskaerari gaztelaniaz erantzun izan dio,

indarrean dagoen lege murrizaren ondorioz onartutako dekretu are murrizagoek jasotzen dutenari muzin eginez. Lan eta gizarte eremuan denetariko zioak dituzten kexak izan ditu Nafarroako Gobernuan.

Eusko Jaurlaritzari dagokionez, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailean lehen mailako harrera ez dago guztiz bermatuta. Izan ere, 647/2006 kexan agertu bezala herritarren eskura jarritako telefono batean ez zen bermatzen berezko hizkuntzan artatua izateko eskubidea. Bestalde, azpimarratzekoa da Etxebidek finantzaturako eraikinetako hainbat errotulu eta ohar gaztelania hutsean besterik ez jartzea, kontuan harturik kasu horietan hizkuntza-eskubideak bermatzeak zein esfortzu txikia eskatzen duen.

4. ERANTZUNAK

Espainiako Estatuko Lan eta Gizarte Gaietako Ministerioak erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. Hartara, kasu batean zerbitzu baten berri emateko publizitatea zenez, gaztelania ez beste hizkuntzetan argitaratzeko beharrik ikusi ez zutela adierazi zuen. Beste kasuari dagokionez, unean uneko arazoa izango zela adierazi dute, izan ere, zerbitzu hori emateko langile elebidun gaiturik badutela ziurtatzen dutelako.

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailak behin erantzun die Behatokiaren kexei. Horrela, gertatutakoa justifikatzeko denbora-falta izan zela adierazi dute.

Egailan erakundeak prestutasuna agertzen du kexaren zioari konponbidea emateko, eta datu zehatzagoak eskatu dizkio Behatokiari irtenbidea emateko.

Nafarroako Gobernuak ere erantzun izan die Behatokiaren kexei. Kasu horietan Gobernuak egun indarrean dagoen araubideari eusten dio Behatokiak agertutako kexen zioak legea urratzen ez dutela gogorarazteko, eta hortaz, Kontseilariaren esku dago argitalpenak hizkuntza batean edo bitan argitaratzeko erabakia.

Oro har, erantzunetan Behatokiaren lana eskertu izan dute erakundeek.

5. SINOPSIK: LAN ETA GIZARTE ARLOA

Zenbakia: 186/2006	Erakundea: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Bizkaia
Arrazoa:	Ministerioak gaztelania hutsean banatu du DIE sistemari buruzko eskuorria	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 221/2006	Erakundea: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Gipuzkoa

Arrazoa:	Martxoaren 15ean Gizarte Segurantzak Beasainen duen bulegora joan zen kontsulta bat egitera. Arreta eskaini zion langileak gaztelania tartekatuz, doi-doi artatu zuen euskaraz. Donostiako bulegokoei informazioa eskatzeko inprimakiak gaztelaniaz zeuden eta gaztelaniaz bete eta sinatu behar izan zituen	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 222/2006	Erakundea: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 15ean Espainiako Gizarte Segurantzak erretiroaren aurre-kalkulua egiteko eskatu ondoren, martxoaren 21ean gaztelania hutsean igorri diote erantzuna eta aipatu aurre-kalkulua	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 258/2006	Erakundea: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. FUND. TRIPARTITA	Nafarroa
Arrazoa:	Fundación Tripartita delakoak gaztelania hutsean bidali dizkio erakunde bati enplegu-prestakuntzari buruzko informazio-orrria eta aurkezpen-gutuna.	
Zenbakia: 983/2006	Erakundea: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Nafarroa
Arrazoa:	Irailen 15ean Lan eta Gizarte Gaietarako ministroaren izenean igorritako "Acuerdo para la Mejora del Crecimiento y del Empleo" izeneko informazio eskuorria eta horrekin batera doan gutuna gaztelania hutsean jaso ditu erakunde batek.	
Zenbakia: 984/2006	Erakundea: MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Nafarroa
Arrazoa:	Irailen 15ean Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioak eskatu gabeko zenbait dokumentu igorri dizkio. Dokumentu horiek guztiak gaztelania hutsean daude: gutuna, lan bizitzaren historia, kotizazio oinarriak eta galdetegia.	
Zenbakia: 1014/2006	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Nafarroa
Arrazoa:	Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusitik bidalitako <i>Alta eta Bajen orria</i> jaso zuen herritarrak. Informazio guztia gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 746/2006	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 10ean ziurtagiri baten bila joan zen herritarra Gizarte Segurantzak Tolosan duen bulegora. Txanda hartzeko zenbakiak ematen zituen langilea gaztelaniaz zuzendu zitzaion. Ondoren, beste bi langilek artatu zuten. Bat euskalduna zen, besteak, berriz, ez zekien eta gaztelaniaz hitz egin behar izan zion.	
Zenbakia: 747/2006	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gizarte Segurantzak Tolosan duen bulegora joan zen ziurtagiri baten bila. Agiria gaztelania hutsean jaso zuen. Galdetu ere ez zioten egin zein hizkuntzatan nahi zuen.	
Zenbakia: 87/2006	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Nafarroa
Arrazoa:	INEk gaztelania hutsean bidali dizkio erakunde bati derrigorrez bete beharreko inkesta bati buruzko informazioa eta inkesta bera.	
Zenbakia: 839/2006	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali dio legek ezarritako eremu euskalduneko herritarrari osasun inkestaren berri ematen duen jakinarazpena.	
Zenbakia: 929/2006	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailean INEMen bulegoan ez zioten euskara hutsezko kontratua sinatu nahi izan, Iruñea eremu mistoa zela argudiatuz. Orain artekoak onartu izan dizkiote.	
Zenbakia: 276/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Araba
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara 2006ko martxoaren 5ean, Etxebizitza Sailaren eta Vital Kutzaren arteko VITALQUILER izeneko proiektuaren 2. fasearen hitzarmena sinatzeko ekitaldia iragartzen zuen prentsa oharra.	
Zenbakia: 334/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritza Etxebizitza eta Gizarte Gaietako webgunean araudiari buruzko kontsulta egin nahi, eta euskarazko bertsioa abian ez dagoela jakinarazten dute mezu baten bidez.	
Zenbakia: 368/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Etxebidaren etxebizitza bat ikusten izan da herritarra Amurrión. Etxea eraiki berria da eta atarian zein garajeko hormetan zeuden ohar eta argibide guztiak gaztelaniaz besterik ez zeuden idatzita.	
Zenbakia: 562/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak gaztelania hutsean jaso du ALOKABIDE zerbitzutik 2006ko maiatzaren 23ko datarekin bidali zaien jakinarazpen pertsonalizatua. Bulegoko atarian jartzen dituzten iragarkiak, informazio orokorra eta abar ere, gaztelania hutsean egon ohi dira.	
Zenbakia: 647/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza saila bizigune izeneko programa lantzen ari da hutsik dauden etxebizitzak alokairuan jartzeko. ETXEBIDEN izena eman duten herritarrei galdetegi bat bidali diete etxera. Galdetegia inprimakiak bete edo telefonoz erantzun daiteke. Telefonoz erantzuteko asmoz deitu du herritarrak, eta harrera egin dion langileak ezin izan dio zerbitzua euskaraz eman.	
Zenbakia: 664/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa

Arrazoa:	Babes ofizialeko etxebizitza batean bizi da eta ALOKABIDE zerbitzutik gaztelania hutsean idatziak dauden bi eskutitz bidali dizkiote ekainean.	
Zenbakia: 665/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Babes ofizialeko etxebizitza batean bizi da eta Eusko Jaurlaritzak kontratatutako ALDASORO enpresak bizilagunekin bilerak proposatu edo informazioa ematen duenean, gaztelaniaz bakarrik egiten du	
Zenbakia: 785/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Urriaren 27an Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburua Lekeition izan da Babes Ofizialeko Etxebizitzak inauguratzen. Sailburuaren prentsa arduradunak kazetariei banatu dien prentsa-oharra gaztelania hutsean zegoen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1009/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrek gaztelania hutsean jaso du Donostiako ALOKABIDEko Bezeroen Arreta Gunetik bidali dioten jakinarazpena.	
Zenbakia: 1010/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko abuztuaren 22an herritarrek telefonoz deitu zuen ALOKABIDEk Donostian duen bulegora. Harrera egin zion langilea euskaraz mintzatu zitzaion, baina galaz arduratzen zenak erdaraz erantzun zion herritarrek euskaraz hitz egin arren.	
Zenbakia: 1061/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako etxebizitza eta gizarte gaietako sailak gaztelania hutsean txertatu du GIDATU aldizkariaren azaroko alean ¿Alcohol a menores? Ni gota izeneko iragarkia.	
Zenbakia: 360/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LANGAI-EGAILAN	Araba
Arrazoa:	Apirilean zehar bi aldiz deitu diote LANGAITIK. Lehenbizikoan hasiera-hasieratik gaztelaniaz zuzendu zitzaion langilea, eta herritarrek euskaraz erantzunda, mesedez gaztelaniaz egiteko erantzun zion. Bigarrean berriz, hasieran euskaraz egin arren, lan-eskaintzari zegoen azalpena gaztelaniaz eman zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1088/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrek ezin dute zerbitzua euskaraz jaso LANBIDEk Usurbilen duen zentruan dauden bi langileengandik.	
Zenbakia: 370/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuaren Ingurugiro, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak 4 inprimaki mota erabiltzen ditu etxeak zaharberritzeko dirulaguntza espedienteak tramitatzeko: 1- Comunicación de determinación de obra y solicitud de calificación de rehabilitación protegida. 2- Solicitud de cédula de habitabilidad. 3- Solicitud de calificación de rehabilitación protegida. 4- Calificación de rehabilitación protegida. Guztiak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 371/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuaren Etxebizitza Departamentuak herritarren eskura jartzen dituen etxeak zaharberritzeko laguntzei buruzko informazio-orriak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 648/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak ekainaren 4n Altsasuko Kultur Etxean egin zen "Campaña informativa sobre el ozono en Navarra" izeneko hitzaldira joateko gonbidapena helarazi du legeak ezarritako eremu euskalduneko instituzio batera. Gonbidapena eta harekin batera igorri duen eskuorria gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 824/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	VINSAk gaztelania hutsean bidali dizkio herritarri babes ofizialeko etxebizitza 2006ko kanpainaren inguruko azalpenak ematen dituen gutuna, informazio-liburuxka eta eskaera bideratzeko inprimakiak.	
Zenbakia: 825/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	VINSAk Nafarroako Etxebizitzak S.A. Sozietate Publikoak gaztelania hutsean luzatu dizkio herritarri babes ofizialeko etxebizitza-eskaera egiteko inprimakiak.	
Zenbakia: 826/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	VINSAk gaztelania hutsean bidali dio herritarri babes ofizialeko etxebizitza-eskaeraren inguruko jakinarazpena.	
Zenbakia: 842/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernu Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Kontseilariak gaztelania hutsean bidali dizkio legeak ezarritako eremu euskalduneko administrazio bati Toki Garapen Eramangarriaren Sareko Udalen Topaketarako Jardunaldien egitarauaren berri ematen duen eskuorria eta gonbidapen-gutuna.	
Zenbakia: 843/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Kontseilariak <i>Baztán</i> toponimo ez ofiziala erabili du administrazioetara bidaltzen duen jakinarazpenetan.	

Zenbakia: 1007/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INGURUM, LUR. ANTOLAMENDUA ETA ETXEBIZITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Irailaren 26an CRANatik mugikortasun iraunkorrari buruzko idazki batzuk bidali zituzten gaztelania hutsean legeak ezarritako eremu euskalduneko instituzio batera.	
Zenbakia: 54/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. GIZARTE ONGIZATE, KIROL ETA GAZTERIA DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Emakumearen Institutuak banatu dituen mahaiko egutegiak gaztelania hutsean daude, ez dago hitz erdirik euskaraz.	
Zenbakia: 133/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. GIZARTE ONGIZATE, KIROL ETA GAZTERIA DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak Nafarroako Gobernuaren Ongizate sailera deitu du otsailaren 23an. Euskaraz harrera egin diezaioketen galdetu du, eta ezetz erantzun diote.	
Zenbakia: 379/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. GIZARTE ONGIZATE, KIROL ETA GAZTERIA DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuko Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuak legeak ezarritako eremu euskalduneko Kirol Zerbitzu batera bidalitako "III curso sobre ejercicio físico en la tercera edad!" izeneko eskuorriak gaztelania hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 965/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. GIZARTE ONGIZATE, KIROL ETA GAZTERIA DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Erakunde batek kontseilariari euskaraz igorri zion gutunaren erantzuna gaztelania hutsean jaso du abuztuaren 7an.	
Zenbakia: 828/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INDUSTR. ETA TEKN., MERK. ETA LAN DEPART.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Enplegu Zerbitzuak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari enplegu-eskaintza bati buruzko jakinarazpena.	
Zenbakia: 829/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INDUSTR. ETA TEKN., MERK. ETA LAN DEPART.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Enplegu Zerbitzuak, azaroaren 11n, gaztelania hutsean bidali dio herritarrari enplegu-eskaintza baten berri ematen duen jakinarazpena.	
Zenbakia: 830/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INDUSTR. ETA TEKN., MERK. ETA LAN DEPART.	
Arrazoa:	Herritarrak gaztelania hutsean jaso du Nafarroako Enplegu Zerbitzuak abenduaren 5ean enplegu-eskaintza baten berri emateko bidali dion jakinarazpena.	
Zenbakia: 831/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INDUSTR. ETA TEKN., MERK. ETA LAN DEPART.	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak gaztelania hutsean jaso zuen Nafarroako Enplegu Zerbitzuak urtarrilaren 20an abenduaren 5ean enplegu-eskaintza bati buruzko jakinarazpena.	
Zenbakia: 959/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INDUSTR. ETA TEKN., MERK. ETA LAN DEPART.	Nafarroa
Arrazoa:	Irailaren 11n Nafarroako Enplegu Zerbitzutik lan eskaintza baten berri ematen duen gutuna jaso zuen herritarrak; gutuna gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 1046/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GIZARTEKINTZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak Gipuzkoako Foru Aldundira deitu zuen. Hiru alditan galdera euskaraz luzatu ostean <i>Por favor en castellano</i> erantzun zioten.	

EREMUA: OGASUNA ETA EKONOMIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 21

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Kexa guztiek eskubide urraketak agertzen dituzte. Legeari dagokionez, eskubide horiek aitortuta dauden eremuetan lege-urraketak izan dira.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

2006 urtean jasotako kexen errepikakortasunari dagokionez, Nafarroako Gobernuak zerga-ordainagiriekin duen jarrera izan da behin baino gehiagotan agertu den zioa.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Dokumentu orokorrak gaztelania hutsean
Idatzizko jakinarazpen pertsonalizatua gaztelaniaz
Idatzizko jakinarazpen orokorra gaztelania hutsean
Euskararen eta gaztelaniaren presentzia desorekatua
Inprimakiak gaztelania hutsean

Bereziki kezkatzekoa da inprimakiak gaztelania hutsean egotea. Kontuan harturik, hainbat herritarri bidaltzekoak direla, ez da batere ulergarria horrenbesteko eragina duten eta konpontzen hain errazak diren urraketari irtenbiderik eman ez izana.

Bestalde, azpimarratzekoa da herritarrek idatzizko eskaerak euskaraz egin arren, horien erantzunak gaztelania hutsean jaso izana. Legeak bi hizkuntzetan erantzun beharra zehazten du Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan, eta hizkuntzaren batean soilik jaso nahi izanez gero, propio eskatu behar dela dio. Horrela, ez dugu uste eskaera euskaraz egin duen herritarri gaztelania hutsean erantzutea ondoriozta daitekeenik, ez eta gutxiagorik ere.

2.3. Larritasuna

Alboko kalte-ondorioei dagokienez, behin eta berriro errepikatzen dena ageri zaigu, hain zuzen ere, euskarazko zerbitzua nahi duenak ez duela zerbitzu egokia jasotzen administrazioen aldetik.

Bestalde, onartezina da 545-2006 espedientean herritar bati esandakoa, hain zuzen ere, gaztelaniaz ulertu egin duela eta gehiagorik ez duela behar. Beste behin gaztelaniaz jakiteko derrigortasuna baliatu du langile batek herritarren eskubideei muzin egiteko, bai eta horien aldarrikapenari ere.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA			
EUSKO JAURLARITZA			
NAFARROAKO GOBERNUA			
ARABAKO FORU ALDUNDIA			
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA			
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA			

Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan errenta-aitorpenaren esparrua Aldundien esku dagoela kontuan harturik, horiek jaso dute kexa gehien.

Iazko datuekin erkatuz gero, Gipuzkoan ez dugu jaso autolikidazioari buruzko kexarik, hortaz, jarrera aldaketak izan direla ondoriozta dezakegu.

Nafarroari dagokionez, Ekonomia eta Ogasun departamentuak sistematikoki lan egin du gaztelania hutsean, herritarrek propio euskaraz ere bidaltzeko eskatu badiote ere.

4. ERANTZUNAK

Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundiak erantzun egin diete Behatokiak helarazitako kexei. Bi erakunde horiek onartu egin dituzte kexak eta gertaera horiei irtenbidea emateko urratsak abian jarriko dituztela adierazi dute.

Aipatzekoa da, bi erakundeok Behatokiaren lana eskertu dutela herritarrek helarazitako urreketen berri emateagatik, eta haien zerbitzuaren kalitatea hobetzeagatik eskerrona agertu dute.

Jaurlaritzak eta Arabako Foru Aldundiak ez diete erantzun kexei.

5. SINOPSIK: OGASUNA ETA EKONOMIA

Zenbakia: 386/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIOA	Araba
Arrazoa:	Ogasun eta Herri Administrazio sailera deitu du herritarrak 2006ko apirilaren 26an. Telefonoa hartu duen langileak gaztelania hutsean egin dio harrera.	
Zenbakia: 207/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroak Gobernuaren Ekonomia eta Ogasun departamentutik gaztelania hutsean bidali diote legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari ehiza eta arrantza baimenen ordain-gutuna.	
Zenbakia: 253/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ekonomia eta Ogasun departamentutik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati lehen hiruhilekoko BEZ aitortpena egiteko agiriak.	
Zenbakia: 372/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuaren altxortegirako inprimakiak gaztelaniaz soilik jaits daitezke Nafarroako Gobernuaren webgunetik.	
Zenbakia: 373/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak C-3 inprimakiaren gaztelaniazko bertsioa bakarrik jarri du herritarren eskura bere webgunean.	
Zenbakia: 407/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ekonomia eta Ogasun departamentuak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari 2005. urteari dagokion errenta-aitortpenaren proposamena.	
Zenbakia: 443/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ogasun Departamentuaren Zergadunarentzako Laguntza eta Argibideetarako telefonoan (901.505.152) mezu automatikoa gaztelaniaz soilik dago. Honela dio: ' <i>Hacienda Tributaria de Navarra. Un momento por favor, su llamada está en espera de ser atendida</i> '	
Zenbakia: 444/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ekonomia eta Ogasun Departamentuko Zergadunarentzako Laguntza eta Argibideetarako telefonoan dagoen langileak, ' <i>me puede hablar en castellano por favor?</i> ' erantzun dio euskaraz zuzendu zaion legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari.	
Zenbakia: 445/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak zergadunen zerbitzura jarri duen 901.505.505 telefonora deitu du legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak errenta aitortpena egiteko txanda eskatzeko. Telefonoa hartu duen langileak gaztelaniaz erantzun dio herritarrari, honek euskaraz egin arren	
Zenbakia: 607/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ekonomi eta Ogasun departamentuak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari 2005 urteari dagokion errenta-aitortpenaren proposamena	
Zenbakia: 701/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ekonomia eta Ogasun sailetik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati hirugarren hiruhilekoko BEZ aitortpena egiteko agiriak.	
Zenbakia: 720/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuo Ekonomi eta Ogasun Departamentutik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati hiruhileko errenta-aitortpena egiteko epeei buruzko jakinarazpena, 715 eta 759 ordain gutunen inprimakiak eta errenta-aitortpena internet bidez nola egin azaltzen duen informazio orria	
Zenbakia: 519/2006	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZAK SAILA	Araba
Arrazoa:	Arabako Foru Aldundiko Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Saileko Ogasun zuzendaritzak errekurso baten ebazpenaren berri emateko otsailaren 28an bidalitako gutuna gaztelania hutsean dago	
Zenbakia: 436/2006	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZAK SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Foru Aldundira deitu zuen errenta-aitortpena egiteko hitzordua hartzeko. Telefonoa hartu zion pertsonari euskaraz azaldu zion, baina hark gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zion.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 614/2006	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZAK SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Foru Aldundiak 036 agiria gaztelania hutsean baino ez du	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 539/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FISKALITATERAKO ETA FINANTZETARAKO DEP.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Kexa aurkeztu nahi izan zuen Gipuzkoako Foru Aldundiak Okendo kalean duen egoitzan. Nahiz eta bertako langileari euskaraz hitz egin, gaztelaniazko inprimakia eman zioten. Herritarrak euskarazkoa eskatu eta ekarri zioten. Handik gutxira Aldundiaren gutuna helarazi zioten kexa jaso zutela jakinarazteko. Gutuna gaztelania hutsean zegoen	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 545/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FISKALITATERAKO ETA FINANTZETARAKO DEP.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ogasunak Errotaberrin duen egoitzara joan zen. Bulegoko leihatilan zegoen langileari euskaraz egin zion herritarrak, eta hark mesedez gaztelaniaz egiteko esan zion. Herritarrak euskaraz hitz egin nahi zuela esatean, l. solairura joateko esan zion. Bertara joateko zaintzaile baten baimena behar izan zuen. Herritarra euskaraz mintzatu zitzaion eta zaintzaileak karneta gaztelaniaz eskatu eta zera erantzun zion: "Usted me ha entendido y no hace falta más"	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 709/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FISKALITATERAKO ETA FINANTZETARAKO DEP.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Errenta-aitorpena euskaraz egin ondoren eta agiri guztiak euskaraz jaso ondoren, bankuaren transferentzi abonamendua jasotzerakoan herritarra ohartu da Gipuzkoako Foru Aldundiaren datu guztiak gaztelania hutsean daudela	
Zenbakia: 836/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FISKALITATERAKO ETA FINANTZETARAKO DEP.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Departamentutik erakunde batera deitu dute datu batzuk eskatzeko. Herritarrak euskaraz hitz egin nahi bazuen ere, gaztelaniaz egin behar izan du, deitu duen langileak ez baitzekien euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 867/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FISKALITATERAKO ETA FINANTZETARAKO DEP.	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko azaroan 13an Gipuzkoako Foru Aldundiko Ogasuneko Zuzendaritza Nagusitik herritar baten kexari erantzunez bidali zuten jakinarazpena euskaraz idatzita badago ere, lerroaldean izenburuak (Nº Expte. , Respuesta vinculante, Persona o Entidad Consultante, Fecha de Consulta, Consulta Formulada, Respuesta) gaztelania hutsean ageri dira.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 985/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FISKALITATERAKO ETA FINANTZETARAKO DEP.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailean Elkarteen Gaineko Zergaren urteko aitortpena egiteko inprimakien bila joan zen herritarra estankora eta gaztelaniazko inprimakiak luzatu zizkioten. Euskarazkorik ez al zuten galdetu zien, eta ezetz erantzun zioten. Gutunazalean "Gipuzkoako Foru Aldundia - Fiskalitaterako eta Finantzatarako Departamentua" esaldia ez beste guztia gaztelania hutsean dago. Barruan dauden orriak gaztelania huts-hutsean daude, 20-C eta 201 inprimakiak izan ezik.	ERANTZUN DUTE

EREMUA: BARNE SAILA - HERRIZAINGOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 35

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Kexa guztiek eskubide urraketaren izaera dute. Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan gertatutakoetan legea urratu da, bai eta Nafarroako zenbait kexatan ere. Besteak legearen irakurketa murriztek ahalbidetutako eskubide-urraketak izan dira.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Agiri ofizialetan euskarazko toponimoak ez erabiltzea nahiko sistematikoa da Espainiako Estatuko Administrazioari dagokionez.

Bestalde, beste urte batez errepikatu dira Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo sailak trafikoaren berri emateko telefono-zerbitzuan informazioa euskaraz ezin jasotzearekin lotutako kexak.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Inprimaki orokorrak
Euskararen erabileraren debekua
Toponimo ofizialak ez erabiltzea
Errotuluak eta oharrak gaztelania hutsean
Jakinarazpen orokorrak gaztelania hutsean
Euskaraz egindako eskaerari gaztelaniaz erantzutea
Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Euskararen ezagutza duten langileak lekualdaketetan
baztertzea
Euskaraz idatzitako eskaerari gaztelania hutsean erantzutea

Aurreko taulak agertu bezala, mota guztietako zioak agertu dituzte 2006an bideratutako kexek.

Euskarak status ofiziala duen lurraldeetako egoitzetan hainbat errotulu gaztelania hutsean egoteak administrazio horiek legeak ezarritako ofizialtasun bikoitzaren inguruan duten jarrera erakusten du.

Ahozko zerbitzua euskaraz ezin jasotzea izan da, beste behin, eremu honetan jasotako kexen zio nagusiena, eta beraz, aurreko urteetan jasotako en jarraipena gertatu dela ondorioztatu daiteke. Ondorioz, ezin esan herritarrei zerbitzua euskaraz emateko neurriak hartu direnik. Behin baino gehiagotan errepikatu izan da *en castellano* esaldia Ertzainen aldetik

Aipatzekoa da 908-2006 espedientea, izan ere, langileak euskarazko dokumentua egiteko arazo teknikorik ez dagoela esan arren, legeak eremu horretan euskarari status ofiziala esleitu ez dionez, gaztelaniaz besterik ezin eman diezaiokeela adierazi du. Horrek erakusten du, beste behin, geure hizkuntzarekiko eta geure eskubideekiko jarrera itxia eta diskriminatzailea.

Azkenik, onartezina da euskaraz egindako idazkiari gaztelania hutsean erantzutea. Aurreko atalean esan bezala, Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan Administrazioek bi hizkuntzetan helarazi behar dituzte erantzunak, herritarrak bat hautatzen duenean izan ezik. Ezin ondorioztatu daiteke dokumentua euskara hutsean bidali duen herritarrak erantzuna gaztelania hutsean nahi duenik. Hala ere, horrela gertatu izan da.

2.3. Larritasuna

2006an Herrizaingo eta Barne Sailean jasotako kexen larritasuna oso agerikoa izan da. Beste behin egiaztatu ahal izan dugu euskara erabili nahi izateak ondorio larriak eragiten dizkiela herritarrei. Horren adibide argiena 16-2006 espedientea genuke, izan ere, herritarrak euskaraz egiteko eskubidea bermatzeko eskatzeagatik polizia-etxean amaitu zuen, falta epaiketa izan zuen eta isuna jarri zioten. Kasu horretan euskara erabili nahi izatearen zigorra diruztatu ahal izan da.

Kasu hori muturrekoena izan bada ere, Ertzainekin bestelakoak ere izan dira. 187-2006 espedientean jasotakoaren arabera, euskaraz egiteko eskatzeagatik desobedientzia delitua leporatzeko mehatxua egin zioten herritar bati.

Erantzun zatarrak ere izan dira Ertzainei euskaraz egiteko eskatu zaienean: *tú me entiendes yo te entiendo* edota *no es lo mismo*, herritarrak gaztelania jakiteko derrigortasunaren aurrean legeak euskara egiteko eskubidea aitortzen diola esandakoan.

Horri guztiari erantsi behar zaio kasuren batean herritarra zerbitzua jaso gabe geratu dela, euskaraz artatuko zuen langile bat ere ez zegoelako Ertzain-etxean (103-2006).

Legeak aitortutako eskubidea bermatzeko idatziz eskatzeak isunaren kopurua bikoiztea suposatu dio beste herritar bat. Oraingoan ere, hizkuntza-eskubideak baliatzea ekonomikoki zein garestia den islatzen duen espediente bideratu du Behatokiak.

Biziki larria da, bestalde, herritar bati zorion-txartelak euskaraz bidaltzeko debekua ezartzea 574-2006 espedienteak azaldu bezala, eta hizkuntza-eskubidea ez ezik, adierazpen-eskubidea ere urratuz.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

EUSKO JAURLARITZA

NAFARROAKO GOBERNUA

BESTELAKOAK

Gertaeren larritasuna kontuan harturik, atalka egingo da administrazioen araberako balorazioa.

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Beste behin Espainiako Estatuko Administrazioko barne sailak muzin egin die herritarren eskubideei, bai eta legeak aitortzen dituen ere. Biziki aipagarria da herritar baten eskaerari EAEko Polizia Buruzagitza Nagusiak emandako erantzuna:

- Jendaurrean diharduten langileek euskara erabiltzea borondatezkoa da.
- Bulegoko karteletan euskara erabiltzeak modu argi, bizkor eta errazean informatua izatea oztopatzen du.
- Inprimakiek ez dute zertan ele bietan egon.

Horri erantsi beharko genioke une oro *eusquera* glotonimoa erabiltzen duela idazkian.

Nafarroan agertu duten jarrera ere antzekoa izan da. Lehen esan bezala, dokumentuak euskaraz egiteko arazo teknikorik egon ez arren, langileek ez dituzte egiten, eta sistematikoki ezeztatzen dute euskarazko toponimoen erabilera.

EUSKO JAURLARITZA

Arestian ikusi bezala, 2006an ere larriak izan dira eremu honetan jasotako keak. Hala ere, horri guztiari 2006ko urtarrilean izandako lan eskaintza publikoari erantsi behar zaio.

Urtarrilean 370 plaza betetzeko oposizioa bidezko hautaketa argitaratu zen Aldizkari Ofizialean. Horietarik % 29,73ri besterik ez zitzaion ezarri euskararen derrigorrezko ezagutza. Beste lanpostuetan euskararen ezagutza merezimendu gisa baloratu zen, puntuazio osoaren % 9,09.

Langile berriei lehen hizkuntza-eskakizuna besterik ez zaie eskatuko. Izan ere, 1998ko Ertzaintzan euskararen erabilera normalizatzeko Dekretuaren arabera, bi hizkuntza-eskakizun izango zirela erabaki zen. Lehen hizkuntza-eskakizuna egiaztatze gaitasuna zehaztu egin zen, eta bigarrena plangintzaldia amaitu aurretik zehaztu behar zela jaso zen.

2006 urtean gaude eta oraindik ez da 2. hizkuntza eskakizuna zehaztu, eta ondorioz, lanpostu bati ere ez zaio gaitasun maila hori ezarri. Hortaz, lan teknikoak eta abarrekoak egiteko langilerik ez omen da beharrezkoa. Gainera, badirudi 2. hizkuntza-eskakizuna zein lanposturi ezarri behar zaien plangintzaldiaren amaieran zehaztuko dute, epe guztiak agortuz.

Halaber, Behatokiak kezka handia du, izan ere, bi urte falta dira plangintzaldia amaitzeko eta oraindik %14 igo behar da hizkuntza-gaitasuna duten langileak, aurretik zehaztutako kopurua erdiesteko.

Ez ote da gertatuko administrazio orokorrarekin bezala? Lanpostuei derrigortasuna ezarri baina gero gaitasuna duten langilerik egon ez? Hau da, derrigortasuna duten lanpostuak hizkuntza-maila egokia ez duten langileek betetzea. Gogora dezagun derrigortasun-data lanpostuen % 40,74k dutela eta gaitasuna frogatuta dutenak % 15 (egiaztatu behar zutenen %41).

Behatokiak azken bost urteotan egindako diagnosiari ez zaio erreparatu lan-deialdiaren oinarriak zehaztean. Horrek 2006an jasotako kasuen antzerakoak gertatzeko arriskua zabaltzen duela zalantzarik ez dago.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuari dagokionez, aipatzekoa da administrazioko lekualdatze-lehiaketa batean izandako jarrera euskararen ezagutza zigortzeko. Horrela, euskararen ezagutza ezarrita zuten lanpostuetako herritarrei ez zitzaien aukerarik eman nahi izan beste lanpostuetara aldatzeko.

Behatokiak orain dela hiru urte irabazitako helegite baten ondorioz, horrelakorik ezin egin dezake Gobernuak, izan ere, epaileen arabera hizkuntza baten ezagutza ezin izan daiteke arrazoa maila eta kategoria bereko beste lanpostu baterako lekualdaketa galarazteko.

Hala ere, epaia egon arren, Gobernuak saiakera egin zuen. Lehen aldian lehiaketa bertan behera geratu arren, bigarrenean epaia irmoa ez zela eta aurrera egingo zutela deliberatu zuen. Are gehiago, egoera horretan zeuden langileen izenak ozenki esan zituzten.

Horrelako jarrerak bi helburu bete nahi izan zituzten Behatokiaren aburuz. Batetik, euskararen ezagutza zigortzea. Bestetik, hizkuntzaren gaia liskar bailitzan erakustea. Kontuan izan behar dugu lehiaketan ehundaka herritar zegoela eta birritan bertaratu behar izan zutela. Horrek eragina zuen lehiaketaren giroan, euskararen ezagutza zutenak pribilegiatuak zirela erakutsi nahi izan zuelako Gobernuak.

4. ERANTZUNAK

Espainiako Espetxeetako Zuzendaritza Nagusiak erantzun egin dio Behatokiaren kexari, eta arrazoa emateaz gain, kasua aztertuko zuela adierazi zuen, horrelakorik berriz ere gerta ez dadin.

Barne Ministerioak ere erantzun egin die Nafarroako kexei, baina hizkuntza guztiekiko begirunea agertu arren, honako hauek gogorazten dizkio Behatokiari:

- Nafarroako Foru Erkidegoaren %11n bakarrik dira ofizialak euskara eta gaztelania.
- Espainiako Konstituzioak gaztelania jakiteko derrigortasuna ezartzen du eta ez dago beste hizkuntzen derrigorrezko ezagutza ezartzen duen arau autonomikorik.
- Espainiako Administrazio Orokorrak bideratzen dituen prozedurak gaztelaniaz egingo dira.

Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo sailak sistematikoki erantzun die Behatokiak helarazitako kexei. Aipatu erantzunak lau multzotan sailka ditzakegu:

- Arraroa egiten dela kexaren zioa gertatu izana, badirelako zenbait langile elebidun, eta, akaso herritarrek ez zuela propio eskatu euskaraz egitea.
- Herritarren datu zehatzagoak igortzeko eskaera.
- Ertzaintzan hizkuntzaren erabilera normalizatzeko dekretua abian dela eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko urratsak ematen ari direla.

- Jarraibideak eman dizkietela langileei herritarren eskubideak bermatzeko.

Aipatzekoa da, halaber, erantzun gehienetan eskertu egin dituztela Behatokiak helarazitako keax, haien zerbitzua hobetzeko baliagarriak direlakoan.

Nafarroako Gobernuak ez die erantzun Behatokiak helarazitako kexei.

5. SINOPSIK: BARNE SAILA - HERRIZAINGOA

Zenbakia: 574/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. ESPETXEETAKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Avilako espetxean, urtarrilaren 9an, bertan dagoen euskal preso bati 8 zorian-txartel bueltan bidali zizkioten, gaztelaniaz idatzita ez zeudelako.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 518/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Araba
Arrazoa:	Maiatzaren 9an pasaporte eta nortasun agiria berritzera joan zen herritarra Gasteizko polizia-etxera. Ikusgai zeuden kartelak, oharrak eta abar gaztelania hutsean zeuden. Zerbitzua ere ezin izan zuen euskaraz jaso. Kexa liburua eskatuta, gaztelania hutsean luzatu zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 570/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Bizkaia
Arrazoa:	Espainiako pasaportean ez dago euskararen arrastorik. Horrez gain, ez dira Bizkaia eta Gipuzkoa herrialdeen izen ofizialak errespetatzen, Vizcaya eta Guipúzcoa agertzen baita.	
Zenbakia: 571/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Bizkaia
Arrazoa:	Polizia Nazionalaren Euskal Autonomia Erkidegoko Buruzagitza Nagusiak herritarrak ezarritako kexei erantzun die. Erantzuna gaztelania hutsean egoteaz gain, zera dio: 1) Jendaurrean diharduten funtzionarioek euskara erabiltzea borondatezkoa da. 2) Bulegoko karteletan gaztelaniaz gain, oharrak euskaraz ere idazteak modu argi, bizkor eta errazean informatua izatea oztopatzen du. 3) Herritarren eskura dauden inprimakiek ez dute zertan elebidunak izan. 4) eusquera glotonimoa darabil hizkuntza izendatzeko.	
Zenbakia: 866/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoa:	Landetxeetan ostatu hartu dutenen berri emateko interneteko orria gaztelania hutsean dagoenez, legeak ezarritako eremu euskalduneko landetxeetako jabeek ez dute berau euskaraz betetzeko inongo aukerarik.	
Zenbakia: 905/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Bizkaia
Arrazoa:	Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia Buruzagitza gaztelania hutsean idatzia dagoen gutunaren bidez erantzun dio herritarrak euskaraz jarritako erreklamazioari.	
Zenbakia: 908/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarra NAN berritzera joan zen Poliziaren Iruñeko bulegora. Langilea datuak ordenagailuan sartzan ari zela euskaraz egiteko aukera zegoela ohartu zen. Horrela, euskaraz sartzeko eskatu zion funtzionarioari. Horrek teknikoki inolako arazorik ez zegoela erantzun zion, bai eta nafarrek aukera hori ez zutela ere. Euskaraz jartzea lortu zuen bakarria Iruñea (herriaren izena) izan zen, aldiz, Nafarroa jartzea ezinezkoa zela erantzun zion eta Navarra jarri zuen.	
Zenbakia: 910/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarra NAN berritzera joan zen Poliziak Iruñean duen Bulegora. Agiri zaharrea euskaraz idatzita zituen datuak (helbidea, herria, herrialdea) gaztelaniaz jarri dizkiote berak euskaraz nahi zituela jakinarazi arren.	
Zenbakia: 914/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	Bizkaia
Arrazoa:	NAREN agiria eta pasaporte izapidetzeko Bilboko bulegoan dauden kartel eta ohar gehienak gaztelaniaz baino ez daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 171/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako Trafiko Zuzendaritzak gaztelania hutsean bidali zion herritarrari arau-haustearen jakinarazpena. Herritarrak euskaraz bidaltzeko eskatu zion idatziz, eta aurrezantzean administrazio horrekiko harremanak euskara hutsean nahi zituela eskatu zuen. Lehen jakinarazpena euskaraz bidali ez, eta tartean alegaziorik izan gabe eta arauzkoak diren arrazoiak eman gabe zigorra bikoiztu diote, hau da, lehen jakinarazpenean gidatzeko baimena hilabete baterako esekiko ziotela jakinarazi zioten arren, azken jakinarazpenean bi hilabetera luzatu diote zigor-proposamena.	

Zenbakia: 708/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari puntu bidezko gida-baimena indarrean noiz sartuko den eta baimen horren ezaugarriak zein diren jakinaraziz bidali dizkion gutuna eta eskuorria gaztelania hutsean daude	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 710/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako herritarrari puntu bidezko gida-baimena indarrean noiz sartuko den eta baimen horren ezaugarriak zein diren jakinaraziz bidali dizkion gutuna eta eskuorria gaztelania hutsean daude	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 721/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari puntu bidezko gida-baimena indarrean noiz sartuko den eta baimen horren ezaugarriak zein diren jakinaraziz bidali dizkion gutuna eta eskuorria gaztelania hutsean daude	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 357/2006	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Trafiko Zuzendaritza Nagusitik gaztelania hutsean bidali diote herritarrari zigor ebazpenaren jakinarazpena.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 10/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Herrizaingo Sailak 2006ko urtarrilaren 16an argitaratu duen lan deialdian ezarri den derrigortasunak hizkuntza-eskubideen urraketarako bidea irekitzen du.	
Zenbakia: 16/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Ertzain batek gaztelaniaz eskatu zion herritarrari identifikatzeko. Herritarrak euskaraz eskatzen ez zioten bitartean ez zela identifikatuko jakinarazi zien. Atxilotu eta eskuburdinak jarrita eraman zuten polizia-etxera.	
Zenbakia: 22/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak salaketa jarri zuten Beasaingo Ertzain-etxean. Salaketaren kopia gaztelania hutsean luzatu zioten eta erantzuna ere, gaztelania hutsean jaso du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 73/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Elurteak direla-eta, Eusko Jaurlaritzaren Trafiko sailera deitu zuen errepedeen berri izateko. Bi aldiz deitu zuen, eta telefonoa hartu zuenak ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 103/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Durangoko Ertzain-etxera salaketa bat jartzera joan eta ertzain bat ere ez zen gai salaketa euskaraz jasotzeko. Ondorioz, salaketa jarri gabe alde egin behar izan zuen herritarrak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 187/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Neurketa batzuetarako argazkiak egiten ari zirela, bi ertzain hurbildu zitzaizkien Korrika. Dokumentazioa emateko gaztelaniaz eskatuta, herritarrek euskaraz egiteko eskatu zieten. Ertzaina mehatxuka hasi zitzaizen: ertzain-etxera atxilotuta eramango zituela, desobedientzia delitua egotziko zietela etab. Ertzainak euskaraz ez ziela egingo eta herritarrek gaztelania jakin behar zutela adierazi zien.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 205/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 9 arratsaldean Zarauzko Ertzain-etxera joan zen eta harreraren zegoen 14019 ertzainari euskaraz hitz egin zion arren, horrek gaztelaniaz erantzun zion. Herritarrak harrera euskaraz egitea nahi zuela esanda, ertzainak "tú me entiendes y yo te entiendo" erantzun zion. Herritarrak bere eskubidea baliatu nahi zuela eta zerbitzua euskaraz jaso nahi zuela esan zion berriz ere.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 226/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 14an Herrizaingo Siletik gaztelania hutsean bidali diote herritarrari euskaraz aurkeztutako helegitearen ebazpena	
Zenbakia: 251/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko martxoan Ertzaintzak alkoholemia froga egiteko gerarazi zuen herritarra. Ertzainak gaztelaniaz zuzendu zitzaizkion. Euskaraz egiteko eskatuta, legea betetzen ari zirela erantzun zioten. Orduan herritarrak 'ez al dio Legeak zuek niri euskaraz egin behar didazuela?' galdetuta, 'no es lo mismo' erantzun zioten.	
Zenbakia: 252/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko martxoaren 24an Beasaingo Ertzain-etxera deitu zuen herritarrak. Azalpenak euskaraz ematen hasi eta 'por favor, en español' erantzun zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 419/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko otsailaren 28an Ertzaintzak identifikatzeko eskatu zion herritarrari. Orditik gaur arte Ertzaintzarekin izan dituen harremanetan ez diote inoiz harrera euskaraz egin. Apirilaren 28an Durangoko Ertzain-etxean gaztelania hutsean luzatu zioten epailearen aurrera agertzeko zitazioa. Euskaraz eskatu zuenean, agiria euskaratzeko adina zekien inor ez zegoela erantzun zioten. Halaber, euskaraz nahi bazuen egun batzuk itxaron beharko zuela jakinarazi zioten.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 420/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailetik deitu dute enpresa batera. Enpresakoak euskaraz egiteko eskatu arren, gaztelaniaz besterik ez diote egin.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 465/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak Azkoitiko Ertzain-etxera deitu zuen. Hiru langilerekin hitz egin zuen eta hiruretako bakarrak ere ezin izan zion euskarazko zerbitzua eskaini.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 497/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 3an Donostiako Antigua auzoko Ertzain-etxera joan zen eskaera bat egitera. Harreran zegoen ertzainak ez zuen herritarrak euskaraz esandakoa ulertu. Ondoren, eskaera egiterakoan ere, herritarrak ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 546/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Araba
Arrazoa:	Azken boladan, Gasteizko Olagibel kaleko Ertzain-etxeko harreran egoten diren ertzainei "egunon" eta esaldi laburren bat esanda ("entregatzeko", "hemen utzi") "por favor en castellano" edo "por favor en español" erantzun ohi diote.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 636/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak SOS Deiak zerbitzura deitu zuen urriaren 4an. Gaztelaniaz eman behar izan zituen azalpenak telefonistak "en erderaz por favor" eskaturik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 700/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	80 urteko herritarra bi aldiz joan izan da Tolosako Ertzain-etxera iraileko azken astean. Harreran zegoen ertzainari euskaraz zuzendu zitzaion eta hark 'en castellano por favor' erantzun. Bigarren ertzain batekin jarraitu behar izan zuen tramitea eta horrek ere gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zion langilea euskaraz hasi zitzaionean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 878/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Azaroaren lehen herritarrak ezin izan zuten Bergarako Ertzain-etxeko arduradunarengandik zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 17/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak administrari laguntzaileen lekualdatze-lehiaketa batean euskara derrigorrezkoa ez den lanpostuak hautatzeko eskubidea ukatu die euskara derrigorrezkoa den lanpostua duten langileei.	
Zenbakia: 698/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuko Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusitik gaztelania hutsean bidali dizkiote gastuen itzulketarako bete beharreko inprimakia eta harekin batera doan jakinarazpena.	
Zenbakia: 1030/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak Karlos III.aren etorbidean duen egoitzara joan zen 2006ko abuztuaren 29an, eguerdiko 13:40etan eta ezin izan zioten harrera euskaraz egin, harrerako langile euskalduna une horretan ez zegoelako.	

EREMUA: HEZKUNTZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 60

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratu diren espedienteetatik bat izaerarik gabe utzi da. Gainerako guztietan, hizkuntza eskubidea urratu da, eta horietatik gehien-gehienetan baita legea ere. Legea urratu ez den kasuetan euskarari lurralde horretan ofizialtasunik ez zaiolako aitortzen ez da iritsi urratua izatera. Horren harira gogora dezagun, Euskararen legeak eremu mistoko herritarrei administrazioengana euskaraz zuzentzeko eskubidea aitortzen diela, ez ordea erantzuna hizkuntza berean jasotzekoa.

Errotulazio eta irudiari dagokionez ere, eremu mistoan gaztelaniaz agertzeko betebeharra ezartzen du indarrean dagoen araudiak eta betebeharrak horren irakurketa murriztaileari jarraikiz euskara irudi korporatiboetatik at utzi dute UNEDen Iruñeko egoitzan.

Europako Batasunari dagokionez, Europako arauak Estatuetakoa hizkuntzei soilik aitortzen diete ofizialtasuna Europako Batasunean, eta ondorioz gainerako berezko hizkuntzek ez dute inongo tokirik Europar Batasuneko jardueretan.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Ahozko zerbitzua euskaraz jasotzerik izan ez duten herritarren kasuak izan dira gehien errepikatu direnak. Herritarrek euskaraz hitz egin eta gaztelaniaz erantzun diete, edota “*en castellano por favor*” erantzun. Kasu batzuetan herritarrek itxaron egin behar izan dute zerbitzua euskaraz jasotzeko.

Kopuruz hurrena teknologia berriekin zerikusia duten kexak izan dira: webguneak gaztelaniaz soilik kontsulta daitezke, edota euskarazko bertsioetan hainbat atal gaztelania hutsean daude. EHUren kasuan gaztelania hutsean abiarazi dute langileentzako aplikazio informatikoa.

Idatzizko harremanei dagokienez, kopuruz esanguratsuak dira idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean jaso dituzten herritarren kexak

Ikasketak eta ikastaroak euskaraz egiterik izan ez duten herritarren kexak datoz hurrena.

Inprimakiekin eta errotulazioarekin erlazonatutako kasu bakan batzuk ere agertu zaizkigu.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Webguneetako informazioa gaztelaniaz
Idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean
Ikastaroak gaztelaniaz soilik eskaintzea
Euskarazko bertsioetan akatsak
Inprimakiak gaztelania hutsean
Errotuluak gaztelania hutsean

2006ko datuek erakusten dutenez, Hezkuntza arloan kexa gehien eragin duen zioa ahozko zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izatea izan da. Herritarrek gaztelaniaz jaso dute erantzuna lehen hitza euskaraz egin arren, edota gaztelaniaz hitz egiteko eskatu diete. Kasu batzuetan zerbitzua euskaraz jasotzekotan itxaron egin beharko zutela jakinarazi zaie.

Teknologia berrien arloari dagokionez, asko izan dira webguneak gaztelania hutsean, edota euskarazko orrietan atal asko gaztelania hutsean zeudelako jaso ditugun kexak. Horrekin batera, EHUn langileen eskura jarri den aplikazio informatikoa gaztelania hutsean abiarazi izanak ere kexa bat baino gehiago eragin du. Kasu batzuetan euskarazko bertsioak txukunak ez izateak eragin du erreklamazioa, akatsak ugari izaten direlako. Langileei harremanetarako posta elektronikoa gaztelania hutsean ezarri dietela salatzen da beste kexa batean.

Idatzizko jakinarazpenen arloan jaso den kexa kopurua ere nahiko esanguratsua da. Herritarrek gaztelania hutsean jaso dituzte jakinarazpenak. Kasu batean, arrazoi horrengatik helegitea tarteratuta ere, gaztelaniaz erantzuten jarraitu dute. Oraindik ere gertatzen da agiriak euskaraz aurkezteagatik atzerapenak izatea tramitazioan, bai eta euskarazko agiriak onartu nahi ez izatea ere.

2006ko datuek erakusten dutenez, euskaraz ikasteko eskubidearen urraketa ere esanguratsua da. Zumaian debekatu egin zaie elektrizitateko erdiko mailako zikloa euskaraz eskaintzea. Eusko Jaurlaritzak diruz laguntzen dituen ikastaro asko ez dira euskaraz eskaini ere egiten. Unibertsitatean hautazko ikasgai gehienak gaztelaniaz soilik egin daitezke, eta D ereduko ikastetxe batean irakasleak gaztelaniaz ematen ditu azalpenak dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatu gabe duelako.

Erabilerari dagokionez, oraindik gertatzen da herritarrei inprimakiak gaztelania hutsean luzatzea, edota oharrak, argitalpenak edota errotuluak ere gaztelania hutsean aurkitzea.

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik guztien artean nabarmentzekoa iruditzen zaigu 111/2006 espedientea eragin duen gertaera, hau da, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak Zumaiako Institutuari Elektrizitateko erdi mailako zikloa euskaraz eskaintzeko debekua ezarri izana. Debeku hori, are ulergaitzagoa egiten da, egun lanbide heziketan moduluak euskaraz ikasteko dagoen eskaintza ia hutsaren hurrengo dela kontuan hartzen badugu.

Era berean, larria da Eusko Jaurlaritzak %100ean diruz laguntzen dituen ikastaroak euskaraz egiteko aukerarik ez izatea, enprekin sinatzen diren hitzarmenetan inolako hizkuntza-irizpiderik ezartzen ez delako, edota ikastaroak ikuspegi ekonomizista batetik antolatzen direlako.

Beste maila batean, batik bat eragin esparruari begira, eskubide urraketa larria da EHUK bere langileei euskaraz lan egiteko eskubidea ez errespetatzea. Irakasleentzat abiarazi berri duen *'el portal del empleado'* izeneko web bidezko zerbitzu berria gaztelaniaz soilik erabil daiteke. Langile batek euskaraz jarduteko aukerarik eskaintzen duen galdetuta, momentuz behintzat ezin zela erantzun zioten, eta ez zekitela aurrera begira euskaraz eskaintzea aurreikusi ote zen ere.

Bistan denez, EHU n beren jarduna euskaraz burutu nahi duten langileek ez dakite horretarako aukerarik izango duten, eta izango badute, itxaron egin beharko dute. Ausartuko litzateke EHU langileentzako zerbitzu bat euskaraz abiarazten, gaztelaniaz erabiltzeko aukerarik eskaini gabe?

Bestalde, larria da idatzizko eskaera euskaraz egiten duen herritarri gaztelaniaz soilik erantzutea, nahiz eta arrazoi horrengatik helegitea tartteratu; edota euskaraz aurkeztutako agiriak onartu nahi ez izatea. Beste behin legeak ezarritako ofizialtasun bikoitzaren ondorio juridikoak urratzeaz gainera, herritarrak hautatutako hizkuntza ere ez da aintzat hartzen.

Alboko kalte ondorio bezala, tramitazioetan izandako atzerapenak, euskaraz artatua izateko zain egon beharra eta zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izatea aipatu genituzke.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA

EUSKO JAURLARITZA

NAFARROAKO GOBERNUA

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

UNED

EUROPAKO BATASUNA

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari bideratu zaizkion kexetan gehien nabarmendu den arrazoia herritarrei ahozko zerbitzua euskaraz bermatu ez izana da. Urteak joan dira Administrazioa Euskalduntzeko lehenbiziko plana abian jarri zenetik, hala ere Jaurlaritza ez da gai izan oraindik herritarrekin harreman zuzena duten lanpostuetan herritarrei zerbitzua euskaraz bermatzeko behar diren neurriak hartzeko.

Ahozko zerbitzuaren atzetik herritarren aldetik kexa gehien eragin dituen gertaera euskaraz ikasteko eskubidearen urraketa izan da. Herritarrei ez zaie Eusko Jaurlaritzak % 100ean diruz lagundutako hainbat ikastaro euskaraz egiteko aukerarik eskaini, hitzarmenetan aurreikusi ere ez delako egin. Beste kasu batzuetan atzerapausoa gertatu da, lehen euskaraz eskaintzen ziren ikasgaiak eskaintzeko debekuaren bidez. Kasuren batean hizkuntza-eskakizuna betetzen ez duten langileak kontratatu dira, eta ikasleek gaztelaniaz jaso dituzte euskaraz jaso behar lituzketen azalpenak.

Urtez urte errepikatzen diren beste arazoetako batek Ikertzaileak Prestatzeko Programetarako beken deialdiarekin du zerikusia. Herritarrak beka-eskaerak eta dokumentazioa euskaraz aurkeztu arren, proiektua Berariazko Aholku Batzordeko kideen aurrean defendatzerakoan ez da bermatzen azalpenak euskaraz emateko eskubidea, Batzorde horretako kideak gehienetan erdaldunak izaten direlako. Proba euskaraz egiteko prestatuta joaten dira, eta azken unean erdaraz egin beharrean aurkitzen dira, horrek suposatzen duen zailtasunarekin. Urtez urte errepikatzen den kexa denez, eta herritarrek proiektuak euskaraz defendatu nahi dituztela aurrez jakinarazita ere eskubidea ez zaiela bermatzen ikusita, arazoari irtenbide bat bilatzeko garaia dela uste du Behatokiak.

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Euskal Herriko Unibertsitateak jaso dituen kexek erakusten dutenez, erakunde honetan ofizialtasun bikoitzaren printzipioaren urraketa sistematikoa da.

Printzipio hori urratzen du herritarrekiko ahozko harremanetan (bai harreman zuzenak direnean, baita EHUK kontratatutako enpresen bidez gauzatzen direnean ere); herritarrekiko idatzizko harremanetan, jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzen dituzenean, euskaraz egindako eskaerei gaztelania hutsean erantzuten dienean, euskaraz aurkeztutako agiriak onartu nahi ez dituzenean; webguneetako informazioak gaztelania hutsean jartzen dituzenean, edo informazioaren zati bat soilik jartzen duenean euskaraz; gaztelania hutsean inprimakiak erabiltzen dituzenean...

Ofizialtasun bikoitzaren printzipioa ezezik, bere estatutueta aitortutako hizkuntza-eskubideak ere ez ditu errespetatzen EHUK.

165. artikulua honako hau dio:

1. Unibertsitateko kide guztiek eskubide hauek izango dituzte:
 - a) Hizkuntza ofizialetako edozeinetan jardutekoa.
 - b) Hizkuntza ofizialetako edozeinetan izatekoa harremanak UPV/EHUko organoekin.
 - c) Eskolak hizkuntza ofizialetako edozeinetan jasotzekoa, bai eta eskolak edozeinetan ematekoa ere.
 - d) Lanak probak eta azterketak hizkuntza ofizialetako edozeinetan egitekoa.
 - e) Ikerlanak hizkuntza ofizialetako edozeinetan egin, argitaratu eta defendatzekoa.
3. UPV/EHUko organo guztiek, beren eskumenen eremuan, eskubide horiek errespetatuko direla eta urratuko ez direla bermatuko dute.

Beste maila batean, EHUK oraindik ere ikasketak euskaraz egiteko dauden zailtasunak aipatuko genituzke, batez ere hautazko ikasgaiei eta jakintza arlo jakin batzuei dagokienez (medikuntza, ingeniariak, ...) bereziki.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuak jaso dituen kexek herritarrei egiten zaien harrerarekin dute zerikusia batik bat. Alde horretatik legea urratzen ez bada ere, izan ere, legeak ezarritako eremu mistoan herritarrei administrazioengana euskaraz zuzentzeko eskubidea aitortzen zaie, baina ez erantzuna halaberean jasotzekoa, hautatutako hizkuntzaz aritzeko eskubidea sistematikoki urratzen da, besteak beste legeri berari esker.

Idatzizko jakinarazpenetan ere eskubide urraketa sistematikoa da, eta egoera muturreraino eramaten da kasu batzuetan. Hala, bitxia bada ere,

euskalduntzea bultzatzea xede duen egitasmo baten dokumentazioa gaztelaniaz soilik eskura daiteke, euskarazkoa eskatuta halakorik ez dutela erantzun baitute.

NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

Nafarroako Unibertsitate Publikoak jasotako kexetan hiru zio nabarmen ditzakegu. Alde batetik ahozko zerbitzua, bestetik, unibertsitateko komunitateari begira argitaratzen diren argitalpenak, eta bukatzeko euskarazko irakasgaien eskaintza.

Ahozko harremanei dagokionez, NUPeko estatutuek diote unibertsitateko komunitateko partaide guztiek dutela Unibertsitatearen gobernu organo eta administrazio zerbitzuetara zuzentzean, Foru Erkidegoko bi hizkuntzetako edozeinetan hitz egiteko eskubidea eta unibertsitateko organo guztiak, beren eskumen esparruetan, behartuta daudela eskubide horiek bermatzera. Horretarako Unibertsitateak behar diren baliabideak jarriko omen ditu.

Kexek adierazten duten moduan NUPek ez du neurri egokirik hartu hori bete dadin, eta euskal hiztunak erdaraz mintzatzera behartzen dituzte behin eta berriz, unibertsitatearekin dituzten harremanetan.

Estatutuek ez dute euskarak argitalpenetan izango duen presentziaz deus xedatzen, eta hala NUPek 29/2003 Dekretuan ezarritakoari men egiten dio, beti ere ikuspeirik murriztenetik, 16.2. artikulua honako hau baitio: *“Xedapenak, oharra, argitalpenak, iragarkiak eta mota guztietako publikitate gaztelaniaz izango dira”*. Gaztelaniaz egin behar izateak, ordea, ez du esan nahi gaztelaniaz soilik izan behar dutenik. Nafarroako Arartekoak hainbat gomendio egin izan ditu horren harira, legea ezin dela irakurketa murriztailearen ikuspegitik aplikatu esanez.

Euskaraz ikasteko eskubideari dagokienez, ikasle euskaldunen kopuruak urterik urte gora egiten duen arren (aurten matrikulatu diren ikasleen %21,74 da euskalduna) unibertsitateak ez die aukerarik ematen ikasketak euskaraz egiteko. Irakasle Diplomaturako euskarazko espezialitateak kenduta, 46 irakasgai soilik eskaini ditu euskaraz unibertsitateak 22 titulaziotan, batz bestea 2 irakasgai titulazio bakoitzeko. Eskubideak ehunekotan neurtzen ez diren arren, ikasketa batzuetan euskaldunen kopurua ia % 40ra iritsi da.

Euskararen normalizaziorako urratsik txikiena ere ez zela egiten ikusita, NUPeko ikasle talde batek greba antolatu zuen joan zen maiatzean Nafarroako Unibertsitate Publikoan euskaraz ikasteko eskubidearen alde. Segurtasuneko zaindariak gainera oldartu eta jo egin zituzten protestan parte hartu zuten ikasleetako batzuk.

Unibertsitateko agintariek euskarazko titulazioen eskaeraren aurrean egin duten azken proposamena ordea, titulazio guztietan urte bakoitzean gutxienez ikasgai bat euskaraz izan dadin lortu nahi du, bistan denez, proposamena ikuspegi guztiz ekonomizista batetik egina dago, ez ikasleen eskubideen ikuspegitik, eta ondorioz ez ditu inondik inora aseko euskarazko irakaskuntzaren benetako beharrak.

UNED

Espainiako Hezkuntza eta Zientzia Ministerioaren mende dagoen Iruñeko UNEDeko egoitzan euskarari ematen zaion trataerak (errotulazioa, jendaurreko harrera, harreman idatziak eta ikastaroak gaztelania hutsean dira guztiak) Nafarroan indarrean dagoen araudiak ezartzen dituen irizpideen irakurketarik ezkorrenari jarraitzen dio, nahiz eta egoitza legeak ezarritako eremu mistoan kokatuta egon zerbitzua Nafarroa osorako ematen duela eta Nafarroan, eremu batzuetan bederen, euskara ere ofiziala dela ahaztuz. Era berean, bizkar ematen die Espainiako Estatuak Europako Erregio eta Gutxiengoen Hizkuntzen Ituna berretsitakoan, hizkuntza horiek ahoz eta idatziz bizi publikoan eta bizi pribatuan erabiltzea sustatzeko eta horretarako erraztasunak emateko hartutako konpromisoak.

EUROPAKO BATASUNA

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak behin baino gehiagotan salatu du Europako Batasunak ez diela inolako ofizialtasunik aitortzen Estatu-hizkuntzak ez diren Europako berezko hizkuntzei, eta horri jarraiki Estatukoak ez diren hizkuntzek ez dute inolako presentziarik Europar Batasuneko jardueretan. Hori horrela, ez da harrizkoa elkarre batek Europako Batasuneko Hezkuntza Batzordetik bidalitako egitasmoari buruzko informazioa gaztelania hutsean jasotzea.

4. ERANTZUNAK

Eusko Jaurlaritzari doakionez, Hezkuntzako Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzara igorritako kexa guztiek jaso dute erantzuna. Harrera gaztelaniaz egin zaien herritarren kasuan, datu gehiago eskatu ditu urraketaren nondik norakoak argitu ahal izateko eta harridura azaldu du ordezkaritzan herritarra euskaraz artatzeko adinako gaitasuna duten langileak badaudelako. Sailak, orobat, gertaerak argitzeko ikerketa abian jartzeko prestutasuna agertu du herritarrak kexa eginez gero.

Haurreskolak Partzuergoak, langileei sortutako posta elektroniko berria gaztelaniaz egoteagatik jasotako kexaren aurrean neurriak hartu eta

hilabeteko epean zerbitzua euskaratuta egongo zela jakinarazi zuen bere erantzunean.

CONSULTEC enpresak berriz, Eusko Jaurlaritzak diruz lagundutako ikastaroen hizkuntza Jaurlaritzak berak onartzen duela jakinarazi digu, eta haiek ez dutela inongo eragozpenik ikastaroak euskaraz emateko, "beti ere, ikastaroan izena eman duten guztiek euskaraz badakite", ikastaro bera bi hizkuntzatan ematea ezinezkoa omen delako.

Nafarroako Gobernuak, EHUK, eta NUPEK ez diote kexa bakar bati ere erantzun.

5. SINOPSIK: HEZKUNTZA

Zenbakia: 243/2006	Erakundea: UNIVERSIDAD NACIONAL A DISTANCIA. UNED	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko UNEDen egoitzako kartel guztiak gaztelania hutsean daude. Herritarrak langile bati galdetuta, UNEDen betidanik dena gaztelania hutsean egon dela erantzun zion. Eztabaidatu arren, egoerak berdin jarraitzen du	
Zenbakia: 69/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hezkuntza Sailaren Donostiako Ordezkaritzako Pertsonalaren Atalean telefono bidezko harrera egiten duen langileak ez daki euskaraz, eta azalpenak gaztelaniaz eman behar izaten zaizkio.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 70/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hezkuntza Sailaren Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzan Garraio atalean telefonoa hartu dion langileak ez zekien euskaraz, eta gaztelaniaz eman behar izan dizkio azalpenak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 88/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarra Eusko Jaurlaritzaren Bilboko ordezkaritzara joan zen EGA azterketarako matrikula egitera, 2006ko urtarrilaren 26an goizeko 10:30ean. Leihatilan zegoen funtzionarioari euskaraz egin eta honek gaztelaniaz erantzuten zionez, herritarrak "Ez al zara euskalduna?" galdetu zion, eta langileak ezetz erantzun.	
Zenbakia: 109/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak frantsesa internet bidez ikasteko eskaintzen duen ikastaroan, azalpenak gaztelaniaz soilik jaso daitezke, euskaraz ez.	
Zenbakia: 111/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak debekatu egin dio Zumaiaiko Institutuari Elektrizitateko Erdi Mailako Zikloa D ereduan eskaintzea.	
Zenbakia: 136/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzak 100ean diruz lagunduta Consultec enpresak eskaintzen dituen ikastaroak gaztelaniaz baino ezin dira egin Eusko Jaurlaritzak horrela hitzartua duelako.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 139/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Hizkuntza Eskolako harreran ez dago informazioa euskaraz jasotzerik.	
Zenbakia: 165/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarra bere euskara maila hobetzeko internet bidezko ikastaroen bila zebilela, HABEK eskaintzen duen ikastaro bat aurkitu du. Oso garestia iruditu zaio eta bila jarraitu du. Hezkuntza Sailak frantsesa, ingelesa, alemana eta italiara ikasteko ikastaroak eskaintzen dituela internet bidez 45 euroren truke aurkitu du	
Zenbakia: 335/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntzako Donostiako ordezkaritzara deitu du herritarrak goizeko 11:00etan. "Educación buenos días" izan da langileak esan duen esaldi bakarra. Herritarrak euskaraz egin arren, langileak gaztelaniaz jarraitu du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 348/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Araba

Arrazoa:	Araiaiko Lehen Hezkuntzako herri eskolan, D ereduko ikastetxea da, ingeleseko irakasleak (1. HE du) azalpenak ingelesez eman behar lituzkeen arren, haurrei zerbait azaldu nahi dienean, euskaraz moldatzen ez denez gaztelaniaz ematen dizkie azalpenak. Egoerak okerrera egin du plastika ingelesez ematea erabaki zenetik, haurrek gero eta azalpen gehiago jasotzen dituztelako gaztelaniaz.	
Zenbakia: 417/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntzako Bizkaiko Ordezkaritzan ez telefonoz, ez eta bertara joanda ere, ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso. 'En castellano' erantzun diote.	
Zenbakia: 496/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila telefono bidezko inkesta burutzen ari da heziketa zikloa bukatu duten ikasleen lan-egoera zein den eta ikastetxei buruzko ezagutzeko. Inkestagileek gaztelaniaz egiten dute lehen hitza. Euskaraz egiteko propio eskatu behar zaie eta orduan, handik egun batzuen buruan deitzen dute berriro galderak egiteko. Ikasle askok D ereduan ikasi dutela kontuan hartu behar da	
Zenbakia: 631/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Haurreskolak Partzuergoko langileei ekainean informatika ikastaroak eskaini zizkieten. Ekainaren 6an hasi zen horietariko bat; klasea gaztelania hutsean izan zen eta material idatzia ere hala eman zieten, langileak EGAdunak diren arren. Aipatu ikastaroa Eusko Jaurlaritzak antolatu zuen GARATU programaren bidez	
Zenbakia: 745/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarra Irungo Hizkuntza Eskola Ofizialera joan zen diploma bat jasotzera. Bulegoan zeuden lau pertsonetatik bakar bat ere ez zen gai izan herritarrari harrera euskaraz egiteko.	
Zenbakia: 819/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Araba
Arrazoa:	Hezkuntza Behar Bereziatarako Arabako Lurralde guztirako kontratatuta dagoen terapeuta okupazional bakarrak A, B, eta D ereduko ikastetxeetan lan egin behar duen arren, ez du egiaztatuta lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna.	
Zenbakia: 864/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuak 2006-2007 ikasturterako egindako Ikertzaileak Prestatzeko Programetarako beka berrietarako deialdian eskaera egiterakoan dokumentazio guztia euskaraz aurkeztu arren, uztailaren 3ko goizean Bilboko Unamuno Institutuan herritarrak ezin izan zuten Ikertzaileak Prestatzeko Beketarako deialdiaren baitan Berariazko Aholku Batzordeko kideekin elkarrizketa euskaraz egin. Hori dela eta, herritarrak bere ikerketa proiektuari buruzko azalpenak ematerakoan zailtasun ugari izan zituen aipatu batzordeko kideek egindako galderak modu egokian erantzuteko.	
Zenbakia: 865/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuak 2006-2007 ikasturterako egindako Ikertzaileak Prestatzeko Programetarako beka berrietarako deialdian eskaera egiterakoan dokumentazio guztia euskaraz aurkeztu arren, uztailaren 3ko arratsaldean Bilboko Unamuno Institutuan herritarrak ezin izan zuten Ikertzaileak Prestatzeko Beketarako deialdiaren baitan Berariazko Aholku Batzordeko kideekin elkarrizketa euskaraz egin. Hori dela eta, herritarrak bere ikerketa proiektuari buruzko azalpenak ematerakoan zailtasun ugari izan zituen aipatu batzordeko kideek egindako galderak modu egokian erantzuteko.	
Zenbakia: 957/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Emilio Campuzano BHIren webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 632/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Haurreskolak Partzuergoko langileei sortu dieten posta elektronikoko berria gaztelania hutsean dago	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 633/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	
Arrazoa:	Haurreskolak Partzuergoko 2HE duten hezitzaileei gaztelania hutsean eskaini zizkieten informatikari buruzko formakuntza ikastaroak. Hala nola, ekainaren 12ko astean Zarautzen Academia Zubeldian eta Donostian Cebanc zentroan hasi zituztenak	
Zenbakia: 47/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak gorako helegitea tartaratu zuen euskaraz EHUko Erregistro Orokorrean, lehenago hainbat ikasgai baliozkotu ziezazkioten euskaraz eskatu arren, Filologia Fakultateko idazkaritzatik erantzuna gaztelaniaz jaso zuelako. Oraingoan, Filologia Fakultateko Dekanotzatik jaso duen erantzuna ere, gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 75/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	EHUko irakasleek ikasleen notak-eta jartzeko, web bidezko aplikazioa dute: GAUR delakoa. Iazko azaro-abendu inguruan, berriro egin zuten. Ordutik, ez dago euskaraz ganoraz lan egiterik.	
Zenbakia: 76/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	EHUko irakasleentzat web bidezko zerbitzu berria abiatu dute: <i>El portal del empleado</i> . Gaztelania hutsean dago	

Zenbakia: 81/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	Web bidezko zerbitzu berria abiatu dute irakasleentzat: "El portal del empleado". Gaztelania hutsean dago. Hona hemen jarritako ke-xari eman dioten erantzuna: <i>Si te he entendido bien, preguntas por el acceso en euskera al portal del empleado. Siento comunicarte que, de momento, el portal del empleado no ofrece su servicio en euskera. De momento, no puedo decirte si esta previsto que se ofrezca o no. No obstante, en el momento en el que se ofertara se comunicaría a todos los usuarios. Saludos cordiales</i>	
Zenbakia: 135/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Araba
Arrazoa:	EHUko Arabako Campusean liburutegian ezin izan zioten informazioa euskaraz eman.	
Zenbakia: 203/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 7an ezin izan zuen EHUko Arabako Campuseko errektoreordetzan ahozko zerbitzua euskaraz jaso	
Zenbakia: 204/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 7an EHUko Arabako Campuseko errektoreordetzan jarduera bat bertan behera gelditu dela eta dirua bueltatuko diotela jakinarazteko luzatu dioten agiria gaztelania hutsean dago. Euskarazko alerik al duten galdetuta, ezetz erantzun diote	
Zenbakia: 249/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	Euskal Herriko Unibertsitateak gaztelania hutsean bidali dio bertako langileari errenta-aitorpena egiteko T-10 agiria.	
Zenbakia: 266/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	EHUko Akademi Gestioko Ataletik gaztelania hutsean jakinarazpena bidali diote herritarrari.	
Zenbakia: 352/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Apirilaren 7an EHUko informazio zenbakira deitu du herritarrak, eta telefonoa hartu dion langileak erdaraz egiteko eskatu dio.	
Zenbakia: 359/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Araba
Arrazoa:	Apirilaren 18an Gasteizko kanpuseko liburutegira hots egin du herritarrak informazio bat eskatzeko. Telefonoa hartu duen langileak ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 522/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	EHUko langileen eskura dagoen IISIG/CIDIR izeneko barne-zerbitzura deitu duen aldi oro telefonoa hartu dion langileak ezin izan dio zerbitzua euskaraz eskaini. Kontsulta euskaraz egin nahi izanez gero, itxaron beharra egokitu izan zaio euskaldunen bat libratu arte	
Zenbakia: 529/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bilboko Magisterio Eskolako idazkaritzan ez dago zerbitzua euskaraz ganoraz eskain dezakeen langilerik. Hori dela, eta, herritarrak gaztelaniaz egin behar izan zuen. Behin arazo bat izan zuen matrikularekin eta arazoa konpontzeko hainbat agiri aurkeztu behar izan zituen. Agiriak euskaraz aurkeztu izanak atzerapen handia eragin zuen tramitazioan	
Zenbakia: 558/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Gipuzkoa
Arrazoa:	EHUko irakasleen eskura dauden zenbait webguneren euskarazko bertsioetan testu asko gaztelania hutsean daude, besteak beste, Lanbila delakoan, ProiekGes delakoan, eKASI delakoan, unibertsitateko gestio-aplikazio informatiko orokorrerako den GAUR delakoan.	
Zenbakia: 559/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Gipuzkoa
Arrazoa:	EHUko irakasleen eskura dagoen Langileen Ataria delakoan, Informatika Fakultateko web orritik atzitzen diren Ikasle Kontseiluaren www.ehu.es/consejofiss eta Grupo TAGen tag.ehu.es web orriak edo irakaskuntzan laguntzeko tresna informatikoa den Moodle gaztelaniaz baino ez daude	
Zenbakia: 560/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Gipuzkoa
Arrazoa:	EHUko irakasleen eskura dauden zenbait webgunetan akats ugari daude. Hala nola, Informatika fakultateko gelak erreserbatzeko webgunean: <i>aste ikusi zure bilkura edo gehiagotan beste batekin egokitzen zaio, horregatik itxaroten zerrenda jarri ezazu</i>) edo karrera bukaerako proiektuak kudeatzeko web aplikazioa den ProiekGes delakoan.	
Zenbakia: 620/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailaren 28an EHUtik deitu zioten herritarrari ikasle ohien artean inkesta bat egiten ari zirela-eta, galdera batzuk erantzuteko prest zegoen galdetuz. Inkestagileak gaztelaniaz hitz egin zion, baina herritarrak euskaraz erantzungo ziola jakinaraztean, beranduxeago deituko ziotela erantzun zion.	
Zenbakia: 634/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU.	Bizkaia
Arrazoa:	Urriaren 3an EHUko Arabako Campuseko kirol zerbitzuan gaztelaniaz soilik egin diote harrera herritarrari. Duela hilabete gauza bera gertatu zitzaion.	

Zenbakia: 635/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrari Gasteizen luzatu dioten unibertsitate kirol-txartelean N° CARNÉ soilik ageri da aurreko aldean; euskararen arrastorik ez ordea.	
Zenbakia: 667/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	EHUn ikasleek notak, kultur ekitaldien eskaintza, eta abar kontsultatzeko ukipen-pantaila berriak jartzen hasi dira. Aparailuaren zutabeen, alboetan dauden iragarki grafikoak gaztelania hutsean daude. Pantailan nabigatzen hasiz gero, euskaraz egiteko aukera badago, baina lau hautatze-botoiren testua besterik ez da ageri euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 668/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	EHUn notak, kultur ekitaldiak eta abarrekoak kontsultatzeko jartzen ari diren ukipen-pantailatan gaztelaniaz 'Escápate' dioen tokian, euskaraz 'Joan zait' ageri da.	
Zenbakia: 669/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	EHUko Industri Ingeniaritza Teknikorako Unibertsitate Eskolaren webgune nagusian ikastegiaren izena salbu, gainerako guztia gaztelania hutsean dago. Bi urte daramatza honela.	
Zenbakia: 796/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ibaetako Campuseko jantokian menuaren euskarazko bertsioak akats ugari izan ohi ditu.	
Zenbakia: 835/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Nafarroa
Arrazoa:	2006ko irailean, matrikula egitera joan zen EHUko Filosofia eta Hezkuntza Zientzien Fakultatera. Derrigorrezko ikasgaien erdia baino ezin izan zuten hautatu euskaraz. Hautazko guztiak gaztelaniaz soilik eskaintzen dira.	
Zenbakia: 879/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Elkano kalean duen erregistro bulegora joan zen lan-poltsa batzuetarako dokumentazioa entregatzera. Herritarrak ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso eta horrezaz gainera, aurkeztu zuten dokumentazioa euskaraz egonik, hasieran ez zioten hartu nahi izan, eta erregistro orokorrera joateko esan zioten.	
Zenbakia: 890/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak gaztelania hutsean jaso du Euskal Herriko Unibertsitateak bidalitako barne mezua.	
Zenbakia: 891/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Azaroaren 16an telefonoz deitu zioten EHUn aginduz egin beharreko inkesta bati erantzun zion galdetuz. Inkestagilea erdalduna zen. Herritarrak inkesta euskaraz erantzun nahi zuela jakinarazi zionean, inkestagileak beste pertsona batek deituko ziola esan zion. Hurrengo egunean beste inkestagile batek deitu zion. Horrek ere erdaraz, eta herritarrak inkesta euskaraz egin nahi zuela esan zionean, beraiek EHUK kontratatutako enpresa batekoak zirela eta ezin ziotela inkesta euskaraz egin erantzun zion.	
Zenbakia: 915/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	Uztailaren 24an EHUko Bilboko campusean matrikula egitera joan zen eta dena gaztelaniaz egin zioten: harrera, lehenengo harremana, plaza aukeratzeko inprimakia eta matrikularen ziurtagiria bera ere; ez zioten aukerarik eman zein hizkuntzatan egin nahi zuten esateko. Bestetik, zerbitzua eskaini zioten langileek ez zioten zerbitzua euskaraz eskaini, nahiz eta herritarrak lehenengo hitza euskaraz egin.	
Zenbakia: 1040/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailaren 5ean EHUko Donostiako Irakasle eskolako idazkaritzan gaztelaniaz artatua izan zen, bertako langileak ez zekielako euskaraz.	
Zenbakia: 1044/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko abenduaren 1ean EHUko Pertsonaleko Gerenteordetzaren web-orriaren euskarazko bertsioan RESOLUCION hitza ageri zen EBAZPENaren ordez.	
Zenbakia: 736/2006	Erakundea: UDAKO IKASTAROAK. EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA. EHU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak EHUko uda ikastaroetan parte hartu zuten. Matrikula gastuen faktura gaztelania hutsean jaso du.	
Zenbakia: 257/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Cuatro Vientos Institutura deitu zuten martxoaren 31n, goizeko 11:30 aldera. Telefonoa hartu zion langileak ez zekien euskaraz, eta euskaraz kasu egingo zion norbait bazen galdetuta ezetz erantzun ziotenez, gaztelaniaz eman behar izan zituen azalpenak.	
Zenbakia: 722/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Ekainaren 27an arratsaldeko 20:30ean Amaiur ikastolara joan zen eta ezin izan zuten harrera-lekuan zeuden bi langileengandik zerbitzua euskaraz jaso.	

Zenbakia: 909/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko D ereduko institutu batetik Zerbitzuen Gutuna euskaraz bidaltzeko eskaera egin zioten. Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuko Modernizazio eta Azterlanerako Zerbitzuari. Euskarazko bertsiorik ezin zietela bidali erantzun zieten gutuna gaztelaniaz bakarrik dagoelako. Gutun horren xedeen artean euskalduntzea bultzatzea aipatzen da.	
Zenbakia: 731/2006	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA. NUP	Nafarroa
Arrazoa:	Ikasle eta ikasle ohiei etxera igortzen dien Arrosadia aldizkarian euskararen presentzia ez da gaztelaniarenarekiko batere orekatua. 9 laburpentxo ez beste guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 859/2006	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA. NUP	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Unibertsitate Publikoan ez da aurrerapausorik izan euskarazko ikasgaien eskaintzen. Ikasketa bakarra egin daiteke euskara hutsean.	
Zenbakia: 860/2006	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA. NUP	Nafarroa
Arrazoa:	NUPeke 948.169.676 telefono zenbakira deitu du eskaera bat egiteko eta telefonoa hartu dion emakumezkoak ezin izan dio zerbitzua euskaraz eman, beraz gaztelaniaz jardun behar izan du.	
Zenbakia: 861/2006	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA. NUP	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak NUPeke Arrosadia aldizkaria deitu du aipatu aldizkaria etxera gehiago igor ez diezaioten eskatzeko. Telefonoa hartu dion gizonaezkoak ezin izan dio zerbitzua euskaraz eskaini, eta bera da zerbitzu horretaz arduratzen den langile bakarra.	
Zenbakia: 1087/2006	Erakundea: EUROPAKO BATASUNA. HEZKUNTZA BATZORDEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Elkarte batek gaztelania hutsean jaso du 'Europa en las aulas' egitasmoari buruz Europako Batasuneko Hezkuntza Batzordeak igorri dion dokumentazioa.	

EREMUA: HERRI-LANAK ETA GARRAIOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 36

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako espediente guztiek eskubide-urraketa izaera dute, bai eta lege-urraketa ere.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Beste urte batez kezarik gehien sortu dituen gertaera errepideetan gidarientzat argizko paneletan jartzen diren mezueta hizkuntza gaztelaniaz egotea izan da, urterik urte behin eta berriro errepikatu diren kexak.

Horietaz gainera, lurralde batean ohiko bihurtu da toponimoen euskarazko bertsioa erabili ez izana.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Bide-seinaleak gaztelania hutsean
Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean
Webgunea gaztelania hutsean (konponduta)
Toponimoak gaztelania hutsean
Euskaraz egindako idatzizko eskaerari erantzuna gaztelaniaz
Herritarrentzako informazio orokorra gaztelaniaz eta ingelesez
Bozgorailu bidezko mezuak gaztelania hutsean

Aurreko atalean esan bezala, kexa gehienak argizko paneletako mezuekin lotutakoak izan dira. Kontuan hartu behar dugu urraketa horiek saihestea aski erraza dela eta gainera, urtero ari garela zio bertsua duten kexen berri ematen. Hartara, mezu horiek guztiak euskaraz ere egoteko benetako konpromisoa hartu behar delakoan gaude.

Toponimoei dagokienez ere, oraindik gaztelania hutsean besterik ez dira agertzen zenbait seinaleetan. Horien aldatzea ere nahikoa erraza izan daiteke, eta jarraian eman dakioke konponbidea.

2.3. Larritasuna

Larria iruditzen zaigu zerbitzua euskaraz emateko eskatu, eta ingelesez edo gaztelaniaz egiteko aukerak eskaini: alegia, berezko hizkuntza erabiltzeko eskubideari modu horretara erantzutea. Horrekin batera, onartezina da euskaraz egiteko eskatu duen herritarra era desatseginean eta errespeturik gabe erantzutea.

Bestalde, larria da idatzizko eskaera euskaraz egiten duen herritarrari gaztelaniaz soilik erantzutea. Beste behin legeak ezarritako ofizialtasun bikoitzaren ondorio juridikoak urratzeaz gain, herritarrak hautatutako hizkuntzari ere ez zaio erreparatzen.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA		
RENFE		
EUSKO JAURLARITZA		
NAFARROAKO GOBERNUA		
ARABAKO FORU ALDUNDIA		
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA		
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA		

Espainiako Estatuko Administrazioari dagokionez, RENFEk herritarren eskubideekiko duen jarrera aipatu beharko genuke. Azpimarratzekoa da zenbait kexatan langileen jarrera ere salatu dutela herritarrek.

Nafarroako Gobernuak eutsi egin dio ohikoa duen politika elebakarrari. Hartara, bide-seinaleetan gaztelania soilik erabiltzeari eutsi dio, bai eta legeak ezarritako eremu euskaldunean ere.

Bizkaiko Foru Aldundiari dagokionez aipatzekoa da bi herritarrek helarazitako kexa, hain zuzen ere, trafikoaren berri emateko zabaldu duten webgunea gaztelania hutsean egotea. Honez gero, aipatu webgunearen informazioa euskaraz ere badagoela egiaztatu ahal izan dugu. Horrekin lotuta, erabat onartezina iruditzen zaigu Behatokiak euskara hutsean helarazitako kexei gaztelaniaz soilik erantzun izana.

Gipuzkoako Foru Aldundiari eta bertako erakundeei dagokienez, kexaren zioa bakarra izanik ere, argi bidezko paneletan euskararen erabilera orekatua ez dela ondorioztatu du beste behin Behatokiak.

4. ERANTZUNAK

Herri lan eta garraio eremuko kexei nahikoa sistematikoki erantzun diete erakunde guztiek.

Espainiako Sustapen Ministerioak kexa bati erantzun zion unean uneko akatsa izan zela agertzeko eta hori egiaztatzeko dokumentazioa ere igorri zuen Behatokira.

RENFEk erantzun duen arren egun duten egitura berria zein den jakinarazteko izan da, baina ez die kexei erantzun.

Eusko Jaurlaritzaren Garraio eta Herri Lan sailak Behatokiak helarazitako kexa guztiei erantzun die. Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko jarrera irmoa adierazi, eta herritarrekiko begirune falta izan duten langileen jarreraren aurrean neurriak hartzeko aukera ere adierazten dute.

Nafarroako Gobernuak ere sistematikoki erantzun die Behatokiak helarazitako kexei. Ohikoa duen moduan gaztelania hutsean helarazi ditu erantzunak. Batean, Gobernuak 2006ko irailean hartutako erabakiaren berri ematen du, horren arabera, seinale berrietan euskarazko toponimoak erabiliko dituztela. Bestean, unean uneko akatsa izan zela jakinarazi dute, bai eta horrelakorik berriz ere gertatuko ez dela adierazi ere.

Bizkaiko Foru Aldundiak Behatokiak helarazitako kexa guztiei erantzun die. Hala ere, aipatu behar dugu kexa baten erantzuna gaztelania hutsean bidali dutela.

Zenbait kasutan kexaren zioari konponbidea eman zaiola adierazi dute agintariak, eta bestetan herritarrek langileen jarreraren inguruan adierazitako iritziarekin bat ez datozela.

BIDEGI-BIDELAN enpresek ere erantzun izan diete Behatokiak helarazitako kexei. Erantzunetan herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko abian jarrita dituzten ekimenen berri eman izan dute. Beste erantzun batean hainbatetan helarazitako kexaren konponbiderako urratsak eman dituztela adierazi dute.

Esan behar dugu herri-lan eta garraioaren eremuan jasotako kexek administrazio guztiek erantzun dietela eta, beraz, Behatokiaren eraginkortasuna agerian geratu da.

Halaber, kexa gehienetan administrazioek Behatokiaren lana eskertu dute eta horrelako gertaeren berri ematen jarraitzeko eskatu diote, zerbitzua hobetzeko asmoz.

5. SINOPSIAK: HERRI LANA ETA GARRAIOA

Zenbakia: 361/2006	Erakundea: MINISTERIO DE FOMENTO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hondarribiko aireportuan bidaiarien eskubideak gaztelaniaz eta ingelesez daude, euskaraz ez ordea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1060/2006	Erakundea: MINISTERIO DE FOMENTO. AENA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko abenduaren 9an arratsaldean, Bilboko aireportuan ekipajea iritsi zela jakinarazteko mezua agertu zen telebistetan. Gaztelaniaz eta ingelesez zuzen idatzita egon arren, euskaraz hiru modutara eta horietarik bitan gaizki.	
Zenbakia: 145/2006	Erakundea: RENFE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gasteizko RENFE tren geltokiko leihatilako langileek ez dakite euskaraz, hartu-eman guztia gaztelaniaz egin behar izaten da	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 358/2006	Erakundea: RENFE	Araba
Arrazoa:	Gasteizko RENFE tren geltokiko leihatilan txartelak saltzen ari zen langileak era desatseginean eta errespeturik gabe erantzun zion euskaraz zuzendu zitzaion herritarrari.	
Zenbakia: 484/2006	Erakundea: RENFE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Trenetan salgai dituzten produktuen eskuorria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 944/2006	Erakundea: RENFE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 29an gaztelania hutsean igorri zioten herritarrari martxoaren 13an jarritako kexaren erantzuna.	
Zenbakia: 954/2006	Erakundea: RENFE	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko abuztuaren 2an RENFERen Donostiako Norte geltokian trenen informazioa ematen zuen langileari galdera euskaraz egin zion eta honek barkatzeko baina euskaraz ez zekiela erantzun zion. Galdera bera ingelesez eginda argibide guztiak eman zizkion, inolako zailtasunik gabe.	
Zenbakia: 1890/2006	Erakundea: RENFE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako tren geltokira joan zen kexa bat jartzera. Bezero arreta zerbitzukoak gaztelaniaz egin zion harrera. Kexa euskaraz jartzeko aukera izan zuen arren, herritarrak gaztelania hutsean jaso du erantzuna.	
Zenbakia: 250/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. GARRAIO ETA HERRI LAN SAILA. EUSKOTREN	Lapurdi
Arrazoa:	Urtarrilaren 28an Eibarko Euskotrenen geltokiko leihatilan zegoen langileari euskaraz zuzendu zitzaion herritarra. Langileak "Aquí se habla en español" oihu egin zion modu zakarrean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 608/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. GARRAIO ETA HERRI LAN SAILA. EUSKOTREN	Nafarroa
Arrazoa:	Oiartzungo kilometroak jaitik bueltan, Irun-Donostia bidea egiten ari zen trenean, arratsaldeko bostak inguruan, Anoetako geltokitik abiatu bezain laster Euskotreneko bozgorailutik bitan eman zuten kostaldera zihoazen bidaiariek Donostian transbordo egin behar zutela jakinarazteko mezua. Bietan gaztelania hutsean eman zuten, nahiz eta trenea euskaldun eta euskaltzalez beterik joan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 20/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOAREN DEPAR-	Nafarroa
Arrazoa:	Alkaiagako tuneletako sarrerako argizko paneletan gaztelania hutsean jartzen dituzte mezuak.	
Zenbakia: 197/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOAREN DEPAR.	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 6an, N-121-A errepedean, Berako saihebidetako tunelaren sarrerako argizko panelean 3-4 minutuz gaztelania hutsean egon da mezua: 'Atención obras en km. 54-57'	
Zenbakia: 200/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOAREN DEPAR-	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 2an N121A errepedean Sunbilla eta Bera artean jarritako lau argizko panel erraldoiek gidariei informazioa gaztelania hutsean ematen zieten. Martxoaren 8an goizez berdin jarraitzen zuten	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 262/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOAREN DEPAR-	Nafarroa
Arrazoa:	AGOITZ eta OROTZ-BETELU arteko NA-2040 errepedeko bide-seinaleetan herrien gaztelaniazko toponimoa soilik ageri da.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 510/2006 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOAREN DEPAR- Nafarroa erdialdeko errepide-sare nagusiko seinale guztiak gaztelania hutsean daude, bai Gares eta gainontzeko herriak iragartzen dituztenak, bai gidariari informazioa ematen diotenak ere	Nafarroa
Zenbakia: 982/2006 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOAREN DEPAR- Agoitzetik Oroz Betelura doan errepidean Karrobide tunelaren ahoan Carrovide irakur daiteke, gaizki idatzia.	Nafarroa
Zenbakia: 39/2006 Arrazoa:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. HERRILAN ETA GARRAIO SAILA Arabako Foru Aldundiko Herrilan eta Garraio Sailak gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara Aiurdingo tunelak garbitzeko lanen berri ematen zuen prentsa-oharra.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 164/2006 Arrazoa:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. HERRILAN ETA GARRAIO SAILA Opakua mendate gainean dagoen errotuluak ez du izen ofiziala errespetatzen. Horren ordez, Puerto de Opacua, 1020 m jartzen du.	Bizkaia
Zenbakia: 45/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA BIZKAIBUSen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzutik herritarrak jarritako kexari emandako erantzuna gaztelania hutsean dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 63/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA N-634 errepidean, Bilboranzko norabidean, Erletxeko biribilgunetik gertu, A-8 autobide azpitik pasatzeko lekura hurbiltzean, ondoko testu hau duen seinale hori bat dago: 'ASTIRAGOA 60 REDUZCA LA VELOCIDAD' .	Bizkaia
Zenbakia: 218/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA Bizkaiko errepideen egoeraren berri ematen duen http://bizkaimove.bizkaia.net/ orrialdea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 233/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA Martxoaren 2lean Creditran delakoa kexa jarri zuen euskaraz webgunearen bidez. Martxoaren 24an erantzuna gaztelania hutsean jaso du	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 389/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA Bizkaiko Foru Aldundiak Bilbo inguruko trafikoaren berri emateko duen Bizkaimove web-orria gaztelania hutsean dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 714/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA Ekainaren 20an 20:45ean A-8 autopistan Donostiaranzko norantzan Durangoko ordainlekuan, argizko panelak informazioa gaztelania hutsean adierazten zuen: <i>dirección San Sebastián en km 80</i>	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 741/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN ETA GARRAIOAK SAILA Durango-Bilbo ibilbidea egiten duen BIZKAIBUS enpresaren autobus baten atzeko aldean honako hau ageri da euskaraz: <i>Eskerrik asko irteera erraztea gatik</i> '.	Bizkaia
Zenbakia: 77/2006 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA A-8 autopistan Itziarren, Donostiarako sarreran, argizko panelak "En km 54, dir San Sebastian" dio	Gipuzkoa
Zenbakia: 104/2006 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA A-8 autopistan Zuatzu parean Bilborako norantzan argizko panelak gaztelaniaz ageri ziren otsailaren 14an, 9:20an: 'atencion en km 31'	Gipuzkoa
Zenbakia: 105/2006 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA A-15 autobidean 17:00etan, Donostiaranzko 142 irteeran, trafiko seinalearen mezua gaztelaniaz bakarrik zegoen: "carretera sin pintar"	Gipuzkoa
Zenbakia: 106/2006 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA Otsailaren 15ean, 9:15ean, A-8 autopistan, Bilboranzko norantzan, Zuatzu parean, argizko panelek informazioa gaztelania hutsean adierazten zuten: 'atencion en km 34'	Gipuzkoa
Zenbakia: 142/2006 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA 2006ko otsailaren 22an 17:20etan Madril-Irun bidean Lasarte parean, bide ertzean lanean ari zen taldearen berri ematen zuen argizko panelak mezua gaztelania hutsean ageri zuen: "atención trabajos en arcén"	Gipuzkoa
Zenbakia: 692/2006 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA Ekainaren 20an 21:10ean A-8 autopistan Donostiaranzko norantzan Zestoa parean, argizko panelak informazioa gaztelania hutsean adierazten zuten: <i>atención en km 47</i>	Gipuzkoa
Zenbakia: 260/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIDEGI-BIDELAN A-8 Autopistako Irungo peajeon, langile gehienek ez dute euskaraz erantzuten. Askok ezta ulertu ere.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 489/2006 Arrazoa:	Erakundea: BIDEGI-BIDELAN Martxoaren 6an 16:15ean A8 autopistan Elgoibarko irteeran, Bilborako norantzoan, argizko panelak gaztelania hutsean zeuden: "atención granizo km 63"	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 490/2006	Erakundea: BIDEGI-BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 25ean 19:00etan Lasarteko saihebidetan, Donostiarako noranzkoan, kamio batek zuen argizko panela gaztelania hutsean zegoen: "atención obras".	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 532/2006	Erakundea: BIDEGI-BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 9an, A-8 autopistan, Donostiako norantzan, Biriaturun, arratsaldeko 17:00etan, lehen argizko panelak mezua gaztelania hutsean ageri zuen: 'atención en km 2, km 11'	
Zenbakia: 975/2006	Erakundea: BIDEGI-BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko irailaren 15ean A-8 autopistako argizko paneletan, mezuak gaztelania hutsean zeuden batetik, 17:15ean, Bilborako noranzkoan, Mendaroko irteeran, accidente en km 69 eta bestetik 19:30ean, Donostiarako noranzkoan, Mendaroko irteeran, accidente en km 57 .	

EREMUA: OSASUNGINTZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 68

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Kexa guztiek eskubide-uraketaren izaera dute. Araban, Bizkaian eta Gipuzkoakoek bai eta lege-uraketaren izaera ere. Nafarroan badira lege-uraketaren izaera duten hainbat kexa.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kontuan hartuta eremu honek kexa-kopuru gehien hartu duela, arrazoiak ere anitzak izan dira. Hala ere, behin eta berriro agertu izan da harrera-guneetan ez dela herritarren hizkuntza-hautua bermatzen, eta behin eta berriz jo behar izan dute gaztelaniara gestiorik sinpleena ere egin ahal izateko.

Aipatzekoa da Nafarroako Administrazioak duen jarrera, izan ere, sistematikoki gaztelania hutsean igortzen dizkie bertaratze-jakinarazpenak lurralde osoko herritarrei.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Osasun zerbitzua euskaraz ezin jasotzea
Zerbitzua gaztelaniaz soilik ematea
Informazio oharrak gaztelania hutsean
Osasun-txostenak gaztelania hutsean
Informazio orokorra gaztelania hutsean
Bertaratze oharrak gaztelania hutsean

Erabilerari dagokionez, ez dago ulertzerik hainbat zentrotan jendeari begira jartzen diren oharrak eta informazio orokorra gaztelania hutsean egotea. Izan ere, kasu horiek guztiek konponbide erraza izango lukete, nahi izanez gero.

Esaterako, ebakuntza egiteko dauden herritarrei luzatzen zaien informazioa gaztelania hutsean egotea edota osasun-etxean egon izana egiaztatzeko agiriak gaztelania hutsean egotea onartezina da euskarak berezko izaera eta estatus ofiziala dituen eremuetan. Kontuan izan behar dugu, horrelako dokumentuak askotan erabiltzen dituztela, eta beraz, behin eta berriro urratzen zaizkiela herritarrei hizkuntza-eskubideak.

Horrekin batera erabat arbuigarria da alfabetatze-ikastaroa egiteko liberazioa hartu duen langilearen ordezkapena egiteko erdaldun elebakarra kontratatzea. Are gehiago, herritarrei informazioa emateko gune batean dagoela kontuan harturik.

Ohikoa da herritarrei haien osasunari buruzko txostenak gaztelania hutsean emate; are larriagoa zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea urratzeagatik erreklamazioa jarri eta erantzunik ez jasotzea, 499-2006 espedienteak agertzen duen bezala.

Ahozko zerbitzua ez zaio bermatzen herritarrari, ez osasun-etxera bertaratzen denean, ez eta telefonoz deitzen duenean ere. Osasun-asistentzia ere ez zaio bermatzen. 2006an zenbait kexa jaso dugu medikuekin euskaraz ezin izan dutela egin jakinarazteko.

Osasun-zerbitzuarekin lotura zuzena duten kexei dagokienez, hainbatetan jaso dugu herritarren kexa zerbitzua euskaraz jasotzerik izan ez dutelako. Horrela, aipatzekoa da, esaterako 1047/2006 espedientea. Ingurune euskaldun batean hainbat urtez mediku erdaldun elebakarra izan dute, beste mediku bat bidali eta hori ere erdaldun elebakarra.

Jasotako kexen zioa azterturik Hego Euskal Herriko osasun-sistemak gaztelaniaz funtzionatzen duela ondoriozta dezakegu.

2.3. Larritasuna

Ohikoa den moduan osasun-sisteman gertatzen diren hizkuntza-eskubideen urraketek bestelako alboko kalte-ondorioak izaten dituzte, besteak beste, osasun-eskubide egokiaren urraketa.

Larria da harrera-zerbitzua dagoen langile elebidunaren ordezkoa elebakarra izatea. Halaber, larria da eremu euskalduneko herrixketan osasun-zerbitzua euskaraz ezin jasotzea, edota larrialdietara bertaratu eta euskaraz artatuko duen medikurik ez egotea.

Bestalde, ulertezina da herritarrak administrazioari idatzizko eskaera euskaraz eginga, erantzuna gaztelania hutsean jasotzea. Horrek berretsi egiten du aurreko puntuan adierazitakoa, hau da, osasun-sistemak gaztelaniaz funtzionatzen duela.

Osasun-zerbitzuarekin zuzenean lotzen ez diren kexei dagokienez, oso larria iruditzen zaigu 1058/2006 espedientearen langileak euskaraz egiten ote zuen galdeturik, herritarrari ematen dion erantzuna: *'pues mira, a estas horas ya no, ya estoy muy cansada para andar pensando en euskara'*.

Azkenik, erabat onartezina da 795-2006 kasua. Herritarrak helarazitako kexaren arabera, mediku euskalduna eskatu zuen osasun-etxean, baina ez zioten aukera hori bermatu. Kexa jartzera zihoala, harrera zerbitzukoak egokitu zitzaion medikuarenera joateko aukerarik ez zuela adierazi zion, hain zuzen ere, euskaraz ez zekiela.

Gertaera larria da, izan ere, hizkuntza-eskubidea urratu ez ezik, harrera-zerbitzuko langileak osasun-eskubidea ere urratu nahi izan ziolako, euskaraz egiteko eskubidea baliatzeagatik.

Non dago legeak aitortutako eskubidea? Zilegi al da administrazio publikoko langileek herritarrei horrelako erantzunak ematea? Behatokiaren arabera, hainbat eremutan, gero eta jarrera oldarkorragoak daude euskararen erabilera eskatzen duten herritarrekiko, eta bada garaia gertaera horiekin berehala amaitzeko.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA		
EUSKO JAURLARITZA		
NAFARROAKO GOBERNUA		

EUSKO JAURLARITZA

2006 urtean Eusko Jaurlaritza Lan Eskaintza Publikoa egin du Osakidetzan. 4300 lanpostutik gora eskaini dira eta horietatik % 23ri besterik ez zaie eskatu euskararen derrigorrezko ezagutza.

Kontuan izan behar dugu lehen aldiz euskararen derrigorrezko ezagutza eskatu dela Osakidetzan, eta alde horretatik aurreko lan deialdiekin alderatuz, aurrerapausoa izan da. Hala ere, herritarren eskubideak bermatzeko eta egungo egoerari buelta emateko nahikoa ez dela iritzi dio Behatokiak.

Izan ere, 2002ko deialdia izan zenean, Osakidetzan euskararen erabilera arautu behar zuen Dekretuak arazoei irtenbidea emango ziela adierazi zen behin eta berriro.

Aipatu Dekretua 2003an onartu zen eta hori garatzeko plana 2005ean, eta beraz, lan-deialdia planaren ondoriozko eskaintza da.

Legebiltzarrean aurkeztutako datuen arabera, lan deialdia egin aurretik Osakidetzako langileen artean % 25ek dute egiaztatuta hizkuntza-eskakizuna. Hartara, lan deialdi berriak ez du igoko euskararen ezagutza egiaztatuta duten langileen batz bestekoa, aitzitik, behera egin dezake. Hortaz, gure ustez, gehiago begiratzen zaio planak ezarritako helburu xumeak betetzeari, eta ez herritarren hizkuntza-eskubideen bermeari. Hau da, egungo egoera hobetuko ez duen lan deialdia dela ondorioztatu du Behatokiak.

Bestalde, oposizioaren prozedura bera ere aztertu zuen Behatokiak, eta hautagai euskaldunekiko bereizkeria eragiten zuten zenbait elementu zegoela ondorioztatu zuen:

- Hilabetez lanpostu bakoitzari dagozkion gaiak eta bibliografia zintzilik egon ziren Osakidetzako webgunean. Gaztelania hutsean egon ziren guztiak, bai eta hizkuntza normalkuntzarako teknikariena ere. Aldizkarian argitaratu arte itxaron behar izan zuen euskarazko bertsioa nahi zuenak. **Hizkuntzarengatiko bereizkeria.**
- Familia medikuen kasuan, esaterako, testak jarri zituzten herritarren eskura. Galdera guztiak gaztelania hutsean. **Hizkuntzarengatiko bereizkeria.**
- Lan-deialdiak gaztelania zuen oinarri, eta zoritxarrez, euskaldunak propio eskatu behar izan zuten euskaraz egin nahi izanez gero, **Hizkuntza-askatasunaren urraketa.**
- Euskara eta gaztelania hizkuntza koofizialak izan arren, baten derrigorrezko ezagutza besterik ez zen eskatzen. Estatuko biztanleei Konstituzioak ezartzen dielako gaztelaniaren derrigorrezko ezagutza, eta Estatuz kanpoko herritarrei gaitasun-froga eskatzen zaielako. Hartara hizkuntza ofizialetako baten ezagutza egiaztatzen duen frantses-euskaldun herritar elebidunak ezin izango luke parte hartu. **Itxurazko koofizialtasuna.**

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuak eutsi egin dio, beste eremuetan bezala, elebakartasuna helburu duen hizkuntza-politikari. Horren ondorioz, egun Nafarroan indarrean dauden lege eta dekretu murrizteak ere ez die erreparatzen euskaldunon hizkuntza-eskubideak tartean daudenean.

Jasotako kexen zioei erreparaturik, Osasunbideak gaztelania hutsean funtzionatzen du, eta herritarrekiko harremana, ahozkoa zein idatzizkoa, gaztelaniaz besterik ez da.

Osasun-zerbitzuari propio dagokionez, lan eskaintza publikoetan ez du kontuan hartu euskararen ezagutza, ez derrigorrezkoa, ez eta merezimendu gisa ere. Hartara, hizkuntza-eskubideak sistematikoki urratuko dituzten langileen kontratazioekin jarraitu du 2006. urtean.

4. ERANTZUNAK

Nafarroako Gobernuak behin besterik ez die erantzun Behatokiak helarazitako kexei, hain zuzen ere, gertaera akatsa dela jakinarazteko. Bideko Ama Ospitalean eskuorri batzuk gaztelania hutsean zeudela eta, euskarazko bertsioa inprimatuta dagoela jakinarazi zitzaion Behatokiari. Herritarrari erantzun ostena, hara bertaratu eta gaztelaniazkoak besterik zabaltzen ez zituztela egiaztatu ondoren, Behatokiak berriz ere igorri zion jakinarazpena egoera horri konponbidea emateko. Are gehiago, kontuan harturik izan badirela euskarazko eskuorriak. Horren erantzunik ez du jaso Behatokiak.

Osakidetzak sistematikoki erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. Kasurik gehienetan Euskara Planean ezartzen diren helburuei eusten dietela eta lanean jarraitzen dutela adierazi dute.

Beste zenbait kasutan, 347-2006, 934-2006, 2006, 848-2006, 833-2006... helarazitako kexei konponbidea eman zaiela jakinarazi dute, eta horrek aski ongi erakutsi du Behatokiaren eta administrazioen arteko osagarritasuna.

Hala ere, kezkatu egiten gaitu zenbait erantzunetan behin eta berriz egiten zaiola erreferentzia Euskara Planari eta horrek ez du ondorio zuzenik edo berehalakorik herritarren eskubideen bermearekin.

Kasu gehienetan administrazioek eskertu egin dituzte Behatokiak helarazitako kexak, bai eta lagungarri direla adierazi ere.

5. SINOPSIK: OSASUNGINTZA

Zenbakia: 26/2006

Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA

Gipuzkoa

Arrazoia:

Herritarrak tratamendu batek sortutako gastuak itzultzeko eskaera egin dio Osasun Sailari euskaraz. Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzako Osasun Sailetik gaztelania hutsean bidali diote erantzuna

Zenbakia: 27/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Segurako sendagileak urteak daramatzen arren herrian, ez daki euskaraz; beraz, ez dago zerbitzua euskaraz jasotzerik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 32/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Araba
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Osasun sailak 2005eko urriaren 14an gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara herritarrei hegazti gripearen inguruko informazioa zabaltzeko oharra.	
Zenbakia: 122/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Bolueta-Sagarminaga osasun-etxera deitu zuen herritarrak medikuarekin hitzordua hartzeko. Euskaraz hitz egiten hasi zelarik honako erantzun hau jaso zuen: "En castellano que no entiendo y si no llama más tarde".	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 123/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko martxoaren 31n, goizeko 8:52an Bolueta-Sagarminaga osasun-etxera bertaratu, eta harreraren zegoen langileari euskaraz zuzendu zitzaion analisiak egitera nora joan behar zuen galdetzeko. Langilearen erantzuna hauxe izan zen: "Mi padre aragonés, yo aragonesa, castellano." Herritarraren erantzuna: "Eta? Hori da erantzuteko modua?". Langileak: "Que no te entiendo". Herritarrak adierazi zion, euskaraz ez dakiela modu onean esan izan balio, gaztelaniaz hitz egin izango ziola. Orduan beste langile bat hurbildu zitzaion herritarrari eta berak euskaraz artatuko zuela esan zion. Itxaroten egon zen bitartean, harrerako mahaiaren atzean zegoen beste langile bat, herritar adintsua bera, lehenbiziko langilearena hurbildu zen eta honela esan zion: ozenki "Bueno, ¡serán maleducados! Ven que no sabes y siguen hablando... y dale y dale... de verdad... que asco!"	
Zenbakia: 131/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 8an goizeko 10:00etan herritarrak ikuskapen bisita zuen Zumarragako Ospitalean, arnasbideko espezialitatean. Zerbitzua eskaini zion erizaina euskalduna zen, baina medikua ez zen hala, eta hitz onekin izan arren, derrigorrez gaztelaniaz jardun behar izan zuen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 174/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren lehen goizean Groseko osasun-etxeko harrera-lekuan zegoen langileak ezin izan zion arreta euskaraz eskaini. Herritarraren arabera, aurpegi txarra jarri zion euskaraz zuzendu izanagatik	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 192/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Urtarrilaren 3an Gurutzetako ospitaleko fakturazio alorretik gutun bat igorri zioten. Datuak eskatzen zituen orrian zati bat gaztelania hutsean zegoenez, herritarrak ospitalera deitu zuen testu guztia euskaraz nahi zuela jakinaraziz. Baietz erantzun zioten arren, bigarrenez eskutitz berdina bidali zioten, oraingoan, bigarrena zela adierazten zuen zigilu batekin. Herritarrak berriz ere, ospitalera deitu zuen eta azkenean, hirugarren gutuna ele bietan bidali zioten	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 241/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 15ean goizeko 10:00ak aldera herritarrak Zumarragako ospitaleko errehabilitazio-kontsultara joan behar izan zuen. Ezin izan zuen zerbitzua eskaini zioten medikuarekin eta erizainarekin euskaraz jardun	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 347/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Osasun-etxean, 6 hilabeteko haurra duela eta, pediatriako liburuxka bat eman diote herritarrari. Liburuxkaren izenburua GATAMAR/GATEANDO da. Euskaraz eta gaztelaniaz dagoen arren, euskarazko bertsioa akatsez josita dago, beraz zerbait ulertzekotan, erdarazko bertsiora jo beharra dago, derrigor.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 414/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Osakidetzaren izen korporatiboan, zerbitzuaren azalpena gaztelaniaz soilik ematen da "Servicio Vasco de Salud" baina euskaraz ez (Euskadiko Osasun Zerbitzua).	
Zenbakia: 499/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak 2005eko martxoaren 17an erreklamazioa jarri zuen Deba Garaiko Ospitalean, bertako espezialistek ez zutelako zerbitzua euskaraz eskaintzen. Zuzendaria eta beste bi langileek ezin izan zioten euskarazko zerbitzua eskaini. Horrez gain, mediku euskalduna nahi zuela adierazitakoan, ez zegoela erantzun zioten. Herritarrak mediku euskalduna egon bazegoela esan zion; orduan, langileek mediku hark euskara pixka bat baino ez zekiela eta gainera, kupoa betea zuela erantzun zioten	
Zenbakia: 500/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 2an Egia auzoko osasun-etxera joan zen mediku aldaketa egitera. Harreraren zeuden bi langileek ezin izan zioten euskarazko zerbitzua eskaini. Horrez gain, mediku euskalduna nahi zuela adierazitakoan, ez zegoela erantzun zioten. Herritarrak mediku euskalduna egon bazegoela esan zion; orduan, langileek mediku hark euskara pixka bat baino ez zekiela eta gainera, kupoa betea zuela erantzun zioten	
Zenbakia: 563/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko maiatzaren 24an Osakidetzara deitu zuen arratsaldeko 15:30etan. Telefona hartu zuen langilearekin euskaraz egin ahal izan zuen, baina Lan Eskaintza Publikoaren arduradunarekin gaztelaniaz egin behar izan zuen.	

Zenbakia: 564/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 23an Donostiako ospitaleko pertsonaleko sailean gaztelaniaz egin zioten harrera.	
Zenbakia: 577/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostia ospitalean, Ama-haurrentzako eraikinean, errotulu batek honela dio: <i>SARRERARIK KIRUGIA CIRUGÍA SIN INGRESO.</i>	
Zenbakia: 676/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ekainaren 14an goizez Bergarako osasun-etxera deitu zuen eta telefona hartu zion langileak euskaraz ez zuela ulertzen eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zion. Herritarrak zerbait ulertzen ote zion galdetu zion langileari eta bere erantzuna "nada de nada" izan zen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 737/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Osakidetzak deitu dituen oposizioetan aurkezteko eskabidea internet bidez egiten saiatu da herritarra. Euskarazko bertsioan ahalegindu eta lotu ez duenez, gaztelaniazko bertsioan egin behar izan du. Gaztelaniaz ez du inolako arazorik izan.	
Zenbakia: 795/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Abenduaren 20an Berangoko osasun-etxera joan zen. Kontsultara sartu aurretik erreklamazioa jarri nahi izan zuen mediku eskaldunik ez dagoelako. Oso modu zakarrean artatzeaz gain, langileak esan zion ez zuela medikuarenera joaterik, herritarrak mediku eskalduna eskatu duelako eta horrelakorik ez dagoelako.	
Zenbakia: 799/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Osakidetzak deitu dituen oposizioetarako abian jarri duen webgunean hainbat atal (oinarri orokorrak barne) gaztelaniaz bakarrik aurki daitezke. Bestalde, euskaraz aurki daitezkeen informazioa atzerapen handiz euskaratu da. 2-IT txartelari dagokionez, probak euskaraz egiteko aukera izan arren, galderetan ageri diren simulazioek gaztelaniazko ingurunea erakusten dute eta proba bukatu ostean eskura ematen duen behin-behineko ziurtagiria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 833/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Beasaingo larrialdi zerbitzuan panel gehienak gaztelania hutsean daude, besteak beste, aholkuak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 848/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Osakidetzako langileak gaztelania hutsean jaso du Gipuzkoako Mendebaldeko Eskualdeko Zuzendaritzatik bidalitako jakinarazpena.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 875/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko azaroaren 17an Bidasoa Ospitalean proba bat egiteko txanda har zezala esan zioten herritarrari. Egurdiko ordu bata zen txanda eskatzera joan zenean. Harrera egin zion langileak ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 880/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo Osasun Zentroko pediatra ez denez zerbitzua euskaraz emateko gai, herritarrak ezin izaten du zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 896/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ebaketa ondorengo jarraibideen informazio-orria eman diote Bidasoako Eskualdeko Ospitaleko Ospitaleratzetik Gabeko Kirurgia Unitatean. Informazio-orria akats ortografikoz josita dago.	
Zenbakia: 899/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Osakidetzak barne erabilerako intraneta berritzen jardun zuen 2006ko uztailen. Tarte horretan, webgunea gaztelaniaz soilik zegoen erabilgarri.	
Zenbakia: 906/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Santiago Ospitaleko Bake kaleko sarreran, uztailen egiten ari ziren obrak zirela-eta, beste ate batetik sartzeko hainbat ohar gaztelaniaz baino ez zeuden.	
Zenbakia: 911/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irungo osasun-etxeko informazio bulegoko langileak besterik ez zion zerbitzua euskaraz bermatu. Gainerakoekin (medikua, erizaina, administraria) gaztelaniaz egin behar izan zuen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 912/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bidasoa Eskualdeko Ospitalean egon den bitartean, informazio bulegoko langileek soilik bermatu diote harremana euskaraz. Gainerako guztiekin, mediku, erizain, administrari, gaztelaniaz hitz egin behar izan du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 913/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bidasoa Eskualdeko Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuan luzatu zioten txostena gaztelania hutsean idatzita zegoen	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 921/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bidasoa Eskualdeko Ospitalean izan den aldioro, gaztelania hutsean luzatu dizkiote bertan izan dela egiaztatzeko agiriak.	

Zenbakia: 922/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bidasoa Eskualdeko Ospitalean ebakuntza egin aurretik jakin beharrekoen berri emateko luzatu zizkioten informazio-orri guztiak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 925/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Okendoko osasun-etxean medikuarekin hitzordua hartzeko deitu eta euskaraz hitz egin arren, gaztelaniaz erantzuten diote beti.	
Zenbakia: 926/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Sondikako osasun-etxera deitu du eguerdiko 13.00etan eta ez du zerbitzua euskaraz jaso, propio eskatu arren.	
Zenbakia: 934/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	Algortako Osasun-etxetik gaztelania hutsean bidali diote medikuarekin duen hitzorduaren aldatetaren berri emateko jakinarazpena.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 977/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailaren 17an odola ateratzera joan zen Orioko Osasun Zentrora. Bi erizain berri ari ziren ordezkapena egiten. Haietako batek en <i>castellano por favor</i> erantzun zion herritarrari, euskaraz zuzendu zitzaionean.	
Zenbakia: 978/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Apirilean Orioko osasun-etxean alfabetatze ikastaroa egiteko liberatu zuten harrerako langilea ordezkatzeko euskaraz ez zekien langilea kontratatu zuen Osakidetzak.	
Zenbakia: 1047/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Lazkaoko osasun-etxean orain artean euskaraz hitzik ere ez zekien medikua izan dute. Aldatu berri dute eta etorri denak ere ez du euskara behar bezala menderatzen.	
Zenbakia: 1058/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko azaroaren 15ean herritarra Solokoetxeko osasun-etxera joan zen errezeta batzuk jaso eta medikuarentzako ordua hartzera. Arratsaldeko zazpiak edo zazpi eta erdiak izango ziren eta, berarengana zuzendu eta "arratsalde on, euskaraz badakizu?" galdetu zion. Hona langileak eman zion erantzuna: 'pues mira, a estas horas ya no, ya estoy muy cansada para andar pensando en euskara'.	
Zenbakia: 1064/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko abenduaren 8an, Osakidetzak Barakaldoko BECen eginiko lan eskaintza publikoko oposaketan, zaintzaile bati galdera euskaraz egin eta ez zuen ulertu. Azkenean, herritarrak gaztelaniaz egin behar izan zuen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1065/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoa:	2006ko abenduaren 8ko lan-deialdian, zerbitzuetako langileen galdetegian 6. galdera gaizki adierazita zegoen. Honela zioen: <i>Urtetik gorakoentzako akordioak ezartzen duen urteko lanaldia betetzeko, gaueko lanaren faktore biderkatzailea hauxe da...</i> Ikus daitekeenez, ez da adina zehazten.	
Zenbakia: 1067/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA	Araba
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzaren Osasun sailak GIDATU aldizkariaren azaroko alean jarritako publizitatea gaztelania hutsean dago: <i>Vuelve la gripe. Vacúnate.</i>	
Zenbakia: 6/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Uharte Arakilgo Osasun-etxera deitu du herritarrak goizeko 9:15 aldera medikuarentzako txanda hartzeko. Euskaraz hitz egiten hasi eta harrera egin dion langileak 'en castellano por favor' erantzun dio.	
Zenbakia: 51/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideak herritarrari igorri dion osasun txartel berria eta harekin batera heldu diren azalpenak gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 83/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Principe de Viana osasun-etxean gaztelania hutsean luzatu diote legeak ezarritako eremu euskaldunean bizi den herritarrari proba bat egiteko hitzordua	
Zenbakia: 84/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Príncipe de Viana osasun-etxea gaztelania hutsean luzatu diote legeak ezarritako eremu euskaldunean bizi den herritarrari medikuaren hitzordua jakinarazteko orria	
Zenbakia: 98/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 7an goizeko 11:00ak aldera herritarrak Iturramako osasun-etxera deitu du eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 125/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 16an Principe de Viana osasun-etxera joan zen herritarra kontsulta batera. Ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso	

Zenbakia: 227/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideak herritarrari helarazi dion osasun-txartel berria eta harekin batera heldu diren azalpenak gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 228/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 15ean Bideko Ama Ospitaletik legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari igorri dioten gutuna gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 229/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 23an Iruñeko Donibane auzoko osasun-etxean espezialistarekin hitzordua eskatzeko familia medikuak luzatutako bolantea eta espezialistarekin hitzordua zehazten duen jakinarazpena gaztelania hutsean eman dizkiote	
Zenbakia: 230/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Soltxaga Jenerala osasun-etxean analisisa egiterakoan entregatu behar den papera gaztelania hutsean eman diote	
Zenbakia: 231/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Soltxaga Jenerala osasun-etxean ebakuntza egin aitzinean luzatu dioten informazioa, baldintzak eta onespena biltzen dituen agiria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 232/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Medikuarengana joan beharreko egunak zehatzen dituen zitazio txartela gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 256/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Bideko Amaren Ospitaletik gaztelania hutsean bidali diote legeak ezarritako eremu euskalduneko bizi den herritarrari hitzordua jakinarazteko gutuna.	
Zenbakia: 442/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Uharte Arakilgo osasun-etxera deitu zuen zita bat eskatzeko. Telefona hartu zuen langileak ezin izan zion zerbitzua euskaraz eskaini	
Zenbakia: 468/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideak haurdun dauden emakumeei ematen dizkien informazio-orri eta liburuxka guztiak gaztelania hutsean daude. Erditzeko prestakuntza-ikastaroak gaztelaniaz izaten dira, eta haietan banatzen duten idatzizko informazio guztia ere gaztelania hutsean ematen dute.	
Zenbakia: 638/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Bideko Ama ospitaleko trebatze eremuko itxarongelan gaztelaniaz baino ez zeuden organo-emalle izatera animatzen duten eskuorriak. Eskuorriak honela dio: "Regala vida. Hazte donante."	
Zenbakia: 663/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Bideko Ama ospitaleko larrialdi zerbitzura joan behar izan zuen ekainaren 14an. Harrera gunean zegoena eta erizaina ez ziren gauza izan euskaraz artatzeko, hala eskatu bazien ere	
Zenbakia: 681/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideako Iturrama-Donibaneko Emakumeari Laguntzeko Zentroko telefonoetara deitu zuen urriaren 19an eguerdian. Ez zuen zerbitzua euskaraz jasotzerik izan	
Zenbakia: 681/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideako Iturrama-Donibaneko Emakumeari Laguntzeko Zentroko 948.198.333 eta 948.189.334 telefono zenbakietara deitu zuen urriaren 26an eguerdian. Ez batean eta ez bestean ez zuen zerbitzua euskaraz jasotzerik izan	
Zenbakia: 694/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Ekainaren 21ean arratsaldeko 16:30 aldera herritarrak Iturramako osasun-etxera deitu du eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso	
Zenbakia: 699/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari Bularreko minbiziari aurrea hartzeko kanpainaren barruan mamografia egiteko eguna eta ordua jakinarazten dizkion gutuna.	
Zenbakia: 723/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Ekainaren 27an 13:45ean Conde Oliveto osasun-etxeko harrera-lekuan ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso	
Zenbakia: 827/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasunbideak herritarrari igorri dion osasun-txartel berria eta harekin batera heldu diren azalpenak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 869/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Osasun txartel berria eta harekin batera heldu diren azalpenak gaztelania hutsean daude.	

Zenbakia: 894/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak ez du aintzat hartu euskararen ezagutza, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak legeak ezarritako eremu mistoan 5 fisioterapeuta lanpostu oposizio-lehiaketa bidez betetzeko egin duen deialdian.	
Zenbakia: 950/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Abuztuaren leian, goizeko 10:30etan Uharte Arakilgo osasun-etxera deitu zuen herritarrak txanda hartzeko. Herritarra euskaraz hasi eta harrera egin zion langileak "en castellano, por favor" erantzun zion.	
Zenbakia: 1081/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA, OSASUN DEPARTAMENTUA, OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Bideko Ama Birjina Ospitaletik gaztelania hutsean bidali diote jakinarazpena legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari	

EREMUA: KULTURA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 34

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako kasu guztiek kexa izaera dute. Hala, kasu guztietan urratu da hizkuntza-eskubidea, eta gehienetan legea bera ere bai.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

K-28 /2006 esparru sozioekonomiko pribatuan ohikoak diren euskarazko eta ele bietako inprimaki ereduak banku telematikoa sortzeko kontratazioari buruz Hizkuntza Politikarako sailburuordeak sinatutako ebazpena gaztelania hutsean jaso izana da kexa gehien eragin dituen gertaera.

ETB1eko emankizunetan gaztelaniaren presentzia gero eta nabarmenagoa izateak ere, kexa bat baino gehiago eragin ditu.

Baluartean harrera euskaraz jasotzeko aukerarik ez izatea ere behin baino gehiagotan errepikatu den kexa izan da.

Hala ere, oro har, espedienteek zio ezberdinekin dute zerikusia, besteak beste, inprimaki eta argitalpenetan ofizialtasun bikoitza ez errespetatzea, ahozko zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izatea, euskararen ezagutza derrigorrezkoa ez izatea edota ez baloratzea, izen korporatiboan euskararen erabilera orekatua ez izatea, dira agertu direnak.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Idatzizko jakinarazpen orokorrak
Ahozko zerbitzua
Gaztelaniazko adierazpenak ETB-1en
Idatzizko jakinarazpen pertsonalizatuak
Inprimakiak
Informazioa
Irudi korporatiboa

Kultura arloan era guztietako kexak jaso ditugun arren, harrera euskaraz jasotzerik ez izatea izan da gehien nabarmendu den zioa. Honen barruan, bereziki aipatzekoak da Iruñeko Baluarten gidari euskaldunak egonik ere, Antso Erregeari buruzko erakusketa euskaraz ez egiteko agindua izatea.

Idatzizko adierazpenetan ofizialtasun bikoitzaren irizpidea aintzat ez hartzeak ere kexa ugari eragin ditu. Eskubide urraketa hau, era ezberdinetako euskarrietan gertatu da gainera, jakinarazpen orokorretan, jakinarazpen pertsonalizatuetan, argitalpen mota ezberdinetan (memoriak, eskuorriak, informazio-orriak,...) herritarrek bete beharreko inprimakietan...

Euskararen presentzia publikoari dagokionez, erakunde batzuek ez diote euskarari gaztelaniari besteko tokirik eskaintzen euren izen, edo irudi korporatiboan, ez eta agerraldietan ere. Gazteei zuzendutako “Gazteak Ekinean” izeneko programa ezagutarazteko Bilbon egin zen jardunaldian, azalpenak gaztelania hutsean ematea, eta aldibereko itzulpenik ere ez eskaintzea, dugu horren adibide.

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik 223/2006 espedientea nabarmenduko genuke. Kexa horrek Baluarten gidari euskaldunak izanik ere erakusgai zegoen Antso Erregearen erakusketa euskaraz ez erakusteko aginduaren berri ematen du. Bereizkeria ezin argiago baten aurrean aurkitzen gara, euskara bizi publikotik desagerrarazi eta euskal hiztunak guztiz baztertu eta eskubidez gabetzeko helburua sumatzen baita erabakiaren atzean.

Euskararen biziraupena ziurtatu eta euskararen erabilera suspertzeko eginkizuna duen Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ebazpenak gaztelania hutsean bidaltzea, herritarrek betetzeko euskarazko inprimakirik ez edukitzea edota bere argitalpenak bidaltzeko erabiltzen dituen azaletan elebitasuna zorrotz ez zaintzea ere, esanguratsuak dira larritasunaren ikuspegitik.

Era berean, gazteei zuzendutako jardunaldi batean, nahiz eta Bilbon izan, azalpen guztiak gaztelania hutsean ematea, eta aldibereko itzulpen zerbitzurik ere ez jartzea ulergaitza da, eskubideen ikuspegitik ez ezik ikuspegi soziolinguistikotik ere, euskararen ezagutza-tasarik altuena adin tarte horretan ematen baita.

Euskal Herrian euskara hutsez emititzen duen telebista kate publiko bakarrak gaztelaniazko adierazpenei gero eta tarte gehiago egitea, dela bikoiztu gabeko elkarrizketen bidez, dela gaztelania hutsean iragarkiak tartekatuz, nola euskaratu gabeko azpigitulu eta irudien bidez ere, larria da, atzerapausoen aurrean jartzen gaituen heinean.

Bestalde, alboko kalteei erreparatuz oraindik ere ohikoa da euskaraz mintzatzeagatik herritarrak harrera desegokia jasotzea. Administrazioek neurri hoberik hartu ezean, pedagogia gehiago landu beharko lukete jendaurrean dituzten langile erdaldun elebakarrekin, legeak aitortutako eskubidea baita herritarrek administrazioarekin euskaraz jardun ahal izatea, eta alde horretatik larria, eskubidea urratzen duenak zuzen ari dena errudun bihurtu nahi izatea.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA

EUSKO JAURLARITZA

NAFARROAKO GOBERNUA

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

EUSKO JAURLARITZA

Herritarrek Eusko jaurlaritzari zuzendu dizkioten kexek erakusten dutenez, Kultura Sailak ez du elebitasuna bermatzen herritarrekiko harreman idatzietan, eta ahozkoetan urratu egiten du herritarrak berak hautatutako hizkuntzan artatua izateko duen eskubidea, bai eta informazioak euskaraz jasotzeko duen eskubidea ere. Horren adibide dugu, Kultura Sailak gazteei zuzendutako jardunaldi informatiboetan azalpenak gaztelania hutsean eman eta itzulpen zerbitzurik ere ez jartzea. ETBri zuzendutako kexek berriz, herritarrek informazioa euskaraz jasotzeko duten eskubidea ere behin baino gehiagotan urratzen dela erakusten dute.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuak jaso dituen kexek adierazten dutenez, agintariak eremu publikotik euskararen presentzia ezabatzeko hartu zuten bidean aurrera jarraitzen dute, eta aukera eta baliabideak izan arren erakusketa bat euskaraz ez gidatzeko agindua emateraino iritsi dira. Horrekin batera, informazio orokorreko orriak gaztelania hutsean argitaratzen, legeak ezarritako eremu euskaldunera jakinarazpenak gaztelaniaz bidaltzen, herritarrei euskarazko harrera ukatzen, lan deialdietan euskararen ezagutza ez baloratzen edota gehienez ere atzerriko hizkuntzen pare baloratzen jarraitzen dute.

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Bizkaiko Foru Aldundiari zuzendutako kexetan ikus daitekeenez, erakunde honek kudeatzen dituen hainbat zerbitzutan oraindik ez dira herritarrekiko harremanak euskaraz bermatzeko behar diren neurriak hartu, eta ondorioz herritarrek zerbitzua eurek aukeratutako hizkuntzan jasotzeko duten eskubidea urratu egiten da oraindik ere.

Beste alde batetik, Erakunde horren menpekoa den Euskalduna Jauregiaren izen korporatiboan, euskararen presentzia ez da orekatua, "Euskalduna Jauregia. Palacio de la Música y de Congresos", jauregiaren zertarakoaren azalpena gaztelania hutsean ematen baita.

4. ERANTZUNAK

Ez Eusko Jaurlaritzak, ez Nafarroako Gobernuak, ez diote kexa bakar bati ere erantzun.

Hala ere esan behar dugu Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren argitalpenen bidalketetan antzemandako urraketak zuzendu direla eta alde horretatik behintzat, jaramon egin zaiela Behatokiaren eskaerei.

Bizkaiko Foru Aldundiak aldiz, Behatokiak bideratutako espediente guztiei erantzun die. 3 kasutan, behar bezala erantzuteko kexa herritarrek berak egin behar duela jakinarazi duten arren. Erantzun horrek, harritu ere egin gaitu, herritarrek salatzen zituzten gertaerak izaera unibertsala zutelako kasu guztietan, eta inolaz ere ez norbanako jakin bati loturikoak.

BECeko Gabonetako Parkearen inguruko kasuan datu gehiago eskatu dituzte eta erantzukizun zuzena izanez gero behar diren egintzak abiatzeko prestutasuna agertu dute. Horrekin batera euren erakustokian begirale guztiak elebidunak direla jakinarazi digute, herritar guztien hizkuntza-eskubideak errespetatu eta euskararen erabilera sustatzeko duten konpromisoaren adierazle.

Era berean Behatokiak 2006 urteko Umeen Gabonetako Parkean hizkuntza-eskubideak bermatzeko bideratutako prebentzio ekintzak ere erantzun positiboa jaso du, eskaera kontuan izan eta haien eskutan dagoen guztia egiteko ardura hartuko dutela jakinaraziz.

Dima Rock Master Euskal Herriko eskalada-txapelketa diruz laguntzen duen heinean, Behatokiak hizkuntza-irizpideak galdatzeko eginiko eskaerari ere positiboki erantzun dio, eta kirol jardueretarako dirulaguntzen 2007. urteko deialdia arautuko duen Foru Dekretuan bi betebeharrak berri sartu ditu: Diruz laguntzen den jardueraren zabalkundean eta publizitatean, bai euskarri grafikoetan bai ikus-entzunezkoetan

(iragarki, kartel, eskuorri, megafonia...mota guztietan) hizkuntza ofizial biak erabiltzea, eta bestetik proba egiten den bitartean (iragarki, kartel, eskuorri, megafonia... mota guztietan) hizkuntza ofizial biak erabiltzea.

Euskalduna Jauregiaren izen korporatiboari dagokionez, logotipoa egiteko erabili ziren irizpideen berri ematen du Foru Aldundiak bere erantzunean, eta hala "Euskalduna Jauregia" izena aukeratu zela arrazoi kultural eta historikoengatik, eta bigarren planoan, eta nagusiki kanpoko publikoari bideratutako hizkuntza batez, gaztelaniaz alegia, bere jarduerari buruzko azalpen laburra. Irizpide horien arabera, Euskalduna Jauregiaren jardueraren nondik norakoa ezagutu nahi duen oro gaztelania jakitera behartuta dago, Euskarazko izenak, berez, ez baitu informazio horren arrastorik txikiena ere ematen.

5. SINOPSIK: KULTURA

Zenbakia: 784/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 27an 012 telefono zenbakira deitu du herritarrak Elebiden kexa jartzeko. Harrera egin dion langilearen erantzuna te paso izan da.	
Zenbakia: 169/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 8an Kultura sailak Donostian duen ordezkartzara bertaratu zen. Dirulaguntzen kontuak kudeatzeko zegoen bulegariak ez zekien euskaraz; are gehiago, herritarraren arabera, modu desegokian hartzen zuen berari euskaraz zuzentzen zitzaiona. Horrez gain, telefonoz deitu zien langileak ez gaztelania hutsean egin zien; ez zen elkarteren izena ere esateko gai.	
Zenbakia: 730/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Abenduaren leian Gazteak Ekinean izeneko programa ezagutzeko jardunaldi informatiboak antolatu zituzten Bilbon. Azalpenak gaztelania hutsean izan ziren eta ez zuten aldebereko itzulpenik eskaini.	
Zenbakia: 734/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Araba
Arrazoa:	HPSk Euskararen Berripapera bidaltzeko erabiltzen dituen gutunazalean ez da hizkuntza irizpidea aintzat hartzen. <i>FRANQUEO PAGADO PUBLICORREO, PARA INSPECCIÓN POSTAL ABRIR AQUÍ</i> erdara hutsean ageri da.	
Zenbakia: 743/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Nafarroa
Arrazoa:	HPSk urrian Euskararen Berripapera bidaltzeko erabili duen gutunazalean ez da hizkuntza irizpidea aintzat hartu. <i>FRANQUEO PAGADO, PUBLICORREO, PARA INSPECCIÓN POSTAL ABRIR AQUÍ</i> gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 748/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 26an, Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailak Donostian duen ordezkartzara bertaratu zen herritarra. Herreran zeuden langileetatik bakar bat ere ez zen gai izan zerbitzua euskaraz emateko.	
Zenbakia: 750/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Nafarroa
Arrazoa:	HPSk Euskararen Berripapera argitalpen berria bidaltzeko erabili duen plastikozko azaleko inskripzio guztiak gaztelania hutsean daude. Hartzailearen datuak agertzen dituen txartelean berriz: <i>en caso de devolución entregar en: gaztelaniaz bakarrik dago.</i>	
Zenbakia: 885/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailetik gaztelania hutsean bidali zioten erakunde bati Kontratazio Mahaiaren jakinarazpena.	
Zenbakia: 886/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailak gaztelania hutsean bidali zion erakunde bati K-28/2006 esparru sozioekonomiko pribatuan ohikoak diren euskarazko eta ele bietako inprimaki ereduak banku telematikoa sortzeko kontratazioari buruz Hizkuntza Politikarako sailburuordeak sinatutako ebazpena.	
Zenbakia: 901/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailak gaztelania hutsean bidali dizkio erakunde bati K.28/2006 kontratazioarako baldintza pleguen inprimakiak. Euskaraz eskatuta, ez dituztela erantzun diete.	

Zenbakia: 239/2006	Erakundea: EITB. EUSKAL IRRATI TELEBISTA	Nafarroa
Arrazoia:	ETak su etena iragarri duenaren informazioa 12ak inguru jaso da eta Radio Euskadin programa berezia egin badute ere, Euskadi irratiaren errezetak eta bestelako arinkeriak landu dituzte ordu oso batez. Herritarrek ezin izan dute informazio puntuala euskaraz jaso berria sortu den uanean	
Zenbakia: 645/2006	Erakundea: EITB. EUSKAL IRRATI TELEBISTA	
Arrazoia:	ETB-lek urriaren 7an gaztelania hutsean eman zuen Chou-Chou izeneko panpinaren iragarkia.	
Zenbakia: 646/2006	Erakundea: EITB. EUSKAL IRRATI TELEBISTA	
Arrazoia:	Euskadi Irratiko albistegietan bikoiztu gabeko gero eta adierazpen gehiago entzuten dira gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 958/2006	Erakundea: EITB. EUSKAL IRRATI TELEBISTA	Gipuzkoa
Arrazoia:	2006ko irailaren 10ean herritarra telebista bidez Donostiako estropadak ikusten ari zela, Eusko Jaurlaritzaren iragarki bat agertu zen gaztelania hutsean. Iragarki hori kirolari eta doping delakoari buruzkoa zen eta gutxienez bitan eman zuten gaztelaniaz iragarki hori.	
Zenbakia: 1050/2006	Erakundea: EITB. EUSKAL IRRATI TELEBISTA	Gipuzkoa
Arrazoia:	Iragarki ia guztien tituluak eta azpituduluak gaztelaniaz izan ohi dira, hau da, enpresa batek iragarki bat sortu ohi du eta ETB lek ahotsaren bikoizpen hutsa besterik ez du egiten. Askotan ez dituzte abestiak ere itzultzen.	
Zenbakia: 1054/2006	Erakundea: EITB. EUSKAL IRRATI TELEBISTA	Gipuzkoa
Arrazoia:	Iragarkien tituluak erdara hutsean daude neurri handi batean. Hau da, produktuak saltzeko edo zerbitzuak eskaintzeko ahotsa euskaraz dago, baina idazkiak erdara hutsean daude.	
Zenbakia: 844/2006	Erakundea: HERRI ARDURALITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA. HAEE-IVAP	Gipuzkoa
Arrazoia:	IVAP erakundeak antolatutako ekitaldi batean parte hartzeko EUSKALIT fundazioak prestatutako formulario bat bete beharra dago. Gaztelania hutsean dago formularioa.	
Zenbakia: 162/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Zerbitzuko liburutegiko arduradun izateko 19 lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdian euskararen derrigorrezko ezagutzarik ez dago, ez eta merezimendu gisa baloratzeko ere.	
Zenbakia: 333/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Hizkuntza-politikako Zuzendaritza Nagusiak gaztelania hutsean igorri du 2003-2004 urteetako memoria legeak ezarritako eremu euskalduneko erakunde batera.	
Zenbakia: 405/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Nafarroako Gobernuak urtero <i>Udaberriko Bira/Ronda de Primavera</i> izenburupean antolatzen zituen kultur ekitaldiak herri txikietan. Aurten <i>Ronda de Primavera</i> soilik da, eta programaren barruan antolatutako ekitaldien informazio guztia, kartelak, eskuorriak, eta bertan adierazten diren egunak, tokiak, orduak, guzti-guztia gaztelania hutsean helarazi dituzte legeak ezarritako eremu euskalduneko udalerrietara.	
Zenbakia: 460/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Nafarroako Gobernuak urtero <i>Udaberriko Bira/Ronda de Primavera</i> izenburupean antolatzen zituen kultur ekitaldiak herri txikietan. Aurten <i>Ronda de Primavera</i> soilik da, eta programaren barruan antolatutako ekitaldien informazio guztia, kartelak, eskuorriak, eta bertan adierazten diren egunak, tokiak, orduak, guzti-guztia gaztelania hutsean helarazi ditu legeak ezarritako eremu euskalduneko udalerrietara	
Zenbakia: 685/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Nafarroako Gobernuak turismo arloko jardueretarako ofizial izateko bost lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdia egin zuen 2006ko ekainean. Frantsesaren eta ingelesaren ezagutza baloratzeko dute, euskararena aldez ez.	
Zenbakia: 691/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Bertze batzuen artean Nafarroako Gobernuak, ekainaren 13an Baluarteen burutu zen <i>Ideactiva 2006</i> ren sari-banaketa ekitaldira joateko gonbidapena helarazi zuen legeak ezarritako eremu euskalduneko instituzio batera. Gonbidapena gaztelania hutsean zegoen	
Zenbakia: 46/2006	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA	Nafarroa
Arrazoia:	Herritarrek BALUARTEra deitu du informazioa eskatzeko. Euskaraz hitz egin eta gaztelaniaz egiteko erantzun diote. Euskaraz harrera egingo dion inor ez al dagoen galdetuta, ezetz erantzun diote eta gaztelaniaz aritu behar izan du.	
Zenbakia: 641/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoia:	Nafarroako Gobernuak turismo arloko jardueretarako ofizial izateko bost lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdia egin zuen 2006ko ekainean, (3 Iruñean aritzeko, 1 Zangozan aritzeko eta 1 Orreagan aritzeko). Frantsesaren eta ingelesaren ezagutza baloratzeko dute, euskararena aldez batere ez.	

Zenbakia: 1013/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Xabierko Frantziskoren jaiotzaren V. mendeurrena ospatzeko Gazteluan antolatutako ekitaldietan euskararen presentzia urria izan da oso. Sarrerak saltzen zituen pertsona erdalduna, sarrerak erdaraz, antzerkia erdaraz, antzerkiari buruzko informazioa erdaraz... Gazteluari buruzko informazioa soilik eskuratu ahal izan zuten euskaraz, gainerako eskuorri guztiak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 261/2006	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Ikastetxe batetik BALUARTEra deitu dute Antso erregeari buruzko erakusketari buruzko informazioa eskatzeko. Euskaraz ikusterik ba ote dagoen galdetuta, gidari euskaldunak badaudela baina bisita euskaraz ez egiteko agindua dutela erantzun diete.	
Zenbakia: 520/2006	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak Baluartera deitu zuen eta ezin izan zuen ez zentralitako langilearekin ez kudeatzailearen idazkariarekin ere euskaraz hitz egin	
Zenbakia: 693/2006	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak Baluartera deitu du ekainaren 21ean 16:30ak inguruan. Telefonoa hartu dion langileak zerbitzua ezin eman zezakeenez, harrera euskaraz egin diezaiokeen langilerik badagoen galdetu dio. Langileak, begiratu ondoren, une horretan ez dagoela erran dio.	
Zenbakia: 24/2006	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldoko Gabonetako Jolas Parkean (PIN) ia begirale guztiak erdaldunak ziren. Haurrak euskaraz mintzatu eta 'en castellano' erantzuten zuten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 390/2006	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Apirilaren 28an Bizkaiko Aldizkari Ofizialera deitu du herritarrak, hilabete bat igarota euskara hutsean bidali zuen agiria zergatik ez den oraindik argitaratu jakin nahian. Telefonoa hartu dion langileak ez zekien euskaraz eta gaia gaztelaniaz azaldu dionean barre egin du. Ondoren beste langile bat jarri da. Bigarren horrek ere ez zekien euskaraz eta barre egin du atzerapenaren zergatiaz galdetu dionean. Beste telefono zenbaki batera deitzeko esan diote. Behin eta berriz saiatu da baina inork ez du telefonorik hartu eta inolako azalpenik gabe gelditu da herritarra. Jakin ahal izan duen gauza bakarra izan da itzulpena behar duten dokumentuak kanpoko enpresa batera bidaltzen dituztela eta gaztelania hutsean bidaltzen diren agiriak 15 egunen buruan argitaratzen direla normalean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1055/2006	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Irailaren 16an egiaztatu ahal izan zuten, Gorbeia mendiko Egiriñao izeneko aterpean dauden langileak ez dira zerbitzua euskaraz emateko gai. Horrez gain, kartel guztiak erdara hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 219/2006	Erakundea: EUSKALDUNA JAUREGIA	Bizkaia
Arrazoa:	Euskalduna Jauregiko logotipoan eta harrerako kartelean euskararen erabilera ez da orekatua gaztelaniazkoarekiko. Hauxe irakur daiteke: "Euskalduna Jauregia. Palacio de la Música y de Congresos".	
Zenbakia: 413/2006	Erakundea: EUSKALDUNA JAUREGIA	Bizkaia
Arrazoa:	Euskalduna Jauregiko logotipoan eta harrerako kartelean euskararen erabilera ez da orekatua gaztelaniazkoarekiko. Hauxe irakur daiteke: "Euskalduna Jauregia. Palacio de la Música y de Congresos".	ERANTZUN DUTE

EREMUA: BESTELAKOAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 34

Eremu publikoaren azken atal honetan gainerako erakundeak aztertu ditugu, hain zuzen ere, aurrekoetan sartzerik ez zeudenak.

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Kexa guztietan herritarren hizkuntza-eskubideak urratu dira. Legea eskubide horiek aitortzen dituen esparruetan legea bera urratu da.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kontuan hartuta beste eremuetan sartzerik ez zuten kexak bildu ditugula, ez dago aukera handirik kexen errepikakortasunari buruzko balorazio objektiboa egiteko.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Idatzizko komunikazio pertsonalizatuak
Ahozko harremana
Web-orria
Euskarazko toponimoak ez erabiltzea
Errotuluak eta kartelak gaztelania hutsean

Erabilerari dagokionez, eta Behatokiak baliatzen dituen irizpideak kontuan hartuta, aurreko urteetan ere jaso ditugun kexak errepikatu izanak kezkatu gaitu, are gehiago, horien konponbiderako bidea erraza dela kontuan harturik.

BEC-Bilbao Exhibition Centre gunea dugu horren adibide nagusiena. Iazko txostenean aipatu genuen kartelak, oharrak... bezalako elementuak gaztelania hutsean zeudela eraikinean. 2006an ere zenbait kexa jaso dugu arrazoi bertsuengatik, besteak beste, Gabonetako Jolas Parkeko hizkuntza-paisaia, komunerako bidea azaltzen duten kartelak, ekitaldiei buruzko informazioa...

Bestalde, aipatzekoa da CORREOS enpresak 2005ean jasotako kexen zioa errepikatu dela 2006an, eta hortaz, herritarren eskubideen bermearen aldeko jarrera irmorik ez dela izan ondoriozta daiteke.

Horrekin batera, konponbide erraza duten bestelako espedienteak ere bideratu ditugu 2006an: 884-2006, 989-2006, 542-2006, 43-2006... Esfortzu edo ahalegin txikia eskatzen dute kexa horiek, eta pentsatzekoa da, honez gero, konponbidea eman zaiela.

2.3. Larritasuna

Azken multzo honetan kudeatutako espedienteen larritasunari dagokionez, 2006an kudeatutako espedienteek ez dute elementurik eskaintzen larritasun handiko kexak izan direla ondorioztatzeko. Akaso, beste behin, zerbitzua euskaraz nahi duen herritarrak aukera gutxiago duela, eta behin baino gehiagotan berak hautatu ez duen hizkuntzan egitera dagoela behartuta.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA

ARABAKO BATZAR NAGUSIAK

ARABAKO FORU ALDUNDIA. KOMUNIKABIDE ETA
HARREMAN PUBLIKOAK

ARABAKO FORU ALDUNDIA. NEKAZARITZA

ARABAKO FORU ALDUNDIA. TOKI ADMINISTRAZIOA

BILBAO EXHIBITION CENTER. BEC

BIZKAIKO BILTZAR NAGUSIAK

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. AHALDUN NAGUSIA

CORREOS

EAEKO ARARTEKOA

ESTATUKO ORDEZKARITZA NAFARROAN

EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, TURISMO ETA
MERKATARITZA SAILA

EUSKO LEGEBILTZARRA

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. DIPUTATU NAGUSIA

NAFARROAKO GOBERNUA LEHENDAKARITZA, BARNE
ETA JUSTIZIA DEPARTAMENTUA

NAFARROAKO GOBERNUA. ABELTZAINITZA ETA
ELIKADURA DEPARTAMENTUA

NAFARROAKO PARLAMENTUA

NAFARROAKO SUHILTZAILEEN PARTZUERGOA

2.2. puntuaren esan bezala, BEC delakoan jasotako kexek kezkatu gaituzte beste urte batez. Izan ere, oinarritzko elementuetan ere begirune eskasa erakusten dute euskaldunon eskubideekiko.

Nafarroako Gobernuak jarraitzen du ohiko jokabideari jarraitzen dio. Lege murrizketak ezartzen duena ere ez du betetzen, eta kasuren batean atzerapausoak ere ikusi ahal izan dira, 841-2006 espedientean bezala. Izan ere, ele bietan zeuden dokumentuak hizkuntza bakarrean egongo direla jakinarazi zaio legeak ezarritako eremu euskalduneko herritar bati.

4. ERANTZUNAK

CORREOS enpresak nahiko sistematikoki erantzun die Behatokiak helarazitako kexei. Horietako batzuetan kexak izaera gabe bihurtzeko eskaera egin dute, eta halaxe egin du Behatokiak. Besteetan, euskararen erabiltzera normalizatzeko ematen ari diren urratsen berri helarazi nahi izan dute.

Eusko Legebiltzarrak erantzun izan dio Behatokiak, hain zuzen ere, kexaren zioa berriz ere ez errepikatzeke neurriak hartuko dituztela jakinarazteko.

Eusko Jaurlaritzako Kontsumo eta Industria Segurtasuneko Zuzendaritzak erantzun positiboa eman dio helarazitako jakinarazpenari, bai eta hizkuntza-erabilerak bermatzeko proposamenei erreparatuko diela adierazi ere.

Antzeko erantzuna jaso dugu Espainiako Estatuko Administrazioak Nafarroan duen ordezkarietatik toponimoen erabilerari dagokionez. Bestelako euskarrietan Nafarroan indarrean dagoen lege murrizketak gaztelania hutsean argitaratzeko aukera eskaintzen duela-eta, irakurketa horri eusten diotela jakinarazten dute.

Arabako Foru Aldundiko Diputatu Nagusiaren siletik ere erantzun izan zaio Behatokiaren kexari, eta uneko akatsa izan zela adierazi dute. Hartara, etorkizunean horrelakorik ez gertatzeko urratsak emango dituztela jakinarazi dute.

Oro har, erakunde guztiek eskertu egin dituzte Behatokiak helarazitako gertaerak, eta horien konponbiderako jarrera agertu dute.

5. SINOPSIK: BESTELAKOAK

Zenbakia: 110/2006	Erakundea: CORREOS. SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Urdaneta kalean duen eraikin nagusian duela urtebete jarri zuten seinale berria "Astelehenetic Ostiralera" jartzen du	
Zenbakia: 630/2006	Erakundea: CORREOS. SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS	Araba
Arrazoa:	Gasteizko bulegoan jasotako gutunazalean zeuden ohar guztiak gaztelania hutsean idatziak zeuden: Certificado, Acuerdo especial, Notificación, 2 intentos de entrega, 7 días en lista	
Zenbakia: 966/2006	Erakundea: CORREOS. SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrek erreklamazio-orria eskatu du Iruñeko posta-bulego batean. Inprimakia gaztelania hutsean dago. Euskarazko bertsiorik edo bertsio elebidunik baduten galdetuta ezetz erantzun diote.	
Zenbakia: 988/2006	Erakundea: CORREOS. SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS	Nafarroa
Arrazoa:	Erakunde batetik posta arruntez bidali zioten herritar bati eskutitza. Helbidea euskaraz idatzi zuen eta postariak 2 aldiz itzuli zion gutuna azalean <i>desconocido</i> idatzita.	
Zenbakia: 1075/2006	Erakundea: CORREOS. SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean dagoen 'Ayuda a tu cartero' izeneko hiruorrikoa buzoiratu du abenduaren 14an Iruñeko etxeetan. ERANTZUN DUTE	
Zenbakia: 1082/2006	Erakundea: CORREOS. SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS	Nafarroa
Arrazoa:	CORREOSEK igorleari itzuli dio gutuna, euskaraz eta zuzen idatzita zegoen Gasteizko helbidea ezabatuta. ERANTZUN DUTE	
Zenbakia: 970/2006	Erakundea: ESPAINIAKO ESTATUKO ORDEZKARITZA NAFARROAN	Nafarroa
Arrazoa:	Espainiako Estatuko Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak abuztuaren 3an <i>Diario de Noticias</i> egunkarian txertatu zuen deialdia, gaztelania hutsean dago. Gainera ez du Irurtzun herriaren toponimo ofiziala errespetatu, <i>Irurtzun</i> ageri baita. ERANTZUN DUTE	
Zenbakia: 884/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailaren 19an Eusko Jaurlaritzak Alderdi Ederren duen ordezkariatzara joan zen herritarra eta txanda hartzeko txartelean gaztelania zen nagusi: Sailaren izena gaztelania hutsean zegoen, data. Sail guztietako txartelekin gertatzen da.	
Zenbakia: 989/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	www.kzgunea.net webguneko euskarazko orrian <i>Foroak eta laguntza</i> izeneko ataleko informazio guztia, estekeetako barne, gaztelaniaz ageri da.	
Zenbakia: 351/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, TURISMO ETA MERKATARITZA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Apirilaren 5ean, Gipuzkoa plazan, Eusko Jaurlaritzaren Kontsumo Sailaren ekimen batean, jendeari informazioa ematen ari zen langileak ezin izan zion informazioa euskaraz eman.	
Zenbakia: 540/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, TURISMO ETA MERKATARITZA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Erakunde baten egoitzako teilatuan jarrita dauden eguzki-plakek egiten duten lana neurtzeko kontadorea jarri zien Energiaren Euskal Erakundeak egoitzaren atarian. Kontadorea ele bietan dago idatzita eta ele bietan agertzen da mugitzen diren hizkien bidez ematen den informazioa ere. Bi hizkuntzetan akatsak daude.	
Zenbakia: 542/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, TURISMO ETA MERKATARITZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Loiuko aireportuan, hegazkinetik jaitsi eta terminalean sartu berrikan Bizkaiko Zubiaren erreplika dago. Izena gaztelania hutsean du eta horrez gain, Vizcaya dakar	
Zenbakia: 556/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, TURISMO ETA MERKATARITZA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urnietako Ibilgailuen Azterketa Teknikorako egoitzan lanean diharduten langileak elebidunak eta erabiltzen dituzten inprimakiak ele bietan egon arren, gaztelania hutsean bete ohi dituzte: <i>periódicas, turismo, favorable con anomalías leves, inspección válida hasta 10/04/2007</i> etab ERANTZUN DUTE	
Zenbakia: 754/2006	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, TURISMO ETA MERKATARITZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo sailak lagundu duen www.visitbilbao.info webgunea ezin da euskaraz ikusi.	
Zenbakia: 43/2006	Erakundea: EUSKO LEGEBILTZARRA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Legebiltzarrak 2006ko eskuko agenda txikiak banatu dizkie parlamentariei. Agenda gaztelania hutsean dago. ERANTZUN DUTE	
Zenbakia: 57/2006	Erakundea: EUSKO LEGEBILTZARRA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Legebiltzarrak 2006ko eskuko agenda txikiak banatu dizkie parlamentariei. Agenda gaztelania hutsean dago. ERANTZUN DUTE	
Zenbakia: 95/2006	Erakundea: NAFARROAKO PARLAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrek Nafarroako Parlamentura deitu eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.	

Zenbakia: 661/2006	Erakundea: EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ARARTEKOA	Bizkaia
Arrazoa:	Arartekoaren webgunean dagoen gorrentzako egokitutako orrialdea ezin da euskaraz ikusi	
Zenbakia: 40/2006	Erakundea: ARABAKO BILTZAR NAGUSIAK	Araba
Arrazoa:	Trailaren 28an Arabako Biltzar Nagusietatik gaztelania hutsean bidali zuten hedabideetara agiria	
Zenbakia: 376/2006	Erakundea: BIZKAIKO BILTZAR NAGUSIAK	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Biltzar Nagusietako webgunea ez dago guztiz euskaratuta.	
Zenbakia: 841/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAK., JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak gaztelania hutsean bidali dio legeak ezarritako eremu euskalduneko Administrazio Publikoko langileari gastuak itzultzeko inprimaki-eredua. Orain arte erabili izan duen bi hizkuntzetan dagoen eredua bidaltzeko eskatu duenean, hemendik aurrera gaztelania hutsean dagoena erabiliko dutela jakinarazi diote.	
Zenbakia: 263/2006	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. NEKAZ., ABELTZ. ETA ELIKADURA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadura Departamentuko Abeltzaintza zerbitzutik gaztelania hutsean bidali dituzte legeak ezarritako eremu euskalduneko udaletara, hegazti gripearren arriskuari aurre egin asmoz hegazti-haztegien errolda osatzeko bete beharreko agiriak eta azalpenak.	
Zenbakia: 561/2006	Erakundea: NAFARROAKO SUHILTZAILEEN PARTZUERGOA	Nafarroa
Arrazoa:	Trafiko istripuetako erreskateei buruzko jardunaldiak eta txapelketa nazionala antolatu dituzte Iruñean, maiatzean eta ekainean, Nafarroako Gobernuarekin, Iruñeko Udalarekin eta APRArekin batera. Jardunaldien eta txapelketaren berri emateko argitaratu duten kartela gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 271/2006	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. KOMUNIK. ETA HARREMAN PUBLIKOETAKO ZER.	Araba
Arrazoa:	Arabako Foru Aldundiak, Gasteizko Udalak eta Vital Kutxak 2006ko martxoan, Martin Fizen omeneko Nazioarteko IV. Maratoiaren prentsaurrekora dei eginez hedabideetara bidali zuten oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen. Oharra birritan bidali zen, eta bietan erdara hutsean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 388/2006	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. NEKAZARITZA SAILA	Araba
Arrazoa:	Arabako Foru Aldundiko mendietako teknikariek eta parke eta lorategietako arduradunek ez dakite euskaraz. Ondorioz, herritarrak gaztelaniaz eskatu behar izan dizkie azalpenak.	
Zenbakia: 387/2006	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. TOKI ADMINISTRAZIOAREN SAILA	Araba
Arrazoa:	Arabako Foru Aldundiko Toki Administrazioaren Saileko abokatuek ez dakite euskaraz. Azalpen guztiak gaztelaniaz eman dizkiote udal ordezkariari.	
Zenbakia: 23/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	BECen antolatzen den Gabonetako Jolas Parkeko hizkuntza-paisaian gaztelania zen nagusi.	
Zenbakia: 33/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	BECek 2005eko gabonetarako antolatutako haurren egun nagusiko jaialdia iragartzeko argitaratu zuen kartelean euskararen eta gaztelaniaren erabilera ez da orekatua. Informazio zenbait gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 849/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	Azaroaren 16an BECera joan zen herritarrak. Komunerako bidea azaltzen zuten txartelak gaztelaniaz besterik ez zeuden. ASEOS zioten.	
Zenbakia: 850/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	Eraikinaren hall nagusian txartel handia dago sarrerak saltzen dituzten gunean. Euskaraz "lehiatila" agertzen da "lehiatila" beharrean. Gaztelaniaz eta ingelesez zuzen daude.	
Zenbakia: 897/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	BECen errepidera ematen duen aldean kafetegi berria jarri dute eta KAFETEGI izena jarri diote KAFETEGIA beharrean.	
Zenbakia: 924/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	Abenduaren 20an BECen "Carmina Burana" ikuskizuna izan da. Webgunean ikuskizunari buruzko informazioa egon da, den-dena gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 1053/2006	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC	Bizkaia
Arrazoa:	BEC eraikinean antolatutako kontzertuetan tabernak jartzen dituzte barruan. 2006ko irailaren 2an izan zen Pablo Milanésen kontzertuan tabernetako txartel guztiak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 649 /2006	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. FORU DIPUTATU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako Foru Aldunditik gaztelania hutsean igorri zioten ekainaren 13an informazio gutuna. Herritarrak Gipuzkoako Txirrindularitza Elkargoan izena emana du eta bidali dioten gutunean Espainiako Txirrindularien Federazioko kide izatearen aukeraren berri eman diote	

EREMUA: UDALAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 154

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako espedienteek kexa izaera dute. Eskubideok legezko aitortza dutenean, legea ere urratu da. Halaber, zenbait kasutan toki-administrazioak berak indarrean jarritako udal ordenantza ere urratu izan da.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Berrogei udaletik gora jasotako kexak direla kontuan hartuta, zaila da kexen irakurketa egiteko erabiltzen den adierazle horri buruzko ondorioak ateratzea.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Webgunea gaztelania hutsean
Ekitaldi publikoak gaztelania hutsean
Errotuluak, kartelak etab. gaztelania hutsean
Jendaurrean jarritako informazio ofiziala gaztelania hutsean
Udal aldizkarian euskararen presentzia eskasa
Bozgorailu bidezko mezuak gaztelania hutsean
Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean
Udal bandoak gaztelania hutsean
Euskaraz idatzitako erreklamazioari erantzuna gaztelaniaz
Hedabideetan jarritako iragarki ofizialak gaztelania hutsean
Langile elebidunari ordezkoko elebakarra jarri
Lan deialdi bateko azterketa gaztelania hutsean

Udalekin lotutako kexa asko izan dira, eta aurreko taulan ikusi bezala, hizkuntzaren hainbat erabilera dute zio.

Batetik, udalek beren jardueraren berri emateko argitaratzen dituzten aldizkarietan euskara eta gaztelaniaren erabilera desorekatua dela agertu dute hainbat kexek udal desberdinetan.

Bestalde, konponbide erraza duten hainbat kexa bideratu du berriz ere Behatokiak. Izan ere, udalaren mendeko hainbat egoitzetan dauden errotulu eta kartelak gaztelania hutsean daude. Kontuan izan behar dugu, Behatokiaren arabera, badirela modu errazean konpon daitezkeenak eta inbertsio txikia eskatzen duten kexak. Horietan ere, axolagabekeria erakutsi dute hainbat toki-administrazioak.

Azkenik, aipatzekoa da herritarren eskura eztabaidarako jarri den hainbat dokumentu gaztelaniaz besterik egon ez dela: ordezeko arauak, hirigintza arauak... Hartara, herritarrei ez zaie berezko hizkuntzan lantzeko aukera eskaintzen. Gainera, zenbait udalen arabera, behin-betiko bertsioa euskaraz egotearekin nahikoa da. Horra hor, beste behin, euskararen erabilera ahalbidetzeko neurriak.

2.3. Larritasuna

Herritar bati euskaraz egindako eskaerari erreparatu ez, eta gaztelaniaz bidal dezala eskatzea larria da oso Behatokiaren aburuz. Hizkuntzaren ofizialtasunaren ondorio juridikoa da herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuek balio osoa izatea, eta horien itzulpena ezin eskatzea. Hala ere, ondorio horiekin apurtzen dute halako eskaerek.

Horrela, herritarrengandik hurbilen dauden erakundeetan eskubideak ez dira bermatzen lurralde batean ere.

Halaber, aipatzekoa da udal batek langile elebiduna ordezkatzeko hautaketa-prozesuan euskararen derrigorrezko ezagutza kontuan ez hartzea.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
GASTEIZ	EIBAR
ARTZINIEGA	ERRENTERIA-ORERETA
IRUÑA-OKA	GETARIA
LEGUTIO	TOLOSA
ZIGOITIA	ZIZURKIL
BILBO	BAIONA
ABADIÑO	KANBO
AMOREBIETA-ETXANO	SARA
ATXONDO	IRUÑEA

BARAKALDO	IRUÑERRIKO MANKOM.
DERIO	SAKANAKO MANKOM.
DIMA	ALTSASU
DURANGO	ARBIZU
ERANDIO	ATARRABIA
GALDAKAO	BAKAIKU
GETXO	BAZTAN
ORTUELLA	BERRIOZAR
PORTUGALETE	ETXARRI-ARANATZ
TRAPAGARAN	LESAKA
URDUÑA	OLAZTI
DONOSTIA	UHARTE-IRUÑEA
AZPEITIA	

Barakaldoko Udala

Azken urteotan behin baino gehiagotan agertu dira Barakaldoko Udalari buruzko keak. Aurtengoei dagokienez, biziki kezkatu gaitu Udal egoitzetako hainbat kartel eta errotulu gaztelania hutsean egotea, bai eta erakusketa batzuen oharrak edota segurtasunerako kartelak ere. Izan ere, oinarrizko elementuak izanik, erraza da horietan berezko hizkuntzaren erabilera bermatzea.

Bilboko Udala

Orain dela zenbait urte jasotako keza errepikatu da berriz ere TERMIBUS autobus geltokian; hain zuzen ere, bozgorailu bidezko mezuak gaztelania hutsean zabaltzea. Hartara, aipatu geltokian udalak berak onartutako irizpideak bete gabe jarraitzen du

Iruñeko Udala

Iruñeko Udalak bi jarrera erakutsi du 2006 urtean. Batetik, aurreko urteetako politikari jarraikiz, gaztelania hutsean argitaratu izan ditu hainbat dokumentu. Horien artean, San Ferminetan hiritartasunari eusteko eskuorriak aipatu behar dira, izan ere, lau hizkuntzatan argitaratu zituen, ez, ordea, euskaraz.

Bestalde, zenbait kanpainetan euskara ere erabili izan du euskarri batzuetan. Hala ere, euskararen eta gaztelaniaren artean desoreka handia izan da. Adibide moduan kaleetako termometroetan jarritako kartelak ditugu, gaztelaniazko testua argi irakurtzeko arazorik ez bazegoen ere, euskarazkoa ez zegoen irakurtzerik letraren tamaina oso txikia zelako.

Behatokiaren ustez jarrera horrekin Udalak bere bizkarra babestu nahi izan du ordenantza betetzen duela erakusteko, eta bidenabar euskaldunon eskubideen urraketak ahalbidetzeko, informazioa irakurtzerik ez zegoelako.

Gasteizko Udala

Kezkatzekoa da Gasteizko Udaleko Haur Eskoletan umea D ereduan matrikulatu eta azkenean B ereduan jarri izana, matrikula-kopuru nahikorik ez zegoelako. Are larriagoa, umeekin izaten diren bi hezitzaileetako bat erdaldun elebakarra dela kontuan hartuta.

Luis Aranburu Udal Musika Eskolak ere hainbat kexa jaso du herritar euskaldunekin duen begirune eskasarengatik: gurasoei jakinarazpenak gaztelania hutsean, emanaldietako aurkezpenak gaztelania hutsean, etab.

Horiekin batera, aipatzekoak dira, azkenaldian jarritako semaforoetan argia aldarazteko oinezkoek sakatzeko botoian agertzen den argibidea gaztelania hutsean egotea. Antzeko kexak izan dira autobus berrietako ateetan jarritako oharrei dagokienez, horiek ere gaztelania hutsean paratu dituztelako. Horrek aski argi erakusten du Udalak zer-nolako jarrera duen herritar euskaldunekiko, euskarri berrietan ere ez baitu euskarri presentzia bermatzen.

Donostiako Udala

Kexen zio desberdinak izan badira ere, aipatzekoak dira, Barakaldon bezalaxe, konponbide erraza duten kexen errepikapena. Hartara, Udalak berak edo udalarekin hitzarmen-bidez lan egiten duten enpresek hainbat kartel edo errotulu gaztelania hutsean jarri izan dituzte, herritarrek helarazitako kexen arabera.

Bestalde, Donostiako Udalak berak eragindako kexak ez badira ere, aipatzekoa da udalean eta udalerrian euskararen erabilpena normalizatzeko arauetan jasotako hainbat artikulua urratu dela, besteak beste, lurzoru publikoan jartzen diren instalazioetako idazki, iragarki edo karteletan buruzkoak.

4. ERANTZUNAK

Bilboko Udalak erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. Horrela, akatsa edo urraketa zuzentzeko ekinbideak abian jarri dituztela jakinarazi dute.

Baztango Udalak ere erantzun izan du, Behatokiak helarazitako kexa onartuz eta horren aurrean neurriak hartzeko bidean daudela jakinaraziz.

Barakaldoko Udalak akats tipografiko bati buruzko kexari besterik ez dio erantzun, konponbidea eman diotela jakinarazteko.

Donostiako Udalak eta horren erakundeek ere erantzun izan diete Behatokiak helarazitako kexei. Kasurik gehienetan konponbidea ematekotan daudela helarazi dute.

Erandio, Amorebieta-Etxano, Dima, Durango eta Erandioko Udalek zein Iruñerriko Mankomunitateak, kexa bati dagokionez, eskutitza igorri dute kexaren zioa konpondu dutela jakinarazteko.

Lesakako Udalak, aldiz, erantzuna igorri du kezarekin bat egiten ez duela helarazteko. Horrela, Behatokia berriz ere jarri da harremanetan kexa helarazi zuen herritarrarekin, eta berretsi egin zuen kexaren zioa.

5. SINOPSIK: UDALAK

ARABAKO UDALAK

Zenbakia: 34/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Gasteizko Udalak, Arabako Foru Aldundiak eta Vital Kutxak, gaztelania hutsean bidali zuten hedabideetara garapen bidean diren herrientzat laguntza fondoa sortu dutela jakinarazten zuen prentsa-oharra.	
Zenbakia: 35/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Gasteizko alkateak TAU-Cerámica taldeari laguntza eman eta Euroligako partididen emankizuna ziurtatzeko eskatuz bidali zuen oharra gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 36/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Gasteizko Udalak gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara suhiltzaileek 2005eko urriaren 30etik 31ra eginiko irteeren laburpena.	
Zenbakia: 67/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Jesus Guridi Musika Eskolak gaztelania hutsean du bere webgunea (www.conservatoriovitorea.com).	
Zenbakia: 234/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Alaba 2005-2006 ikasturterako Gasteizko Udal Haur Eskoletan matrikulatu zuen, D ereduan. Azkenean B ereduko taldean jarri zuten, D ereduko talde bat egiteko nahikoa umerik ez zegoelako. Herritarrak hori gerta zitekeela bazekien, alde aurretik esan ziotelako. Baina, batzuetan, egon ohi diren bi hezitzaileetako bat ez da euskalduna izaten. Herritarrak udalean kexa jarri zuen bai ahoz eta bai idatziz	
Zenbakia: 267/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Gasteizko Udalak Vital Kutxa eta Arabako Foru Aldundiarekin batera antolatutako Martin Fizen omeneko Nazioarteko IV. Maratoia iragartzeko hedabideetara bidali zen prentsa-deialdia gaztelania hutsean idatzita zegoen. Birritan bidali zen eta bietan erdara hutsean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 268/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	2006ko martxoan Gasteizko Udaleko Kirol Sailak gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara Vital Kutxarekin batera 55 urtez goitiko pertsonentzat antolatzen duen udaberriko bidaien berri ematen zuen prentsa oharra.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 421/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Gasteizko Luis Aramburu Udal Musika Eskolak gurasoei idatziz jakinarazten dizkien oharrak gaztelania hutsean egon ohi dira.	
Zenbakia: 422/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoia:	Gasteizko Luis Aramburu Udal Musika Eskolan bi hilabetetik behin ikasleen emanaldiak antolatzen dituzte. Emanaldi horien aurkezpena gaztelania hutsean egin ohi dute.	
Zenbakia: 423/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba

Arrazoa:	Gasteizko Luis Aramburu Udal Musika-Eskolako ikasleek ikasturte bukaeran Gasteizko printzipal Antzokian eskaintzen duten emanaldian aurkezleak ez du hitz bakar bat ere esaten euskaraz; ez eta 'arratsaldeon' ere.	
Zenbakia: 446/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko autobus geltokiak berritzen ari da aspaldiko hilabeteotan. Guztietan TUVISAK gaztelania hutsean jarritako panel bat dago. Bertako testuak honela dio: "sólo tu bus te lleva a donde quieres ir"	
Zenbakia: 447/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko hainbat eta hainbat semaforotan, hauen argia aldarazteko makina bat jarri dute eta testua gaztelania hutsean dago: "Pulse peaton. Espere verde"	
Zenbakia: 537/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Udalak azken aldian jarri dituen semaforoetan argia aldarazteko oinezkoek sakatzeko botoi bat jarri dute eta argibideak gaztelaniaz bakarrik daude: "pulse peaton, espere verde"	
Zenbakia: 569/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Kaleratu dituzten autobus berrietako ateetan jarritako oharra gaztelania hutsean dago: SALIDA. Apertura de emergencia. En caso de emergencia: 1. Girar en la dirección de la flecha. 2. Abrir la puerta.	
Zenbakia: 575/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Kirol Sailaren egoitzaren atarian dagoen errotulua 'DEPARTAMENTO DE DEPORTES KIROL SAILA VITORIA-GASTEIZ' euskaraz eta gaztelaniaz idatzita dagoen arren, euskarazko hitzak askoz ere txikiagoak direnez, nekez ikus daitezke.	
Zenbakia: 752/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Gasteizen etxe berri asko egiten ari dira eta obra horietan dauden seinaleak gaztelania hutsean daude: Atención salida de camiones, prohibido el paso, excepto obra, etab.	
Zenbakia: 1068/2006	Erakundea: GASTEIZKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Udalak GIDATU aldizkariaren azaroko alean gaztelania hutsean txertatu du iragarkia.	
Zenbakia: 602/2006	Erakundea: ARTZINIEGA KO UDALA	Araba
Arrazoa:	Udalak jendaurrean jarritako ordezko arauen aurrerapena gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 626/2006	Erakundea: IRUÑA-OKAKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Herritarrek administrari laguntzaile izateko Iruña-Okako Udalaren lan deialdi batean parte hartu zuen. Uztailaren lein azterketa teorikoa egin zuen. Uztailaren 10ean azterketa berrikusteko eskaera egin zuen faxez eta euskaraz. Ez zuen erantzunik jaso. Irailaren 11n azterketa praktikoa egin zuen. Irailaren 19 aurreko astean egindako azterketa berrikusteko eskaera egin zuen, oraingo honetan ere faxez eta euskaraz. Bigarren aldi honetan mezu bat jaso zuen sakelakoan, eskaera gaztelaniaz bidal zezan eskatuz.	
Zenbakia: 175/2006	Erakundea: LEGUTIOKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Abenduan deitutako liburuzain laguntzaile lanposturako oposizio-lehiaketan parte har dezaketenen zerrenda plazaratu du otsailean www.legutiano.net webgunean. Euskarazko bertsioetik abiatuz gero, ezin da aipatu zerrenda aurkitu eta gaztelaniako bertsioetik abiatuta berriz, zerrenda gaztelania hutsean dago. Lehiaketa horretan parte hartzeko ezinbesteko baldintza da euskalduna izatea	
Zenbakia: 353/2006	Erakundea: ZIGOITIKO UDALA	Araba
Arrazoa:	Zigoitiko Udalak gaztelania hutsean argitaratu ditu Mairulegorretako kobazukoen ustiapen turistikoa egiteko ideia-deialdian parte hartzeko oinarriak.	

BIZKAIKO UDALAK

Zenbakia: 79/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak, beste hainbat elkarte eta gobernuren babes eta laguntzaz, Arriaga jaio zeneko bigarren mendeurrena dela eta idatzia argitaratu du. Gaztelaniazko esaldiak "Bicentenario del nacimiento de Juan Crisóstomo de Arriaga" dio. Euskaraz aldiz, akats tamalgarria dago: "Juan Crisóstomo de Arriagaren jaiotzaren BIGARREN URTEURRENA". Euskarazko akats hau, aipatu idazkietan agertzeaz gain, urtarrilaren 30ean egun osoz Arriaga antzokitik eskegita egon zen oihalean ere, irakur zitezkeen.	
Zenbakia: 172/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Udalak 15 suhiltzaile plaza oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdia egin du. Plaza bakar batek ere ez du hizkuntza- eskakizuna egiaztatzeko derrigortasun datarik, eta merezimenduetan legeak ezarritako gutxienekoaren azpitik baloratzen da euskararen ezagutza.	

Zenbakia: 354/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko TERMIBUS izeneko autobus-geltokian bozgorailutik zabaltzen dituzten mezu guztiak (ordutegiak, irteerak...) gaztelania hutsean dira.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 383/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Bilbaoeszena aretoan antolatzen diren ikastaro eta ikuskizunei buruzko informazioa gaztelania soilik iristen zaio herritarrari.	
Zenbakia: 505/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Urriaren 25ean, Bilboko Udalak Basurtu auzoan Luis Briñas kalea 18an dituen Barrutiko Bulegoetara izapide edo tramite administratibo bat egitera joan zen herritarra. Eguerdiko 12:30ean udalaren bulegoko leihatilara zuzendu eta euskaraz egin zuen. Bi segundoko isilunea eta gero, hau erantzun zion langileak: "Es que estaba confundido". "Hablame en castellano"..	
Zenbakia: 523/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko udalaren webgunearen euskarazko orrialdearen baitan <i>Bilbo turismoa</i> izeneko atala defektuz gaztelaniaz zabaltzen da	
Zenbakia: 726/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Uztailaren 13tik 15era burutu zen Bilbao Live Festival zela eta Bilboko udalak Kobetamendin jarri zituen panelak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 851/2006	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Udaleko Obrak eta Zerbitzuak saileko Idazkaritza Teknikoaren eta Ardura Orokorren Sail-atalaren izenean 2006ko ekainaren 21ean idatzitako isunaren jakinarazpena jaso zuen herritarrak. Aipatu jakinarazpena gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 163/2006	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Abadiño Udalari harremanak euskaraz nahi dituela behin eta berriro jakinarazi arren, bankutik etxera bidaltzen dizkioten udalaren tasak eta zergak kobratzeko jakinarazpenak gaztelania hutsean daude. Udalak emandako erantzunaren arabera hori bermatuko dutela adierazi badiote ere, bankutik igortzen dizkioten jakinarazpenak gaztelaniaz daude oraindik ere	
Zenbakia: 761/2006	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Abadiño Udalak ekainean argitaratutako ABA aldizkariaren lehenengo alea jaso zuten herritarrek postontzian. Aurkezpena, atalen goiburua, artikuluen laburpenak eta artikulutxo bat baino ez daude euskaraz; aldizkariaren mamia gaztelaniaz idatzia dago.	
Zenbakia: 766/2006	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Abadiño Udalak ekainean argitaratutako ABA aldizkariaren lehenengo alea jaso zuten herritarrek postontzian. Aurkezpena, atalen goiburua, artikuluen laburpenak eta artikulutxo bat baino ez daude euskaraz; aldizkariaren mamia gaztelaniaz idatzia dago.	
Zenbakia: 5/2006	Erakundea: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Arkitektu tekniko lanpostuko bitarteko funtzionarioa kontratatzeko lan deialdian euskararen ezagutza ez da merezimendu gisa baloratu.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 330/2006	Erakundea: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Amorebieta-Etxanoko Udalak gaztelania hutsean bidali dio erakunde bati euskaraz aurkeztutako eskaera baten inguruan hartutako erabakia.	
Zenbakia: 378/2006	Erakundea: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA	
Arrazoa:	Udal Liburutegiak herritarren eskura jartzen dituen ordenagailuetako programak gaztelania hutsean daude, nahiz eta batzuen euskarako eguneraketa izan. Gainera zenbat denbora geratzen zaizun jakiteko erabiltzen duten kontagailua hainbat hizkuntzatan dago, besteak beste, gaztelaniaz eta katalanez, baina euskararen arrasto txikiak ez da ageri.	
Zenbakia: 749/2006	Erakundea: ATXONDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Atxondoko Udalak gaztelania hutsean banatu du herriko etxeetan kolektorearen inguruan hartutako erabakiari buruzko informazioa.	
Zenbakia: 1027/2006	Erakundea: ATXONDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Atxondo Udalak gaztelania hutsean jarri zituen jendaurrean Ordezko Arauen aldaketa puntualak.	
Zenbakia: 255/2006	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldoko hilerrian gaztelaniaz 'Cementerio Municipal Depósito' dioen tokian euskaraz 'Udal Hilerria ibilgailuen' ageri da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 728/2006	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalaren egoitzetan dauden hainbat eta hainbat errotulu zein txartel gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 729/2006	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldoko Udalaren egoitzetan dauden segurtasunerako hainbat txartel gaztelania hutsean daude.	

Zenbakia: 767/2006	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldarrek jasotzen duten Barakaldo izeneko aldiakarian euskarari ez zaio erabateko berdintasunezko trataera ematen. Apirileko aleko azalean Barakaldo es tu casa gaztelania hutsean ageri da, artikuluen izenburuak eta orrialdeetako goiburuak ere gaztelania hutsean idatzita daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 771/2006	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldoko Udalak uztailean argitaratu duen BARAKALDO turismo-gida argitalpenaren azalean ez da euskara eta gaztelaniaren erabilera orekatua egiten, azalak dakarren esaldi bat gaztelania hutsean ageri delako. Bestetik, barne edukiari erreparatuz, euskararen presentzia gainontzeko hizkuntzen parekoa bada ere, orriaren diseinuan parekotasun hori apurtzen da, euskarazko formatuan zenbait aldaketa dagoelako, letra kolorea besteak beste. Honek, euskarazko testua irakurtzeko zailtasuna dakar.	
Zenbakia: 939/2006	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldoko Udaletxean jartzen ari diren errotulu berri eta ohar gehienetan ez da euskararik ageri. Gehien-gehienak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 355/2006	Erakundea: DERIOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak ohar bat argitaratu zuen apirilaren 3an. Oharra euskaraz eta gaztelaniaz idatzita dagoen arren, euskarazko bertsioak akats gramatikalak zituen.	
Zenbakia: 19/2006	Erakundea: DIMAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak gaztelania hutsean jarri du jendaurrean ordezeko arauen aldaketari buruzko informazioa.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 44/2006	Erakundea: DURANGOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Durangon tren lurpean sartzeko lanak egiten ari dira. Auitz kalean, oinezkoentzako pasabidea seinaleztatzeko jarri duten kartelak honela dio: 'Ibilbideen pasabidea'.	
Zenbakia: 763/2006	Erakundea: DURANGOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Kirol-teknikari posturarako oposizio-azterketaren lehenbiziko proba egin zen ekainaren 23an. Aipatu azterketa gaztelaniaz egin ahal izan zen soilik.	
Zenbakia: 1036/2006	Erakundea: DURANGOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak aire konprimatuzko pistola erosi zuen eta irailan Durangoko Udaltzaingora joan zen gestio administratiboak egitera. Luzatu zioten armen txartela gaztelaniaz eta katalanez zegoen. Euskarazkoa lortuz gero, euskaraz beteko ziotela esan zioten Udaltzainek herritarrari.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1037/2006	Erakundea: DURANGOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Irailan Durangoko alkateari eskaera bat zuzendu nahi zion herritarrak eta horretarako gaztelania hutsean zegoen inprimakia luzatu zioten. Herritarrak euskarazko alea eskatu zuen, eta pare bat egunez itxaron beharko zuela erantzun zioten.	
Zenbakia: 834/2006	Erakundea: ERANDIOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Aurreko urrian Erandio Goikoako leku publiko batean ongizate sailak jarritako iragarkia gaztelania hutsean zegoen. Jarritako iragarkia nekazaritza inguruko emakumei zuzenduta dago eta oso ingurune euskaldunetan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 68/2006	Erakundea: GALDAKAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak urtarrilaren 24an, 11:00k aldera Udaletxeko zentralitara deitu zuen eta langile batek erantzun zion gaztelaniaz: "Galdacano, buenos días". Herritarrak euskaraz galdetu zion, baina ez zion ezer erantzun eta deia moztu zitzaion. Berriro deitu eta "Galdacano, buenos días" esan zioten. Galdetu egin zion: "Hola, ¿es que sólo atienden en castellano?". Langilearen erantzuna: "Yo sí", besterik gabe.	
Zenbakia: 78/2006	Erakundea: GETXOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	2005eko abenduaren 23an Getxoko Udaletxera joan zen herritarra errolda agiria egitera. Atean zeuden udaltzainek zertara zihoan galdetu zioten gaztelaniaz. Euskaraz erantzun zion eta udaltzainetako batek honako hau esan zion: 'en español o no entras'. Hori zela eta eztabaida izan zuen udaltzainekin. Apirilaren 25ean epaitegira agertzeko jakinarazpena jaso du, desordena publikoa eta lesio delitua egotzita.	
Zenbakia: 281/2006	Erakundea: ORTUPELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelania hutsean inkatu dute Udal bandoa Ortuellako kaleetan.	
Zenbakia: 343/2006	Erakundea: ORTUPELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Ortuellako Udalak gaztelania hutsean argitaratu du bandoa apirilaren 4an.	
Zenbakia: 621/2006	Erakundea: ORTUPELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak irailaren 26an gaztelania hutsean kaleratu du Ortuellako Udalak, Meatzealdeko Behargintza eta Bizkaiko Foru Aldundiarekin batera antolatutako langabetuen prestakuntzarako ikastaroen informazioa emateko bandoa.	
Zenbakia: 622/2006	Erakundea: ORTUPELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Ortuellako Udaltzaingoa gaztelania hutsean kaleratu du irailaren 26an, Mendi Alde errepidearen mozketaren berri ematen duen bandoa.	

Zenbakia: 623/2006	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Ortuellako Udalak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari zerga-ordainketaren jakinarazpena	
Zenbakia: 624/2006	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udal hauteskundeen errolda dela eta, Alkateak atera duen bandoa erdara hutsean dago.	
Zenbakia: 996/2006	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak bando bat argitaratu du uztailaren 5ean Euskara Teknikari lanposturako oposizio-lehiaketa deialdiaren berri emanez. Aipatu bandoa gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1076/2006	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak gaztelania hutsean plazaratu zuen urriaren 18an Osakidetzaren oposizioak prestatzeko Behargintzarekin batera antolatu zituen ikastaroen berri ematen zuen bandoa.	
Zenbakia: 1077/2006	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak Bizkaiko erakusleihen XVIII. Lehiaketaren iragarkia argitaratu zuen 2006ko azaroaren 21ean. Iragarkia gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 1078/2006	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udalak herritarren erabilerarako eskaerak egiteko epea jakinarazteko iragarkia kaleratu zuen 2006ko azaroaren 13an. Iragarkia gaztelania hutsean idatzita dago.	
Zenbakia: 501/2006	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 5ean, arratsalde, Portugaleteko kulturetxera joan da herritarra. Informazio alorrean lan egiten duen langileari galdera bat egin dio euskaraz. Langileak euskaraz ez zekiela esan dio eta gaztelaniaz egin behar izan dio galdera informazioa jasoko bazuen.	
Zenbakia: 502/2006	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 5ean, arratsalde partean, herritarrak informazioa eskatu dio euskaraz udaltzain bati. Udaltzainak ez zekien euskaraz eta gaztelaniaz erantzun dio herritarraren galderari.	
Zenbakia: 503/2006	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Udal liburutegira joan zen herritarra. Informazio bulegoan zegoen langileari euskaraz galdera bat egin, eta honek gaztelaniaz hitz egiteko eskatu dio.	
Zenbakia: 887/2006	Erakundea: TRAPAGARANGO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Azaroaren 21ean udalera deitu zuen eta euskaraz hasi eta telefonoa hartu zion gizonak gaztelaniaz egiteko erantzun zion. Euskaraz harrera egin ziezaiokeen inor ez al zegoen galdetuta, nahi izanez gero, itzultzailearekin hitz egin zezakeela erantzun zion, baina argibide administratiboak nahi izatekotan ez zuela uste laguntza handirik eman ahal izango zionik, hori guztia gaztelaniaz, noski.	
Zenbakia: 713/2006	Erakundea: URDUÑAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Urduñako Udalak ekainaren hasieran herriko harresiari buruz jarri duen informazio panela gaztelania hutsean dago. Urduñako Udalaren gain, beste erakunde publiko batzuen zigilua dago ere panel horretan: Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailarena, Bizkaiko Foru Aldundiarena, EHUrena...	
Zenbakia: 1034/2006	Erakundea: ZALDIBARKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Zaldibarko Udalak 2006ko urrian gaztelania hutsean jarri zituen jendaurrean Zaldibarko Ordezko Arauen aldaketak.	

GIPUZKOAKO UDALAK

Zenbakia: 4/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak esleituta Altzan, Nerecan enpresako orubearen eta Elizasu auzoaren arteko espaloian egiten ari den lanetan, UTEASOK gaztelania hutsean jarri du lanen berri ematen duen kartela.	
Zenbakia: 59/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	www.donostia.org/CAT/Home.nsf/fwVotacion?OpenForm&Idioma=CA helbidean Donostiako inauterietako kartela bozkatzeko aukera eskaintzen dute. Euskarazko orritik sartuta ordea, ezin da botoa euskaraz eman: Gracias por participar. El día 23 de enero de hará público el resultado del sorteo"	
Zenbakia: 61/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Miramon Jauregiaren aurreko belardian, Katalina Erausori eskainitako oroitarria dago. Urre koloreko plaka bat du. Bertan irakur daitekeen testua gaztelaniaz bakarrik dago.	

Zenbakia: 62/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Altzako Oleta auzoan, Loiola Norte enpresako langileak aritu dira argia jartzen eta konpontzen. Donostiako udalaren logotipoa daraman kamioiarekin aritu dira eta "alumbrado público" jartzen du bi aldeetan; euskaraz deus ez	
Zenbakia: 96/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Zuhaitzi Udal Kiroldegiaren webgunea, www.zuhaitzi.info, soilik gaztelaniaz irakur daiteke.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 97/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Egia Udal Kiroldegiko harreran zegoen pertsonak gaztelaniaz besterik ez zekien.	
Zenbakia: 137/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 6tik 10era bitartean Egia auzoan zuhaitzen adarren mozketan lanak egingo dituztela jakinarazteko jarri dituzten seinale guztiak gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 159/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Manteo Udal Kiroldegian ez dute Kiss FM irrati erdalduna besterik jartzen girotzeko. Kiroldegira gazte eta haur asko joaten dira.	
Zenbakia: 193/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Bulebar-Garibai kalean dagoen bus geltokian iragarkiak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 440/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Azpeitia kalean burutzen ari ziren lanak zirela eta, trafikoari, nahiz bidegorriari zegozkien desbideraketak azaltzeko jarri zituzten panel guztiak gaztelania hutsean zeuden	
Zenbakia: 498/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako zenbait kaletan Egia auzora joateko maiatzaren 10ean lurrean margotutako trafiko seinaleetan EGUIA idatzi dute	
Zenbakia: 511/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalaren TAO zerbitzuko telefonora deitu du herritarrak informazioa eskatzeko. Erantzungailuak gaztelania hutsean erantzun dio; ez du hitz bakar bat ere entzun euskaraz	
Zenbakia: 517/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Altzako udal hilerriko sarreran dagoen errotuluan ITSIERA agertzen da, ITXIERAREN ordeez.	
Zenbakia: 718/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Sustapenak 28 lanpostuko lan deialdia argitaratu zuen ekainean. Hamarrek besterik ez zuten derrigorrezkoa euskararen ezagutza.	
Zenbakia: 753/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Manteo Udal Kiroldegian Kiss FM irrati erdaldunaren musika jartzen dute beti megafonia bidez kiroldegia girotzeko.	
Zenbakia: 762/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Manteo Udal Kiroldegian Kiss FM irrati erdalduna jartzen dute kiroldegia girotzeko.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 779/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Udalak Santa Katalina zubiko lurreko bide seinaleak berritzean ez du Egia auzoaren izen ofiziala errespetatu. Horren ordeez, gaztelaniazko grafiaz idatzi du, Eguia alegia.	
Zenbakia: 791/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Herritarra Donostiako Antigua auzoko udal kiroldegira joan zen azaroaren leian eta atean zegoen atezainari igerilekua zabalik zegoen galdetu zion, euskaraz. Atezainak gaztelaniaz erantzun zion.	
Zenbakia: 792/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 31n eta azaroaren leian, Donostiako autobus geltokietako paneletan gaztelania hutsean jarri zuten kanposantura joateko autobusei buruzko informazioa.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 902/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Kiroletako Udal Patronatuak piraguismoa euskaraz egiteko aukera eskaini zuen arren 2005ean, ez zen taldea osatu eta izena emana zutenak gaztelaniazko taldean sartu zituzten. Ikastaroan gaztelania erabili zen bakarrik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 903/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	GIpuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Kiroletako Udal Patronatuak liburuxka argitaratu ohi du antolatutako ekintzen berri emateko. 2006an, bertan agertzen zen euskarazko kirol eskaintza oso murrizta zen. 2005ean ere, oso ekintza gutxi egin zitezkeen euskaraz.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 990/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak GBC saskibaloit taldeari dirulaguntza ematearen truke hiriarren izena logoan sartzeko eskatu dio, baina gaztelaniaz soilik. Hori horrela, lehen logoan Gipuzkoa Basket agertzen bazen hemendik aurrera San Sebastian Gipuzkoa Basket Club ikusiko dugu.	
Zenbakia: 992/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 2an (arratsaldeko 17:30etan) Donostiako Udaltzaingoa Easo kalean duen bulegora joan zen eta, euskaraz zuzendu zitzaion harrerako langileari. Horrek ez zion ulertu nonbait eta handik aurrera erdara hutsean hitz egin zion herritarrari inolako azalpenik eman gabe.	
Zenbakia: 1018/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Aldaketa Hamasei aldizkariaren 150. alearen (abuztuaren 21ekoa) azken orrian Donostiako Udalararen iragarki bat dator. Iragarki horretan testu gehiena bi hizkuntzetan dagoen arren, lelo nagusia, iragarkiaren laurdenetik gora hartzen duena, gaztelania hutsean dago. Iragakia euskara hutsezko aldizkari batean dago.	
Zenbakia: 1032/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006ko abuztuaren 31n Donostiako Groseko hondartzan bi zutoinetan ezarrita honako oharra ikus zitekeen, gaztelania hutsean: <i>Espacio para clases de surf</i>	
Zenbakia: 1042/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako KTEk inauterietako kartela aukeratzeko herritarren eskura jarri zuen web-orriaren euskarazko bertsioan sartu zen herritarra. (http://www.donostia.org/CAT/Home.nsf/frmswPrincipalEU?OpenFrameset) Bozkatu ahal izateko erregistratu egin beharra zegoen, eta horretan ari zela, <i>Alta usuario</i> gaztelania hutsean zegoen atalera eraman zuen orriak.	
Zenbakia: 1043/2006	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako KTEtik honako mezu hau jaso du inauterietako kartela hautatzeko bozketan parte hartu ahal izateko egin behar duena azalduz: <i>Hemos recibido una petición de registro en el sistema de www.sansebastianturismo.com desde esta cuenta de correo. Para activar tu cuenta de usuario y poder acceder al sistema de votaciones de carteles, tienes que hacer click en el siguiente enlace: <a 480="" 513="" 883="" 897"="" data-label="Page-Footer" href="http://www.donostia.org/CAT/Concursos.nsf/FwValidacion?OpenForm&cate=584EECBC447329D0C1257234005A5936&idconfirm=PHBRMBtP&idioma=Un cordial saludo.</i></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 189/2006</td> <td>Erakundea: AZPEITIKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Urtarrilaren 21ean herritarrari isuna jarri zioten Azpeitian. Inprimakia ele bietan egon arren, udaltzainak gaztelania hutsean bete zuen.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 816/2006</td> <td>Erakundea: EIBARKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Azaroaren 3an Eibarko kultur etxera joan zen herritarra, eta harreraren zegoen langileak ezin izan zion zerbitzua euskaraz eman.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 817/2006</td> <td>Erakundea: EIBARKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Urriaren bukaeran Eibarko Udala Liburutegira joan zen herritarra. Ordezko langilea zegoen jendeari harrera egiten. Herritarrak ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 818/2006</td> <td>Erakundea: EIBARKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Herritarra euskaraz zuzendu da kontratatu berria den udaltzain batengana. Erdaraz adierazi behar izan dio galdera, udaltzainak ez diolako ulertu.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 857/2006</td> <td>Erakundea: EIBARKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Eibarko Udaleko Kultura Sailak deitutako kontratazioerako lehiaketa baten berri izan du erakunde batek. Lehiaketari buruzko informazioa eskatu dio Udalari eta bidali dizkioten pleguak gaztelania hutsean daude. Erakundeok Eibarko Udalera deitu dute informazioa euskaraz bidal diezaieten eskatzeko, baina, euskarazko alerik ez dagoela esan diete.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 161/2006</td> <td>Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Udal Kiroldegia girotzeko jartzen duten musika hainbat hizkuntzatan entzun daiteke, euskaraz ordea, ez</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 711/2006</td> <td>Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Ekainaren 12an bilera bat izan zen udalak antolatutako udalekuei buruzko informazioa emateko. Bilera gaztelania hutsean egin zen</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 997/2006</td> <td>Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Herriko jaietan gertatutako istripu baten inguruan laguntza eskatzeko eskaera egin zuen Erreteriarako Udalean eta horrek gaztelania hutsean erantzun zion.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 900/2006</td> <td>Erakundea: GETARIAKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> <tr> <td>Arrazoa:</td> <td>Getariako kaiko aparkalekuko txartel-makinek luzatzen dituzten ordainagiriak gaztelania hutsean daude.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Zenbakia: 794/2006</td> <td>Erakundea: ORDIZIAKO UDALA</td> <td>Gipuzkoa</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox=">129</i>	

Arrazoa:	Ordiziako Udalak jendaurrean jarri du Oianguko Plan berezia. Web orrian euskaraz jarri duen dokumentazioa ez dago guztiz euskaraz, hainbat plano gaztelania hutsean daude eta hainbat artxiboren izenburuak ere bai.	
Zenbakia: 1079/2006	Erakundea: TOLOSAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak euskaraz bidali zion Tolosako Udalari isun batzuen aurkako erreklamazioa, eta gaztelaniaz jaso du idazkariak sinatutako ebazpena.	
Zenbakia: 1021/2006	Erakundea: ZIZURKILGO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Udalarekin arazo bat zutela eta, bilera batera deitu zituzten herritarrak, eta bertara agertu zen Zizurkilgo udaleko abokatua. Abokatuak ez zekien euskaraz eta bilera erdaraz egin behar izan zuten.	

LAPURDIKO UDALAK

Zenbakia: 279/2006	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoa:	Turismo Bulegoak inauteriko afixa frantses hutsean egin du.	
Zenbakia: 872/2006	Erakundea: KANBOKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoa:	Tour lasterketa Kanbotik igaro behar zela-eta, Herriko Etxeak hartutako konpromisoari ez dio eutsi, eta karteletan zein ahozko mezuetan euskararen erabilera ez da orekatua izan.	
Zenbakia: 877/2006	Erakundea: SARAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoa:	Abuztuan lagun talde bat Sarako lezeak ezagutzera joan ziren. Sarrera ordaintzerakoan bisita gidatua euskaraz nahi zutela eskatu zuten. Bisitak taldeka egiten zirela (frantsesak alde batetik, espainolak bestetik) eta haiek euskalduna eta erdalduna zein zen ezin jakin zezaketela erantzun zieten. Taldea osatu zelarik 10etik 8 euskaldunak zirela ohartu ziren eta haiek ere bisita euskaraz egitea eskatu zutela. Gidaria euskalduna izanik ere, erdaraz egin zituen gida-lanak.	

NAFARROAK UDALAK

Zenbakia: 71/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Urtarrilaren 30ean Iruñeko Gayarre Antzokira deitu zuen herritarrak. Gaztelaniaz erantzun zioten. Euskaraz egiten zuen norbait bazegoen galdetuta ezetz erantzun zioten	
Zenbakia: 72/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren lehen herritarra Gayarre Antzokiko leihatilara joan zen sarrerak erostera. Bertan zegoen langileari euskaraz egingo zion norbait bazegoen galdetuta, hark ezetz erantzun zion.	
Zenbakia: 82/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren lehen herritarra Gayarre Antzokiko leihatilara joan zen sarrerak erostera. Bertan zegoen langileari euskaraz egingo zion norbait bazegoen galdetuta, hark ezetz erantzun zion.	
Zenbakia: 92/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko garraio zerbitzuaren geltokietan herri arteko zerbitzua iragartzeko jarri dituzten seinaleak gaztelania hutsean daude. 'comarcal' jartzen dute.	
Zenbakia: 93/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udalak argitaratutako hiriko gidan kale-izendegia euskaraz eta gaztelaniaz dagoen arren, planoan kaleen inskripzioak gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 102/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udaleko Merkataritza eta Turismo bulegoan herritarrak ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso	
Zenbakia: 112/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 2lean Udaltzaingoaren zuzendaritzaren bulegora deitu zuen herritarrak eta euskaraz artatua izan zitekeen galdetuta, ezetz erantzun zioten	
Zenbakia: 198/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udaleko San Pedro Ingurumen Heziketako Museoa gaztelania hutsean bidali du jakinarazpena Iruñeko zenbait erakundetara	
Zenbakia: 202/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udalak kaleak garbi edukitzeko "zure hiria zure etxea da □ zure etxean egiten ote zenuke?" izeneko kanpaina egin zuen martxoan. Herritarren artean banatu zituen eskuorriak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egon arren, euskarazko bertsioa hain zen txikia ezen neke handiz irakurtzen baitzen.	
Zenbakia: 212/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa

Arrazoa:	Iruñeko San Pedro Ingurumen Heziketako Museoaren webgunea (www.museoambientalpamplona.com) gaztelania hutsean dago. Atariko orrian informazioa euskaraz bistaratzeko aukera dagoela dirudi, baina ez da orririk zabaltzen	
Zenbakia: 467/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Aranzadi Udal igerilekuan, sarrerako informazio oholean, ordutegia adierazten duen plaka kenduta gainerako ohar guztiak gaztelania hutsean idatzita daude. Barrura sartuta, bertako paneletan jarrita dagoen informazio guztia ere gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 494/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Maiatzaren 3an Gayarre antzokiko leihatilan ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Bertan zegoen langileak gaztelaniaz egiteko erran zion, euskaraz ulertzen ez zuelako	
Zenbakia: 600/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Eguerdiko ordu biak aldera Udaleko Hiri Kontserbaziorako alorrera deitu du herritarrek eta gaztelaniaz erantzun diote. Euskaraz harrera egingo zion norbait ba ote zen galdetuta, ezetz erantzun diote.	
Zenbakia: 786/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrek keza euskaraz aurkeztu zuen Iruñeko Udaleko Hiritarren Babeserako Alorrean. Erantzuna gaztelania hutsean bidali diote	
Zenbakia: 852/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Udalak San Ferminetan <i>Pamplona por el civismo</i> izeneko mapa eta informazio-eskuorria banatu zituen. Bertan, entzierroan korrika egiteko eta gizabidez jokatzeko aholkuak gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez zeuden; ez, ordea, euskaraz.	
Zenbakia: 895/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Azaroaren 23an Iruñeko Udalaren Pamplona Centro Histórico elkartera deitu zuen herritarrek. Gaztelaniaz hartu zioten telefonoa. Zerbitzua euskaraz emango zion inor bazen galdetuta, ezetz erantzun zioten, ez une horretan eta ez inoiz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 935/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrek Iruñeko Udaleko Herritarren Partaidetzarako sailera deitu du eta gaztelaniaz egin diote harrera. Harrera euskaraz egin diezaiokeen norbait badagoen galdetuta, ezetz erantzun diote.	
Zenbakia: 949/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Irailaren 6an 14:50 aldera Iruñeko Udaleko Hiritarren Babeserako alorrera deitu zuen herritarrek. Harrera euskaraz egitea nahi zuela jakinarazita, une horretan ez zegoela zerbitzua euskaraz eskain diezaiokeen inor erantzun zioten.	
Zenbakia: 962/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Irailaren 13an 14:45ak aldera Iruñeko Udaleko Alkatzetara deitu zuen herritarrek. Harrera euskaraz egingen zion inor bazen galdetuta, ezetz erantzun zioten.	
Zenbakia: 967/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du 18-30 urteko gazteentzat asteburuetarako antolatutako jardueren egitaraua.	
Zenbakia: 1024/2006	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Gayarre antzokiko kartelak, programazioa iragartzeko liburuxkak, sarrerak, antzokiko elementu estatikoetako informazioa eta webgunea gaztelania hutsean daude eta hiritarrei oro har egiten dienean ere, ez du gaztelania besterik erabiltzen.	
Zenbakia: 91/2006	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko Mankomunitateak autobus berriak jarri ditu garraio zerbitzua egiteko. Ohar gehienak ele bietan daude baina txirrina jotakoan panelean 'parada solicitada' gaztelaniaz soilik agertzen da.	
Zenbakia: 100/2006	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko Mankomunitatearen webguneak, www.mcp.es, gaztelania hutsean ematen du informazioa	
Zenbakia: 715/2006	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko Mankomunitateak gaztelaniaz erantzun dio erakunde batek euskaraz igorritako gutunari	
Zenbakia: 768/2006	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailaren 5ean Iruñerriko Mankomunitateko bezeroen harretarako zerbitzura deitu du eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso, langile euskaldunak okupatuak zeudelako.	
Zenbakia: 1028/2006	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Garraio zerbitzuko 10. linean, gaztelaniaz soilik izendatzen da autobusen ibilbidea MENDILLORRI ALTO .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1057/2006	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa

Arrazoa:	Iruñerriko hiri-garraio publikoko 2. zenbakidun autobusetan Cortes de Navarra toponimoa gaztelania hutsean ageri da.	
Zenbakia: 1056/2006	Erakundea: SAKANAKO MAKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Sakanako Mankomunitatean langileek nominak gaztelaniaz jasotzen dituzte.	
Zenbakia: 329/2006	Erakundea: ALTSASUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Altsasuko Udal Musika Eskolaren eskaintzan, ez dago aukerarik 'Lengoaia musikala' euskaraz ikasteko.	
Zenbakia: 1011/2006	Erakundea: ARBIZUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	2006ko abuztuaren 11n Arbizuko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zituen hiru iragarki Diario de Noticias egunkarian.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 66/2006	Erakundea: ATARRABIAKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Atarrabiako Udal Haur Eskolan euskaraz eskolatu nahi izan dituzten hainbat neska-mutiko plazarik gabe gelditu dira.	
Zenbakia: 64/2006	Erakundea: BAKAIKUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udalak gaztelania hutsean argitaratu du udal eraikinen garbiketa kontratatzeke baldintza ekonomiko eta administratiboen plegua	
Zenbakia: 65/2006	Erakundea: BAKAIKUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udalak ez du kontuan hartu euskararen ordenantza udal eraikinen garbitzeko kontratua esleitzeko baldintza ekonomiko eta administratiboen pleguan	
Zenbakia: 60/2006	Erakundea: BAZTANGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Urtarrilaren 24an, Udalak Diario de Noticias egunkariaren argitaratu dituen bi iragarkiak gaztelania hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 101/2006	Erakundea: BAZTANGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 6an Diario de Noticias egunkarian hiru iragarki ofizial paratu ditu. Berriz ere, gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 108/2006	Erakundea: BAZTANGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 14an Diario de Noticias egunkarian hamar iragarki ofizial argitaratu ditu gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 612/2006	Erakundea: BAZTANGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Irailaren 23 eta 24an Pirinioetako behi-arrazako aukerako aziendak lehiaketa eta enkante nazionala izan zen Elizondon. Aurkeztutako behien informazioa (jaiotze-data eta lekua, abeltzaina...) biltzen zuten txartel guztiak gaztelania hutsean zeuden. Lehiaketa eta enkantea Baztango Udalak eta ASPINAK antolatzen zuten	
Zenbakia: 1049/2006	Erakundea: BAZTANGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Elizondoko Santiago karrikan dauden semaforoaren argia aldatzeko makinetan dauden oharrak gaztelania hutsean idatzita daude. 'Para pasar pulse. Espere por favor' (hirutan) eta 'Pulse peatón. Espere verde' batean.	
Zenbakia: 798/2006	Erakundea: BERRIOZARKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udaltzaingoak urriaren 30ean azaroaren 2an Artekale kalean ez aparkatzeko eskatuz atari eta autoetan jarri zuten oharra gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 177/2006	Erakundea: ETXARRI-ARANAZKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Udalak gaztelania hutsean bete du herritarrek euskaraz egindako eskabideari erantzuna ematen dion inprimaki elebiduna.	
Zenbakia: 178/2006	Erakundea: ETXARRI-ARANAZKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Kultura koordinatzaile lanposturako lehenbiziko azterketa ezin izan dute euskaraz, egin aipatu lanposturako euskara jakitea ezinbestekoa den arren	
Zenbakia: 504/2006	Erakundea: LESAKAKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilaren 23an Lesakan Erdi Aroko III. azoka ospatu zen. Hizkuntza-paisaia ia guztia gaztelania hutsean zegoen, saltzaile batzuek ez zekiten euskaraz eta ondorioz ez zuten zerbitzua euskaraz ematen, eta kaleko ekimen batzuk gaztelania hutsean burutu ziren, herritarrek aurrez egun honetarako zerbitzuak euskaraz bermatzeko eskaera egin zuten arren.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 927/2006	Erakundea: OLAZTIKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Olaztiko Udalak INEMen bidez Udaleko idazkari postua betetzeko hautaketa prozesua abian jarri zuen. EGaren maila izatea derrigorrezkoa zen aurkeztu ahal izateko. Ez zenez hautagairik aurkeztu, uztailean bigarren deialdia egin zuten eta honetan, euskara ez zen beharrezkoa.	
Zenbakia: 235/2006	Erakundea: UHARTE-IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Uharterko Udalak seinale berriak jarri ditu. Zubiarte kalean eta Mokarte parkean jarritakoaren artean hauxe irakur daiteke batean: Euskaltegia / Euskaltegui	

EREMUA: IPAR EUSKAL HERRIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 8

(Lapurdi, Nafarroa Beherea eta Zuberoako Udalek jasotako kexak Udalen atal orokorrean txertatu ditugu.)

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Espediente guztiak eskubide-urraketaren izaera dute. Frantziako Estatuaren araudiaren arabera, ez dute lege-urraketaren izaerarik.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kontuan izan behar dugu bideratutako espediente ia gehienak urtean zehar izan diren gertaera larrienetan oinarritu direla. Izan ere, aurreko urteetan adierazi izan dugun bezala, Frantziako Estatuko Administrazioek hizkuntza-eskubideak sistematikoki eta legez urratzen dituzte.

Hala ere, aipatzekoa da zenbait espediente urterik urte errepikatzen direla, eta azken urteotako bilakaera kontuan harturik atzerapausoak gertatzen ari direla, besteak beste, SNCF tren-sarearekin edota Hezkuntza Ministerioarekin.

2.2.b. Erabilera

KEXEN ZIOA

Euskarazko irakaskuntza garatzeko oztopoak
Publizitatea eta informazio publikoa frantses hutsean
Errotuluak, kartelak, etab. frantses hutsean
Ahozko zerbitzua
Euskarazko helbideen erabilera oztopatzea
Txostenak frantses hutsean

2.3. Larritasuna

Egun euskal hiztun-kopurua zein den kontuan hartuta, bai eta etorkizunerako prospekzioak ere, arras larria da Hezkuntza Ministerioak euskarazko irakaskuntza oztopatzeko urterik urte hartzen dituen neurriak. Gainera, hori nahikoa ez balitz, 2006ko espediente batean ikusi ahal izan dugunez, Justizia Ministeriotik ere zalantzarik ez dute izan euskarazko irakaskuntzaren kalitatea bera auzitan jartzeko.

Bestalde, oso larria da euskara erabiltzeko hautua egiten dutenei gero eta oztopo gehiago jartzea, edota, 392-2006 kexan agertu bezala, erabilera bera desagerrarazteko neurriak hartzea.

Frantziako Erakunde Publikoek arazorik ez dute herritar euskaldunoi informazioa eta publizitatea ez helarazteko. Hortaz, arazorik gabe sortzen dute bereizkeria kontsumitzaile euskaldunen eta ez-euskaldunen artean. Izan ere, euskaldunei begirako informazio ofiziala edo publizitatea ez dute zabaltzen.

Azkenik, larria da 1084-2006 kexak jasotzen duena, hain zuzen ere, euskaraz zuzentze den herritarrarekiko errespetu gabeko jarrera agertzea.

3. ESPEDIENTEEN AZTERKETA

ADMINISTRAZIOA

SNCF

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

LA POSTE

CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

ZENBAIT ERAKUNDE

Ministère d'Éducation, Hezkuntza Ministerioa

Bi gertaera izan ditu Behatokiak aztergai 2006 urtean. Lehena aurreko urteetan hasitakoaren jarraipena besterik ez da, hain zuzen ere, Hezkuntza Ministerioak haurren euskalduntzea bermatzen duten ikastolekiko jarrera. Bigarrena, aldiz, selektibitateari buruz helarazitakoa da.

Hezkuntza

Urteroko moduan, SEASKAk hainbat arazo izan ditu irakasleak lortzeko,, Ministerioak egiten duen lanpostu eskaintza eskaria baino apalagoa delako beti.

Horrela, SEASKAk Lehen Mailan 98 lanpostu behar bazituen ere, Frantziako Hezkuntza Ministerioak 96 besterik ez zizkion onartu, eta horietarik bi azken unean onartu zituen. Lehen Mailako beste bi irakasleak bere gain hartu behar izan ditu SEASKAk.

Bigarren Mailari dagokionez ere, afera ez da orekatua izan. Lizeoaren eta hiru ikastetxeen beharrak betetzeko, iazko kopuru bera eskaini diote SEASKAri, eta ondorioz, bi kontratu gehigarri behar dituzte eskaerari erantzuteko. Horrela, irakaskuntza orduak aldatu, antolatu eta ikusi beharko dituzte, hiru ikastetxe eta lizeoaren artean.

Horrekin batera, SEASKAk beste aldarrikapen bati ere eutsi izan dio 2006an, hain zuzen ere, zuzendari postuetan dauden pertsonen ordainketa.

Ikastoletan ez ezik, sare publikoan ere hainbat arazo izan dira. Euskarazko ikasketei dagokionez, urtero irakasleen kopuruak egiten baldin badu ere, zenbaketa orokorrean ez da gauza bera gertatzen. Biarnoarekin batera Ipar Euskal Herriak osatzen duen Pirinio Atlantikoetako Departamentuan 300 haur gehiago matrikulatu dira aurten, baina sei irakasle gutxiago dute.

Bestalde, Bidarrainen (Nafarroa Beherea), esaterako, eskolari euskarazko postu osoa onartu arren, euskara ematen duen irakasleak denbora erdiz egiten du lana euskaraz eta beste erdia frantsesez egitera derrigortuta dago; izan ere, beste irakasle batek dauka euskarazko lanpostuaren beste erdia. Beskoitzen eta Angelun ere arazoak izan dira, Hezkuntzak ez zituelako eman gurasoek eskatu postuak.

Selektibitatea

Lapurdi, Nafarroa Beherea eta Zuberoako ikasleei ez zaie bermatzen unibertsitate ikasketak euskaraz egiteko eskubidea. Horrela, zenbait ikaslek Hego Euskal Herriko unibertsitatearen batera jotzea erabakitzen dute.

Ikasketak euskaraz egingo dituzten arren, Parisen selektibitatea pasatu behar dute, gaztelania hutsean. Hartara, Hego Euskal Herrian euskaraz eskaintzen diren zenbait ikasketa egiteko, gaztelaniaren ezagutza egiaztatu behar dute ikasleek. Bestela, Pauera, Bordelera edo Tolosara jo beharko lukete ikasleek, bai eta frantsesez egin ere.

SNCF – Société Nationale des Chemins de Fer

2006an 1,6 milioi eurotik gorako inbertsioa izan duten Baionako tren-geltokiaren eraberritze lanak amaitu dituzte. Tamalez, Behatokiak egin zezakeen aurreikuspenik makurrena gertatu da, izan ere, euskaraz erabat baztertua geratu da urtero 900.000 bidaiari jasotzen dituen geltoki berrian.

Tren-zerbitzua publikoa izan arren, SNCF enpresa bera pribatua da, baina Estatuak akzio gehien dituena. Hartara, Estatuak beharrezko indarra dauka hizkuntza-irizpideak ezartzeko.

Kontuan hartuta tren-geltokiaren elementu asko berri behar zituztela, euskalgintzak gutxieneko batzuk eskatu zizkion tren konpainiari herritarren eskubideen bermeari dagokionez: seinaleak bi hizkuntzetan jartzea, bozgorailuetako mezuak bi hizkuntzetan ematea, leihatiletan harrera euskaraz bermatzea eta ordutegiak zein informazioa euskaraz ere bermatzea. Egin zaien eskaera bati ere ez diote erreparatu.

Bezeroentzako harrera-gune berri bat dago. Bertan, pantaila baten bidez hurbiltzeko edo zain egoteko aginduak ematen zaizkie herritarrei. Mezu horietan euskararen arrastorik ez dago.

Halaber, saltzaile bakoitzaren leihatilan zein hizkuntzatan mintzo den jakinarazten dute hizkuntza bakoitzaren Estatuako bandera baliatuz. Horretan ere, aukerarik ez euskaraz egiten duen langilea identifikatzeko.

Horrekin batera txartelak sartzeko makina berriak jarri dituzte. Makina horietan bost hizkuntzaren artean hauta dezake bidaiariak. Horietako bakarra da ofiziala Estatuan, izan ere, ingelesa, alemana, gaztelania eta italiera ere erabil daitezke. Bost hizkuntzatan jartzeak ez omen du ulergarritasuna eragozten. Euskaraz jartzea, aldiz, ulergarritasuna eragozten du zuzendariaren arabera.

Bereizkeria larri horren aurrean SNCFko Akitaniako zuzendari Cavier Ouinek politika hori justifikatzeko zera adierazi zuen: “Lekuko bereizketarik ez dugu onartzen, hori da gure politika nazionala”. Bitxia oso lekuko bereizketarik onartu ez, baina kanpoko hizkuntzen erabilera sustatzea.

Kontseilu Orokorra - Akitania Eskualdeko Kontseilua - BAM Hiri Elkargoa - Baionako, Angeluko eta Miarritzeko Herriko Etxeak

Erakunde publikoek hainbat iragarki jartzen dute hedabideetan, ikusentzunezkoak zein idatzizkoak. Hala ere, euskarazkoak sistematikoki baztertzeko dituzte.

Horren harira, Ipar Euskal Herriko zenbait hedabidek azterketa egin zuten publizitate ofiziala neurtu eta diruztatzeko.

Gauzak horrela, neurketa horien arabera, botere publikoek 300.000 eta 800.000 euro artean baliatu dituzte publizitate ofiziala tarteratzeko.

Gauzak horrela, euskaldunok bazterketa bikoitza pairatzen dugula ondoriozta dezakegu. Batetik euskarazko prentsa kontsumitzen duten herritarrei ez zaie bermatzen informazio ofiziala jasotzen eskubidea. Bestetik, euskarazko eta frantseseko hedabideen artean bereizkeria sortzen dute, izan ere, publizitateak eragindako diru-sarrerak ez dituzte jasotzen euskarazkoek.

Ministère de la Justice

2006ko urtarrilaren 18an hartutako erabakiaren ondorioz, Baionako Goi Instantziako Auzitegiko familia-arazoetarako epaile Florent Szewczyck epaileak Ebazpena atera zuen gurasoen banaketaren ondorioz haurrak zein ikastetxetara joan behar zuen argitzeko. Gurasoetako batek ikastolan jarraitzeko eskatu zuen; besteak, aldiz, Ikas-Bi sistemako eskolan sartzeko.

Horrela, haurra Miarritzeko Ikastola eskolaratua bazen ere, Epailearen ebazpenaren arabera, Ikas-Bi sistemako eskolan sartzeko agindu zuen. Horretarako argudioa zorrotz bezain diskrimintzailea erabili zuen: Ikas-Bi sistemak bi kultura barneratzeko aukera eskaintzen du eta dekulturazio eta akulturazio arriskuak murrizten ditu, Ikastolek ez bezala. Hartara, epailearen arabera murgiltze-ereduak haurrak *akulturatu* edo *dekulturatzen* ditu. Beraz, haurra Ikastolatik atera behar izan zuten hiru hilabetez.

Ondoren, Paueko helegite-azitegiak atzera bota zuen Szewczyck epaileak emandako ebazpena. Izan ere, epailearen arabera, lehen ikastolan zutela haurra eta, beraz, ez da zuzena bertatik ateratzea. Ikaslearen ibilbide arrunta horrela moztea kaltegarria dela eman zuen aditzera. Halaber, Ikastolek eta Frantziako Hezkuntza Ministerioak hitzarmena dutela gogorarazi zuen, hau da, eskola pribatuak izan arren, Hezkuntza Ministerioaren kontratupean daudela.

La Poste

2002 urtean aztertu genuen La Poste erakundeak herritar euskaldunekiko bereizkeria islatzen zuen gertaera larria, hain zuzen ere, euskarazko helbideak agertzen zituzten eskutitzetan prezio-beherapena ezin aplikatzea.

2006an La Poste erakundeak jarrera aldatu ez duela egiazta dezakegu, eta horren adibide dugu Behatokira helarazitako kexa. Izan ere, prentsa

idatzian lanean ari direnei helbideak zuzenean jartzeko programa informatikoa erostarazi die La Poste erakundeak. Hala ere, aipatu programak ez du aukerarik eskaintzen helbideak euskaraz jartzeko, hortaz, lehen euskaraz agertzen ziren helbideak nahitaez agertzen dira frantsesez gaur egun.

Horrela, La Poste erakundeak sistema berri horiei esker euskararen erabilera bera ezkutatzeko neurriak jarri ditu abian 2006an, bere ohiko politikari jarraituz.

Chambres de Commerce et d'Industrie

Lehen aldiz jaso dugu erakunde horri buruzko kezarik. Hala ere, aipatzekoa da ez ahozko zerbitzuan, ez eta idatzizko materialetan ere, euskararen presentzia ez dela bermatu.

Hurrengo urteetan egin ahal izango dugu herritarren eskubideen bermearen bilakaerari buruzko balorazioa.

4. SINOPSIK: IPAR EUSKAL HERRIA

Zenbakia: 206/2006	Erakundea: MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Lapurdi
Arrazoa:	Baionako Goi Instantziako Auzitegiko familia-arazoetarako epaile batek Ikastolen ereduak akulturatzaile eta dekulturatzailetat jo du.	
Zenbakia: 392/2006	Erakundea: LA POSTE	Lapurdi
Arrazoa:	Idatziko hedabideei programa informatiko bat erostarazi die helbideak inprimatzeko. Programak ez du aukerarik ematen euskaraz jartzeko, eta beraz, lehen euskaraz idatz zitekeena, frantses hutsean doa gaur egun.	
Zenbakia: 1083/2006	Erakundea: SNCF. Société Nationale des Chemins de Fer	Lapurdi
Arrazoa:	Baionako tren-geltokia berritu dute eta euskara ez da inolako elementuan ageri: kartelak, makinak...	
Zenbakia: 1084/2006	Erakundea: CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	Lapurdi
Arrazoa:	Herritarrak ezin izan du Ganbarako harreran zeuden bi langilengandik zerbitzua euskaraz jaso. Horrez gain, herritarraren aburuz, jarrera baztertzailea izan dute berarekiko	
Zenbakia: 1086/2006	Erakundea: CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	Lapurdi
Arrazoa:	Ganbarak frantses hutsean argitarako du '2005/2010 Mission et stratégie de la CCI Bayonne Pays Basque' izeneko txostena	
Zenbakia: 1091/2006	Erakundea: MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	Lapurdi
Arrazoa:	Hezkuntza Ministerioak ez ditu kontuan hartu murgiltze-bidezko hezkuntza eskaintzen duten ikastetxeen eskaerak.	
Zenbakia: 1092/2006	Erakundea: MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	Lapurdi
Arrazoa:	Euskaraz ikasi nahi eta Hego Euskal Herrira joan nahi duten ikasleek selektibitatearen antzeko azterketa egin behar dute gaztelaniaz.	



Eremu pribatuko kexen azterketa

- 5.1. Interes orokorreko zerbitzuak
- 5.2. Aisialdia
- 5.3. Finantzak eta aseguruak
- 5.4. Mundu asoziatiboa
- 5.5. Merkataritza-gune handiak, denda erraldoiak, kateak...
- 5.6. Elikadura eta ostalaritza
- 5.7. Profesionalak eta zerbitzuak

EREMUA: PRIVATUA

INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 124

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jaso ditugun kexa guztiek hizkuntza-eskubide urraketaren izaera dute. Araba, Bizkaia eta Gipuzkoatik helarazitako kexa anitzek lege urraketaren izaera dute ere, 6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarenak, interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateei zenbait betebeharrak ezartzen baitizkie.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Jasotako kexen zioak askotarikoak izan diren arren, badira behin baino gehiagotan errepikatu dira kexak.

Komunikazio enpresen alorrean EUSKALTELEk eta VODAFONEk zerbitzua eskaintzen dieten herritarren sakelakoetako estaldura mezua euskaraz ezin jasotzeagatik, EUSKALTELEn 1717 zenbakian zerbitzua euskaraz ezin jasotzeagatik edo MOTOROLA, NOKIA eta SAMSUNG etxeko sakelakoen hizkuntzatzat euskara ezin jartzeagatik kexa ugari jaso ditugu.

Energia hornitzaileei dagokienean, IBERDROLAren bezeroen arreta zerbitzurako 901.202.020 zenbakira deituta herritarrek maiz ezin izan dute zerbitzua euskaraz jaso eta NATURGASEk etxearen kanpoaldeko kontagailuaren inguruan jarritako oharra gaztelania hutsean dagoela salatuz bi kexa jaso ditugu eta hiru kontratua gaztelaniaz igorri izana salatuz.

Hezkuntzaren esparruan KUTXA ZABALera joan eta arreta euskaraz jaso ezin izan dutelako bi kexa helarazi dizkigute herritarrek.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Albaranak gaztelaniaz
Aldizkaria gaztelaniaz
Argizko panela frantsesez
Ekitaldian gaztelania nagusi
Erabiltzaile-gida gaztelaniaz
Erantzuna gaztelaniaz
Erantzungailuko harrera mezua gaztelaniaz
Errotulua, oharra... gaztelaniaz
Faktura gaztelaniaz
Galdetegia gaztelaniaz
Gutuna, SMSa ... gaztelaniaz
Hegazkineko mezuak gaztelaniaz
Idatzizko harremana euskaraz ez
Informazioa gaztelaniaz
Sarrera-orria gaztelaniaz
Inprimakia gaztelaniaz
Ikastaroa gaztelaniaz
Kontratua gaztelaniaz
Ordainagiria gaztelaniaz
Publizitatea gaztelaniaz
Sakelakoaren estaldura mezua gaztelaniaz
Sakelakoaren hizkuntza euskara ez
Toponimo ofiziala ez errespetatzea
Txartela gaztelaniaz
Webgunea / webguneko informazioa euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Eremu honetan diharduten entitateek interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzte, eta ondorioz, ezinbestekoa da horrelako zerbitzuak euskaraz jasotzeko eskubidea bermatzea. Herritarrek helarazitako kexek, ordea, errealitatea guztiz bestelakoa dela erakusten digute. Bestalde, esan behar dugu eremu pribatuen artean hori izan dela, alde handiz gainera, eskubide-urraketa gehien jaso dituen esparrua.

Azpimarragarria deritzogu herritarrek NOKIari sakelakoaren hizkuntzen artean euskara ere eskain dezaten eskaerari, behin, ez dutela horretarako inongo asmorik (453-2006) eta beste batean, eurengana gaztelaniaz edo ingelesez zuzentzeko erantzun izanagatik (547-2006). TELEFONICAK ere eurei gaztelaniaz, katalanez edo ingelesez idazteko eskatu dio herritar bati (742-2006).

Herritarrek REDCOMeko saltzaileari informazioa euskaraz jaso nahi zuela adierazi eta horrek barre egin izana larria dela iruditzen zaigu (259-2006).

IBERDROLAko bezeroen arretarako zerbitzura deituta herritarrak zerbitzua euskaraz jaso nahi zuela adierazita irainak jaso zituen operatzailearengandik (28-2006). Beste behin, herritarrak lau aldiz jarraian deitu behar izan zuen, euskaraz mintzatzeagatik telefonoa eseki egiten baitzioten (863-2006).

Herritar batek urte hasieraz geroztik lau aldiz eskatu dion arren NATURGASi kontratua euskaraz igortzeko, zazpi hilabeteren buruan, oraindik ere ez zioten jaramonik egin (882-2006).

CLINICA UNIVERSITARIAko erizainek galarazia dute eriekin euskaraz egitea (195-2006). Hau dela eta, ezinezkoa da herritar euskaldunen eta profesionalen arteko komunikazio zuzena.

SYLVIE MATTON PODOLOGOaren kontsultara deitu eta erantzungailuko mezua frantsesez eta gaztelaniaz baino ez zegoenez, euskaraz ere jar zezaten iradokita, ez zutela horretarako inongo asmorik jakinarazi zioten herritarrari (581-2006).

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
KOMUNIKAZIO ENPRESAK	72
ENERGIA HORNITZAILEAK	19
OSASUNGINTZA	11
HEZKUNTZA	11
GARRAIOBIDEAK - GARRAIO ENPRESAK	11

KOMUNIKAZIO ENPRESAK

Komunikazio enpresa ugari estaldura mezua euskaraz eta telefonoaren hizkuntzatzat euskara eskaintzen ez dutelako kexa ugari jaso dituzte. Hauexek izan dira kexa gehien zioak esparru honetan.

Publizitatea gaztelania hutsean igortzen dutelako kexa anitz helarazi dizkigute herritarrek. Aurten ere, publizitatea gaztelaniaz igortzen duten horien artean dago MOVISTAR.

Bertze zenbait kasutan herritarrek ezin izan dute arreta euskaraz jaso.

ENERGIA HORNITZAILEAK

Esparru horretako kexa gehienek lege urreketa eragin dute, herritarrek ezin izan baitute arreta zerbitzua euskaraz jaso eta kontratuak gaztelaniaz

helarazi baitizkiete behin baino gehiagotan herritarrei, nahiz eta 6/2003 Legeak bestela ezartzen duen.

OSASUNGINTZA

Publizitatea gaztelaniaz banatu izana eta webgunea euskaraz ikusi ezin izatea dira esparru honetan gehien errepikatu diren kexen zioak.

HEZKUNTZA

Propagandari buruzkoak izan dira esparru honetan gehien jaso diren kexak, propaganda gaztelania hutsean banatu izana, alegia.

GARRAIOBIDEAK – GARRAIO ENPRESAK

Arrazoi ugari izan dira garraio bideei eta garraio enpresei kexak helarazterakoan: ordainagiriak gaztelania hutsean jaso izana, argizko paneleko mezua frantsesez egotea, gutuna gaztelaniaz jaso izana...

4. ERANTZUNAK

EUSKALTELEk sistematikoki eta euskaraz erantzun die Behatokiak helarazitako kexei. Erantzun horietan EUSKALTELEk borondate sendoa agertzen du bezeroen hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren adierazle da abian jarria duten Euskara Plana. Hala ere, lan-bolumena handia denez, jabetzen dira horrelako akatsak berriro gerta daitezkeela eta bitarte horretan Behatokiak helarazitako gutunak lagungarriak zaizkiela adierazi dute, akatsak detektatu ahal izateko. Bien bitartean, azpikontratutako telesamenta enpresari eta bestelako zerbitzua ematen dieten hornitzaileei lantaldean une oro euskaraz dakiten langileak egotea berma dezatela eta kontratazio berrietan euskaraz jakitea ezinbesteko baldintza izan dadila eskatu diete.

Estaldura-mezua euskaraz jaso ezin delako helarazitako kexei ondorengo erantzun hau eman diete: sare propiodun operadore mugikor bihurtzeko prozesua bukatzen denean, zerbitzua EUSKALTEL beraren ekipamendutik emango dutela (orain arte ekipamendua Amenarena zen) eta hortik aurrera lokuzio guztiak ele bietan izango direla, telefonia finkoko zerbitzuan dagoeneko egiten duten bezala. Hasiera batean, ordea, migrazio-epeldi bat izango dutela, eta tarte horretan zenbait bezerok oraindik Amenaren sarera konektatuta jarraituko dutenez, mezuak gaztelaniaz soilik jasoko dituztela azaldu dute.

MOVISTAREk bezeroek publizitatea, fakturak bezalaxe, euskaraz jaso ditzaketela erantzun du, horretarako euren telefono zenbaki batera deitu eta eskaera egin behar dela.

MOTOROLAk helarazitako erantzunetan telefonoaren hizkuntzen artean euskara eskaini aurretik, eskaera aztertu behar dutela jakinarazi du.

ONOren arabera, sistema informatikoak ez die fakturak euskaraz egitea ahalbidetzen, baina aukera izan bezain laster igorriko dizkiete fakturak euskaraz hala nahi duten bezeroei. Dena dela, euskara erabiltzearen beharra Administrazio Publikoak besterik ez duela gogorarazi dute.

Energia hornitzaileen artean ENDESak eta NATURGASek erantzun bana igorri diote Behatokiari. ENDESak Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legeko betebeharrak indarrean sartzeko erregelamendua oraindik ez dela argitaratu erantzun du; beraz, jakinarazpenak ele bietan igortzea ez da derrigorrezkoa haien arabera.

NATURGASek, kontratu-ereduari dagokionean, aldaketa bat egin dutela sistema informatikoetan eta oraindik kontratuaren inprimakia euskaratzeko astirik izan ez duten arren, lehenbailehen eskainiko dietela herritarrei kontratua euskaraz jakinarazi du. Bestalde, onartu egiten du faktura-inprimakiak ele bitan dauden arren, kontzeptuak gaztelaniaz baino agertzen ez direla, baina hori konpontzeko ere, dagozkion egokitzapenak egiten ari dira.

Osasungintzan SYLVIE MATTONen erantzuna jaso dugu. Berak ez zuela herritarrak salatutako elkarrizketa hartan parte hartu eta beraz, idazkariaren azalpenak baino ez dituela. Honen aburuz, erantzuna 'ez dut uste hori posible izanen denik' izan zela. Hori, ez idazkariak ez gainerako langileek euskaraz ez dakitelako dela.

Hezkuntzaren esparruan KUTXA ZABALEkoen erantzuna jaso dugu. Aitortu egiten dute harrera-lekuan dauden langile guztiek ez dutela zerbitzua euskaraz eskaintzen ahal. Informazioari dagokionean, batetik, ikastaroei buruzko informazioa euskaraz ere eskuragarri dagoela eta bestetik, oholean dauden berriak egunkarietatik hartuak direla, eta ondorioz, egunkariaren arabera euskaraz edo gaztelaniaz egon ohi direla jakinarazi du. Azkenik, ikastaroak euskaraz izan daitezen oso ahalegin txikiak egiten dituztela onartu du, baina aukera hori eskaini denetan ez omen du ia inork izena eman.

Garraibideak eta garraio enpresen eremuan hiru erakundek helarazi dizkigute erantzunak. ESTACIONAMIENTOS ALHONDIGAk aitortzen du, muga teknikoak direla eta, kutzazain automatikotik jaulkitako ordainagiriak gaztelania hutsean ateratzen direla. Hala ere, equipoak

kudeatzen dituen enpresarekin dagoeneko harremanetan jarriak dira, eta etorkizunean kutxazain guztiek jaulkitako txartelak hizkuntza batean baino gehiagotan idatziak egonen direla gaineratu du.

METRO BILBAOK euskaraz jasotzen dituzten kexei euskaraz erantzun ohi diela argitu du. Salatutako kasua errakuntza baten ondorio izan dela eta barkamena eskatu du.

VUELING enpresak gertatutakoarengatik barkamena eskatu du eta ondorengo hau azaldu du: Bilbora doazen hegaldietan batzuetan azalpenak euskaraz ematen dituztela, baina tripulazioko kideen artean ez direla beti euskaldunak egoten eta horrelakoetan zaila zaiela euskaraz komunikatzea.

5. SINOPSIK: INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

KOMUNIKAZIO ENPRESAK

Zenbakia: 283/2006	Erakundea: AMENA	Nafarroa
Arrazoiak:	AMENAK apirilean etxeetara banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 319/2006	Erakundea: AMENA	Nafarroa
Arrazoiak:	AMENAREN webgunea gaztelaniaz, katalanez eta ingelesez dago; euskaraz ordea, ez	
Zenbakia: 482/2006	Erakundea: AMENA	Nafarroa
Arrazoiak:	AMENAK maiatzean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 90/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	1717 telefono zenbakira deitu zuen otsailaren 7an arratsaldeko 18:30ak aldera. Zerbitzua euskaraz eskatu eta 7 minutuz eduki zuten zain. Ez zutela erantzuten ikusita esekitzea erabaki zuen.	
Zenbakia: 150/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 15ean bi dei jaso zituen sakelakoaren eskaintza berria azalduz. Azalpen guzti-guztia gaztelania hutsean eman zioten	
Zenbakia: 395/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak EUSKALTElEra deitu du bere sakelakoaren estaldura mezua euskaraz jar diezaioten eskatzeko. Ezin dela erantzun diote.	
Zenbakia: 406/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak EUSKALTElEra deitu du sakelakoaren estaldura eta ongi-etorri mezuak euskaraz jar diezazkioten eskatzeko. Ezin dela erantzun diote, 244 zerbitzua gaztelaniaz soilik ematen dutela.	
Zenbakia: 448/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak ezin ditu EUSKALTELeK sakelakora bidaltzen dituen estalduraren eta 224 zerbitzuko bestelako mezuak euskaraz jaso.	
Zenbakia: 449/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak EUSKALTELen 900.840.200 telefonora deitu zuen maiatzaren 9an. Deitutakoan 1 zenbakia sakatuta euskaraz hautua egin arren, langile erdaldunak erantzun zion birritan. Une hartan euskaraz artatuko zuenik ez zegoela eta beranduago saiatzeko esan zion. Azkenean, kexa jarri zuen gaztelaniaz.	
Zenbakia: 473/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	EUSKALTEL enpresakoek sakelakoaren estaldura mezua ezin dela euskaraz jarri esan diote herritarrari. Erreklamazioa jarri zuen bertan.	
Zenbakia: 557/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	EUSKALTELen sakelako telefonoetako estaldura mezua ezin da euskaraz entzun.	

Zenbakia: 619/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoa:	EUSKALTELe bezeroak eskatu gabe estaldura mezuari dagokion zerbitzua jarri zion sakelakoan. Hizkuntza-irizpidea euren aukeratu zuten bezeroarekin kontsultarik egin gabe, eta gaztelaniaz jarri zioten. Erreklamazioa egiteko deitu zuen eta euskaraz ezin dela jarri erantzun zioten; eskaera handia izanez gero aztertuko omen dute zerbitzu hori eskaraz eskaintzea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 695/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrari EUSKALTELetik deitu zioten urriaren 16an, bezerorik fidelenak sakelako telefono banarekin sarituko zituztela esanez. Gaztelaniaz egin diote berba, herritarrak deiari euskaraz erantzun arren.	
Zenbakia: 717/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak ekainaren 30 goizean 1718 zenbakira deitu du bulegoko telefonoa matxuratu dutela jakinarazteko. Lehenbizi, grabatutako mezua atera zaio, ongi etorria euskaraz eta gaztelaniaz eman ondoren, hauxe esan duena: "Euskaraz atenditua izan nahi baduzu, sakatu 1...". Herritarrak 1 zenbakia sakatu du. Ondoren, grabatutako ahotsak euskaraz esan dio: "Telefonoa matxura batengatik deitzen ari bazara, sakatu 1..." eta berriro 1 zenbakia sakatu du. Segundo batzuk zain egon ostean, langile batek hitz egin dio, esanez: "Egun on, Euskaltel" Baina herritarra bere arazoaren berri ematen hasi denean, moztu egin dio, esanez: "Erdaraz mesedez." Ondoren, herritarrak ezin izan du euskaraz hitz egin.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 790/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak 1717 telefono zenbakira deitu du. Zerbitzua euskaraz jaso ahal izateko zenbakia sakatu du, baina telefonoa hartu dion neska arratsaldean bakarrik esan dio euskaraz. Herritarrak ezin izan du gainerako zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 804/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak EUSKALTELera deitu zuen uztailearen 13an 15:30 inguruan. Hasieran, hizkuntza hautatzeko aukera eskaini zioten, baina zerbitzua jaso gabe gelditu zen, une horretan zerbitzua euskaraz eman zezaketen langile guztiak okupatuak zeudelako.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 904/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailearen 12an Frantziako itzulia Santa Grazitik igaro zen. EUSKALTELe Soudeteko gainean banatutako publizitatea frantses hutsean zegoen, ikusle asko euskaldunak ziren arren. Eusko Jaurlaritzak argitaratutako "Deux chemins vers Saint Jacques" eta "Le poumon vert d'Euskadi" ziren banatutako bi eskuorrien izenburuak.	
Zenbakia: 964/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa
Arrazoa:	AMENA-EUSKALTEL telefonia zerbitzura pasatu zen eskaintza berezi bat zela tarteko. Eskaera-orriak, kontratua eta aldaketa egiteko inprimakiak sinatu eta aparailua eskuratu zuenean jakin zuen sakelakoaren barne-antolakuntza guztia 10 bat hizkuntzatan eskaintzen den arren, euskaraz jartzeko aukerarik ez zuela. Argibideak euskaraz dituen liburuxka eman diote gaztelaniaz baino funtziona ez dezakeen aparailuentzat. Bestalde, kontratu-orria ele bietan bazen ere data gaztelaniaz beteta eman zioten eta konpainia aldaketaren berri emateko orria gaztelania hutsean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1006/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak EUSKALTELera deitu zuen irailaren 21ean interneteko konexioarekin arazoa zuelako. Ahots sintetikoak esan zion zerbitzua euskaraz jaso nahi izanez gero, X tekla sakatzeko. Sakatu eta gaztelaniaz egin zioten harrera: 'Soy XXX, ¿en qué puedo atenderle?'. Herritarra azalpenak euskaraz ematen hasi zen. 'En castellano, por favor' erantzun zion langileak. Herritarrak, euskarazko aukera egin bazuen, zergatik egiten zion gaztelaniaz galdetu zion. 'Estoy por las primeras lecciones y todavía no domino el idioma' erantzun zion.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1066/2006	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoa:	EUSKALTELen euskarazko orrian ibili da herritarra eta dena euskaraz zegoen tarifak ikusteko 'empresa' gunera sartu den arte. Tarifa guztiak gaztelaniaz agertu zaizkio.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 53/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFÓNICA MOVISTAR enpresak otsailean bezero bati igorri dion publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 190/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA enpresak martxoan erakunde bati promozio berri bati buruz publizitatea gaztelania hutsean igorri dio.	
Zenbakia: 318/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	MOVISTAR epresak bezeroari apirilko fakturarekin batera bidali dion Multisim zerbitzuaren berri ematen duen publizitate-orria gaztelania hutsean dago.	

Zenbakia: 399/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak MOVISTAR enpresara deitu du bere sakelakoaren estaldura eta ongietorri-mezuak euskaraz jar diezazkiotela eskatzeko. Ezina dela erantzun diote.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 428/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	MOVISTAR enpresaren webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 588/2006	Erakundea: MOVISTAR	Araba
Arrazoa:	Fakturarekin batera bidaltzen duen publizitatea gaztelania hutsean egon ohi da.	
Zenbakia: 594/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	Puntutakako programari dagozkion abantailen berri emateko gutuna igorri dio bezeroari. Informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 627/2006	Erakundea: MOVISTAR	Araba
Arrazoa:	MOVISTAR konpainiako sakelakoa erosi du maiatzaren 3lan eta erabiltzaile gida gaztelaniaz baino ez dago.	
Zenbakia: 775/2006	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoa:	Promozioren berri emateko bidaltzen dituen gutunak gaztelania hutsean egon ohi dira.	
Zenbakia: 923/2006	Erakundea: MOVISTAR	Araba
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali dizkio bezeroari puntuen programari buruzko informazioa ematen duen publizitate-liburuxka eta harekin batera doan gutun pertsonalizatua.	
Zenbakia: 430/2006	Erakundea: MOTOROLA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarraren MOTOROLA sakelakoak ez du telefonoaren hizkuntzatat euskara jartzeko aukera eskaintzen.	
Zenbakia: 549/2006	Erakundea: MOTOROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarraren MOTOROLA sakelakoak ez du telefonoaren hizkuntzatat euskara jartzeko aukera eskaintzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 573/2006	Erakundea: MOTOROLA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarraren MOTOROLA etxeko sakelakoak ez du telefonoaren hizkuntzatat euskara jartzeko aukera eskaintzen. Herritarrak telefonoko hizkuntzen artean euskara ere sar dezaten eskaera eginez mezua igorri zion MOTOROLari, baina, jaso duen erantzunaren arabera, lehenbizi lan-talde batek aukera hori azter dezan ikerketa burutu behar du	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 583/2006	Erakundea: MOTOROLA	Araba
Arrazoa:	Herritarraren MOTOROLA etxeko sakelakoak ez du aukerarik ematen menua euskaraz jasotzeko. Herritarrak horri erantzuteko eskaera eginez mezua igorri zion enpresari, baina, jaso duen erantzunaren arabera, lehenbizi lan-talde batek aukera hori azter dezan ikerketa burutu behar du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 628/2006	Erakundea: MOTOROLA	Bizkaia
Arrazoa:	Motorola L6 sakelakoa erosi du herritarrak eta erabiltzaile gida gaztelaniaz baino ez dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 396/2006	Erakundea: NOKIA	Bizkaia
Arrazoa:	NOKIA 6020 sakelakoak ez du euskaraz jartzeko aukera eskaintzen.	
Zenbakia: 408/2006	Erakundea: NOKIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarraren NOKIA sakelako telefonoak hizkuntza aukeren artean ez du euskara eskaintzen.	
Zenbakia: 453/2006	Erakundea: NOKIA	Nafarroa
Arrazoa:	NOKIAk sakelakoan hizkuntzen artean euskara sartzeko aukera baztertzen duela eta ez duela horretarako inongo asmorik jakinarazi dio telefono bidez herritarrari.	
Zenbakia: 454/2006	Erakundea: NOKIA	Nafarroa
Arrazoa:	NOKIAk harreman komertzialak direla-eta, eurengana zuzentzerakoan gaztelania edo ingelesa erabiltzeko eskatu dio herritarrari.	
Zenbakia: 472/2006	Erakundea: NOKIA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarraren NOKIA sakelakoak ez du euskaraz jartzeko aukera eskaintzen.	
Zenbakia: 547/2006	Erakundea: NOKIA	Bizkaia
Arrazoa:	NOKIA 6100 sakelako telefonoak hizkuntza aukeren artean ez du euskara eskaintzen. Herritarrak euskara ere egon dadin eskatzeko e-maila igorri dio NOKIA enpresari. Gaztelania hutsean jaso du erantzuna eta gainera, gaztelaniaz eta ingelesez dauden kontsultak baino erantzuten ez dituztela jakinarazi diote.	
Zenbakia: 548/2006	Erakundea: NOKIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarraren NOKIA sakelakoak ez du telefonoa euskaraz jartzeko aukera eskaintzen.	

Zenbakia: 572/2006	Erakundea: NOKIA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarraren NOKIA etxeko sakelakoak ez du euskaraz jartzeko aukera eskaintzen. Herritarrak telefonoko hizkuntzen artean euskara ere sar dezaten eskaera eginez mezua igorri zion NOKIARI, baina, jaso duen erantzunaren arabera, ez dute herritarraren eskaera noiz erantzunen duten zehazterik.	
Zenbakia: 341/2006	Erakundea: ONO	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak fakturak euskaraz bidaltzeko eskatu dio ONO telefonia enpresari. Enpresak ezetz erantzun dio, estatu guztian fakturak gaztelaniaz bakarrik egiten dituztela argudiatuz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 672/2006	Erakundea: ORANGE	Bizkaia
Arrazoa:	ORANGE telefono konpainia berriak erdara hutsean bidaltzen ditu mezuak sakelako telefonoetara. Haien arreta zerbitzura deituta, ez dago herritarrei harrera euskaraz egingo dien langilerik.	
Zenbakia: 673/2006	Erakundea: ORANGE	Bizkaia
Arrazoa:	ORANGE telefonia konpainia bezeroak eskuratzeko egiten ari den kanpainan ez da euskararen arrastorik ageri, ez ikus-entzunezko euskarrietan, ez grafikoetan ere.	
Zenbakia: 696/2006	Erakundea: ORANGE	Bizkaia
Arrazoa:	Urriko bigarren astean sms bat bidali zioten ORANGE konpainiatik, bezeroaren arretarako telefono zenbaki berri bat jarri dutela esanez. Mezua gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 697/2006	Erakundea: ORANGE	Bizkaia
Arrazoa:	Lurraldearen izen ofiziala euskarazko BIZKAIA hitza izanik, bere sakelakoaren pantailan "Vizcaya" gaizki idatzitako toponimoa ageri zaio bezeroari ORANGE markaren azpian.	
Zenbakia: 259/2006	Erakundea: REDCOM	Bizkaia
Arrazoa:	Martxoaren 14an REDCOMeko saltzaile bat agertu zitzaion lantokian TELE2en eskaintza komertziala egitera. Azalpenak gaztelaniaz ematen hasi zenez, herritarrak euskaraz egiteko eskatu zion. Saltzaileak ez zion euskaraz egin nahi euskaraz trakets moldatzen zela eta azalpenak ongi eman nahi zizkiola argudiatuz. Herritarrari barre egin zion gainera informazioa euskaraz jaso nahi izateagatik.	
Zenbakia: 398/2006	Erakundea: SAMSUNG	Bizkaia
Arrazoa:	SAMUNGEn azken belaunaldiko sakelakoak hizkuntza-aukeren artean ez du euskara eskaintzen.	
Zenbakia: 474/2006	Erakundea: SAMSUNG	Bizkaia
Arrazoa:	SAMSUNG SGH-X640 sakelakoak ez du telefonoaren hizkuntzatza euskara jartzeko aukera eskaintzen.	
Zenbakia: 764/2006	Erakundea: SAMSUNG	Gipuzkoa
Arrazoa:	Sakelako telefonoak ez du telefonoaren hizkuntzen artean euskara jartzeko aukera eskaintzen.	
Zenbakia: 431/2006	Erakundea: SIEMENS	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarraren SIEMENS sakelakoak ez du telefonoaren hizkuntzatza euskara jartzeko aukera eskaintzen.	
Zenbakia: 246/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Gipuzkoa
Arrazoa:	TELEFONICARA deitu zuen telefono linea bati baja emateko. Hasieran, 2 zenbakia aukeratuz gero, euskaraz atenditua izateko aukera eman zioten. Horrela egin arren, ordea, zer nahi zuen adierazi ondoren, hortik aurrera gaztelaniaz hitz egin beharko zuela esan zioten.	
Zenbakia: 402/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFONICAK eskatu ez duen publizitate-orria bidali dio bezeroari. Orria gaztelania hutsean idatzita dago.	
Zenbakia: 403/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak TELEFONICARA deitu du txartel bati buruzko informazioa eskatzeko. Informazio hori ezin diotela euskaraz eman erantzun diote, 401 eta 402 zerbitzuak soilik eskaintzen dituztela euskaraz.	
Zenbakia: 429/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFONICAREN webgunea gaztelaniaz, portugesez eta ingelesez dago; euskaraz ordea, ez.	
Zenbakia: 481/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFONICAK maiatzean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 593/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFONICAK bezeroari bidali dion <i>Dirigir Asesorías</i> aldizkaria eta aurkezpen gutuna gaztelania hutsean daude.	

Zenbakia: 606/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Bizkaia
Arrazoa:	Erakunde batek ekainean jaso duen TELEFONICAREN eskuorria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 702/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Gipuzkoa
Arrazoa:	1004 zerbitzura deitu du herritarrak urriaren 18an. Ordu betez saiatu da zerbitzua euskaraz jasotzen baina azkenean gaztelaniaz egin behar izan du gestioa, komertzial euskaldun guztiak okupatuta zeudela erantzuten ziotelako behin eta berriz.	
Zenbakia: 742/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak euskaraz bidali zuen mezua TELEFONICAREN Bezeroen Arretarako Zerbitzura. Hona jaso zuen erantzuna: "En respuesta a su correo, le informamos de que, actualmente, el Servicio de Atención al Cliente de la web de Telefónica on Line, sólo se presta en los siguientes idiomas: Castellano, Catalán e Inglés. No obstante, próximamente, se ampliará la atención en otras lenguas. Le agradeceríamos que, para este y futuros contactos, nos remitiera su mensaje utilizando uno de los idiomas citados."	
Zenbakia: 809/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailaren 18an bezeroari igorri dion <i>Puesto de Voz en Red</i> izeneko publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 810/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailaren 26an bezeroari igorri dion <i>Chocum</i> izeneko publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 960/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean igorri zizkion bezeroa den erakunde bati <i>Dirigir asesorias</i> izeneko aldizkariaren 2006ko iraileko alea eta honekin batera zegoen eskuorria.	
Zenbakia: 1005/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak TELEFÓNICARA deitu du gestio bat egiteko. Harrera euskaraz egin bazioten ere, berak egin beharreko tramitean ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso. Hala ere, katalanez egin daitekeela esan diote.	
Zenbakia: 1015/2006	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoa:	TELEFÓNICAK gaztelania hutsean bidali dizkio bi gutun, orain arte enpresa horrekin izan dituen harreman guztiak euskaraz izan baditu ere.	
Zenbakia: 332/2006	Erakundea: VODAFONE	Gipuzkoa
Arrazoa:	VODAFONEK ez du sakelakoan estaldura mezua euskaraz jartzeko aukerarik eskaintzen.	
Zenbakia: 397/2006	Erakundea: VODAFONE	Gipuzkoa
Arrazoa:	VODAFONEK ez du sakelakoan estaldura mezua euskaraz jartzeko aukerarik eskaintzen.	
Zenbakia: 452/2006	Erakundea: VODAFONE	Gipuzkoa
Arrazoa:	VODAFONE enpresara deitu eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 466/2006	Erakundea: VODAFONE	Nafarroa
Arrazoa:	VODAFONEN 123 zenbakira deitu du, sakelakora igortzen dizkieten mezuak: diru gutxi duela, dirurik ez duela, beste zenbakia estaldurarik gabe dagoela, etab euskaraz igortzea nahi duela jakinarazteko. 5 minutuz zain egon ondoren, fakturak baino ezin direla euskaraz jaso erantzun diote.	
Zenbakia: 690/2006	Erakundea: VODAFONE	Gipuzkoa
Arrazoa:	VODAFONEK ez du euskaraz ematen telefonoa estaldurarik gabe edo itzalita dagoela azaltzeko mezua.	

ENERGIA HORNITZAILEAK

Zenbakia: 339/2006	Erakundea: ENDESA	Bizkaia
Arrazoa:	Endesak gutun pertsonalizatua bidali dio herritarrari. Bertan eskaintzaren berri ematen duen idazkia eta kontratua egiteko orria aurkitu ditu. Biak gaztelania hutsean daude, ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 823/2006	Erakundea: ENDESA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Endesak gaztelania hutsean bidali dio bere zerbitzuen inguruko informazio guztia. Euskaraz bidaltzeko eskatuta, ez dutela erantzun diote.	
Zenbakia: 201/2006	Erakundea: ESSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hondarribiko aireportuaren ondoan dagoen gasolindegian oso handiak eta nabarmenak diren panelak jarri dituzte gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 515/2006	Erakundea: GAS NATURAL	Nafarroa
Arrazoa:	Bezeroen arretarako 902.350.053 telefono zenbakira deitu eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	

Zenbakia: 28/2006	Erakundea: IBERDROLA	Bizkaia
Arrazoa:	Elurteak eraginda, urtarrilaren 28tik 30era bitartean IBERDROLAK bezeroen arretarako duen 901.202.020 zenbakira deitu zuen herritarrak behin eta berriz. Ezin izan zuen aldi bakar batean ere euskaraz hitz egin, ordea. Urtarrilaren 30ean, operatzaileak "gilipollas" deitu zion euskaraz hitz egin nahi izateagatik eta eseki egin zion. Beste batean, euskaraz hitz egiteko eskubidea aipatuta, operatzaileak berak gaztelaniaz egiteko eskubidea zuela erantzun zion.	
Zenbakia: 85/2006	Erakundea: IBERDROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	901.220.230 telefono zenbakira deitu du herritarrak. Denbora luzez iragarkiak entzun behar izan ditu gaztelaniaz. Azkenean langile batek erantzun dio. Herritarra euskaraz hasi zaio, baina, langileak ez dakiela esan dionez, herritarrak gaztelaniaz hitz egin behar izan du.	
Zenbakia: 127/2006	Erakundea: IBERDROLA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak otsailaren 16an IBERDROLA deitu zuen instalazio elektrikoan matxura izan zuelako. Harrera egiteko mezua gaztelania hutsean dago. Deia erantzunaz galdetzen duenean, ez du euskarazko erantzunik onartzen eta ondorioz, gaztelaniaz erantzun behar zaio nahitaez. Arrazoa identifikatutakoan herritarrak langile batekin hitz egin ahal izan zuen zuzenean. Ez zekien euskaraz. Zerbitzua euskaraz nahi zuela jakinarazi zion herritarrak eta itxaroteko edo berriz deitu beharko zuela erantzun zion, euskaraz zekiten langileak une horretan okupatuta zeudela eta.	
Zenbakia: 254/2006	Erakundea: IBERDROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak informazioa eskatu zion Iberdrolari euskaraz idatzitako gutun baten bidez, eta IBERDROLAK gaztelania hutsean igorri dizkio erantzun-gutuna eta berak eskatutako informazioa.	
Zenbakia: 433/2006	Erakundea: IBERDROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoko fakturarekin batera gaztelania hutsean dagoen eskuorria bidali zuen.	
Zenbakia: 783/2006	Erakundea: IBERDROLA	Bizkaia
Arrazoa:	Abenduaren 5ean, eguerdiko 13:30ean, arreta zerbitzura deitu zuen informazio eske. Ez zioten zerbitzua euskaraz ematerik izan.	
Zenbakia: 838/2006	Erakundea: IBERDROLA	Araba
Arrazoa:	IBERDROLA deitu zuen azaroaren 7an eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Erantzungailuko hainbat mezu gaztelaniaz zeuden. Une batean mezua konfirmatzeko "diga sí" entzun zuen. Herritarrak "hai" esan eta erantzungailua blokeatu egin zen. Orduan pertsona batek telefonoa hartu eta modu zakarrean erantzun zion.	
Zenbakia: 863/2006	Erakundea: IBERDROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Etxebizitza berri baten argia jarri ahal izateko alta emateko deitu zuen IBERDROLAren 901.202.020 telefono zenbakira uztailaren 10ean. Erantzungailua gaztelaniaz zegoen (aukerak ematen dituen horietakoa), baina beharrak eraginda, azkenean, teknikari batekin hitz egitea lortu zuen. Teknikariak ez zekien euskaraz eta zerbitzua euskaraz eman ziezaikeen langile batekin egon nahi zuela adierazi zion herritarrak. Handik minutu batzuen buruan langile berak hartu zion telefonoa eta itxaroten zegoena lehengo herritarra bera zela konturatu zenean, telefonoa eseki zion. Berriz ere deitu zuen eta gauza berbera gertatu zitzaion beste teknikari batekin eta baita hirugarren saiakeran ere. Azkenean, laugarren aldia hartu zion teknikariari gaztelaniaz esan zion telefonoa ez esekitzeko eta gertatu zitzaiona azaldu zion. Azken horrek lanpostu horietan jarduteko euskara jakitea ez dela eskakizunen artean sartzen esan zion.	
Zenbakia: 979/2006	Erakundea: IBERDROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Apirilean IBERDROLAren bezeroen arreta zerbitzura deitu zuen eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Zerbitzua euskaraz eman zezaketen langileak okupatuak zeudela esan zioten, beti egon ohi diren bezala.	
Zenbakia: 1080/2006	Erakundea: IBERDROLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak IBERDROLAren 901.202.020 telefono zenbakira deitu zuen abenduaren 15ean elektrizitatearen zenbakailuaren irakurketa emateko, eta erantzungailuak gaztelaniaz erantzun zion.	
Zenbakia: 450/2006	Erakundea: NATURGAS	Bizkaia
Arrazoa:	Etxearen kanpoaldean dagoen kontagailuaren inguruan jarritako eranskailua gaztelania hutsean dago "Prohibido fumar en el local y entrar con una llama", euskaraz ere jar zezatela eskatu eta hori doakoa ez dela jakinarazi diote.	
Zenbakia: 837/2006	Erakundea: NATURGAS	Bizkaia
Arrazoa:	NATURGAS enpresarekin kontratua egin zuenean harremanak euskaraz nahi zituela jakinarazi zuen arren, kontratua gaztelania hutsean bidali zioten, eta fakturen inprimakia ele bietan egon arren, kontzeptuak gaztelaniaz soilik idazten dituzte.	

Zenbakia: 882/2006	Erakundea: NATURGAS	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak NATURGASekin egin zuen zerbitzuaren kontratua 2006 urte hasieran. Kontratuaren agiriak gaztelaniaz jaso zituzenez, eskutitzez eta telefonoz lau aldiz eskatu dio NATURGASI euskarazko bertsioa bidaltzeko, baina uztailen oraindik ez diote bidali.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 938/2006	Erakundea: NATURGAS	Bizkaia
Arrazoa:	Naturgas enpresak gaztelania hutsean bidali dizkio bezeroari kontratua eta harekin batera heldu diren baldintza espezifikokoak, ekonomikoak eta orokorrak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1038/2006	Erakundea: NATURGAS	Bizkaia
Arrazoa:	Etxearen kanpoaldean dagoen kontagailuak <i>Prohibido fumar en el local y entrar con una llama esaldia dauka</i> itsatsita. Herritarrak telefonoz eta posta elektronikoz esaldia euskaraz jartzeko eskaera egin dien arren, ez diote jaramonik egin.	

OSASUNGINTZA

Zenbakia: 195/2006	Erakundea: CLÍNICA UNIVERSITARIA DE NAVARRA	Bizkaia
Arrazoa:	Gelan sartu zen erizain euskaldun batekin euskaraz hitz egiten sailatu eta euskaraz egitea debekatuta zuela erantzun zuen.	
Zenbakia: 480/2006	Erakundea: GAES	Gipuzkoa
Arrazoa:	GAES enpresak maiatzean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 427/2006	Erakundea: IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚGICO	Bizkaia
Arrazoa:	Webgunearen atariko orrialdean euskaraz eta gaztelaniaz irakurtzeko aukera eskaintzen den arren, euskarazkoan sakatuz gero, atala berritzen ari direla dioen oharra agertzen da joan den otsailaz gerotik. Horrez gain, <i>Vivir sano</i> izeneko aldizkarian editoriala ez beste guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 980/2006	Erakundea: IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚGICO	Nafarroa
Arrazoa:	IGUALATORIO DE NAVARRA aseguru-etxearen webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 74/2006	Erakundea: PILAREKO AMA OSASUN ZENTROA	Nafarroa
Arrazoa:	Aparkalekuko ordainagiria gaztelania hutsean egina dago.	
Zenbakia: 671/2006	Erakundea: QUIRÓN KLINIKA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Klinikara joan zen urriaren 5ean azterketa bat egitera. Ingreso-orria bete behar zuela esan zioten. Orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 643/2006	Erakundea: SANCHO RAMÍREZ	Nafarroa
Arrazoa:	SANCHO RAMIREZ entzumen zentroko eskuorria utzi diote postontzian, gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 581/2006	Erakundea: SYLVIE MATTON PODOLOGOIA	Nafarroa
Arrazoa:	Maiatzaren 18an herritarrak SYLVIE MATTON PODOLOGOAREN kontsultara deitu zuen. Erantzungailuko mezua frantsesez eta gaztelaniaz soilik duenez, euskaraz ere jartzeko iradoki zion. Horrelakorik ez zutela egingo erantzun zion. Herritarrak bezero bat galdu zuela jakinarazi zion orduan. Ergelkeria hutsa iruditzen zitzaioela erantzun zion, eta ea zerbait gehiago nahi zuen, denbora galtzen ari zela-eta.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 300/2006	Erakundea: VITAL DENT	Araba
Arrazoa:	Hortz klinikak apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 604/2006	Erakundea: VITAL DENT	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko etxeetan zabaldu duen eskuorria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 605/2006	Erakundea: VITAL DENT	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunea gaztelaniaz, portugaleraz, italieraz eta ingelesez dago; euskaraz ordea, ez	

HEZKUNTZA

Zenbakia: 787/2006	Erakundea: ANEL FORMACIÓN	Nafarroa
Arrazoa:	'Aula Rural de Gestión' programaren barruan Arbizun azaroaren 6tik 29ra egingo duen ikastaroaren berri emateko eskuorria gaztelania hutsean argitaratu eta banatu du Sakanako eskualdean.	
Zenbakia: 225/2006	Erakundea: BAI & BY, HIZKUNTZA ESKOLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Azaroan promozio bati buruz gaztelania hutsean dauden eskuorriak banatu zituen Donostian.	

Zenbakia: 432/2006	Erakundea: BAI & BY, HIZKUNTZA ESKOLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hizkuntza-akademiak gaztelania hutsean zeuden bi eskuorri banatu zituen Donostian.	
Zenbakia: 703/2006	Erakundea: BAI & BY, HIZKUNTZA ESKOLA	Nafarroa
Arrazoa:	Urriaren 18an Iruñeko kaleetan oinezkoei banatu zien publizitate eskuorria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 536/2006	Erakundea: DEUSTUKO UNIBERTSITATEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Aisiarako Ikaskuntzen Institututik erakunde batera galdekizun sorta bat bidali dute, dena gaztelaniaz idatzia dago soilik, bai eta aurkezpen gutuna ere.	
Zenbakia: 951/2006	Erakundea: DEUSTUKO UNIBERTSITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Aisiarako Ikaskuntzen Institutuak prestakuntza-proiektu berriei buruzko informazioa bidali zion erakunde bati abuztuaren 2an. Aurkezpen gutuna ele bietan bazegoen ere, ikastaroari buruzko informazio guztia gaztelania hutsean bidali zuten.	
Zenbakia: 173/2006	Erakundea: KUTXA ZABAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Bidebieta auzoan adineko pertsonak zaintzen ikasteko ikastaroak antolatzen ditu. Otsailaren 27an ikastaroari buruzko informazio guztia gaztelania hutsean eman zioten herritarri. Harrera egin zion langileak ere, ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 247/2006	Erakundea: KUTXA ZABAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarra martxoaren 7an KUTXAZABAL ZENTROra joan zen eta ezin izan zioten harrera euskaraz egin. Bertan eskaintzen ziren ikastaroari buruzko informazioa gaztelaniaz eman zioten. Bestetik, sarrerako iragarki-oholean zegoen ikastaroen ordutegia, egunkariko berriak eta abar gaztelania hutsean zeuden. Horrez gain, "Adineko pertsonen oinarriko arreta" izeneko ikastaroa gaztelania hutsean izan zen; ez zen euskaraz egiteko aukerarik eskaini.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 315/2006	Erakundea: MONDRAGON UNIBERTSITATEA. MU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ekaineko ikastaroen berri ematen duen gaztelania hutsean dagoen eskuorria jaso du herritarrek.	
Zenbakia: 555/2006	Erakundea: MONDRAGON UNIBERTSITATEA. MU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 19an Arrasateko Amaia antzokian Mondragon Unibertsitatean 2005 urtean Ingeniaritza Teknikoa amaitu zuten ingeniari berriei diplomak banatzeko ekitaldi akademikoa egin zen. Bertan zeuden 315 ingeniarietatik erdia baino gehiago euskaldunak ziren arren, hitzaldi nagusia eta jardunaldiaren mamia gaztelania hutsean izan ziren.	
Zenbakia: 789/2006	Erakundea: ZUBELDIA PRESTAKUNTZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2006-07 ikasturterako eskaintzen dituen prestakuntza-ikastaroen berri ematen duen informazio-orria bidali dio erakunde bati. Ikastaroari buruzko informazio guztia eta izena emateko orria gaztelania hutsean daude. Sarrerako argibideak euskaraz eta gaztelaniaz daude, baina euskarazko bertsioa akatsez josita dago.	

GARRAIOBIDEAK / GARRAI ENPRESAK

Zenbakia: 531/2006	Erakundea: AUTOROUTES DU SUD DE LA FRANCE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 2an, A-63 autopistan, Baionarako norantzan, lehen argizko panelak frantsez hutsean ageri zuen mezua eguerdiko 14:20ean: 'fin des travaux a 3 km' Egun berean, Donostiaranzko norantzan, arratsaldeko 16:25ean, Aire de Bidarten argizko panelak, "travaux a 7 km" ageri zuen.	
Zenbakia: 610/2006	Erakundea: AUTOPISTA VASCO-ARAGONESA	Nafarroa
Arrazoa:	Ekainaren 14an, AP-68 autopistan, Altubeko ordaintokian eskura banatzen zuten eskuorria hartu zuen. Gaztelania hutsean zegoenez, euskarazkoa eskatu zuen, baina ez zutela jakinarazi zioten.	
Zenbakia: 611/2006	Erakundea: AUTOPISTA VASCO-ARAGONESA	Bizkaia
Arrazoa:	Enpresaren webgunea gaztelaniaz soilik ikus daiteke.	
Zenbakia: 50/2006	Erakundea: EGUISA. ESTACIÓN GUIPUZCOANOS	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urtero chi duen bezala, kuotaren berri emanez igorri dion gutuna gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 337/2006	Erakundea: ESTACIONAMIENTOS ALHÓNDIGA	Bizkaia
Arrazoa:	Martxoaren 30ean Bilboko aparkalekuan jaso zuen ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 822/2006	Erakundea: LA BAZTANESA	Nafarroa
Arrazoa:	Autobus-konpainiak bezeroei luzatzen dizkien txarteletan gaztelania da nagusi. Azalpen gehien-gehienak gaztelania hutsean ageri dira.	

Zenbakia: 870/2006	Erakundea: METRO BILBAO	Bizkaia
Arrazoia:	Abuztuan, Bilboko jaietan, Algortako metro-geltokian izandako gorabehera baten harira, euskara hutsean idatzitako erreklamazioa aurkeztu zion METRO-BILBAOri. Azaroan jaso du erantzuna, eta gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 738/2006	Erakundea: PARKINGS DE PAMPLONA	Nafarroa
Arrazoia:	Iruñeko Aduanako Txokoko lur azpiko aparkalekuan aldaketak egin dituzte errotulu batean. Lehen 'SALIDA DE EMERGENCIA- LARRIALDI IRTEERA' zioen tokian orain honako hau irakurtzen da: 'SALIDA-LARRIALDI' 'SALIDA-IRTEERA' beharrean.	
Zenbakia: 130/2006	Erakundea: SEUR. SERVICIO URGENTE DE TRANSPORTE	Nafarroa
Arrazoia:	Gutuna igorri dio bere bezeroa den erakunde bati, eskaintzen dituen zerbitzuetan aldaketak izanen direla jakinarazteko. Eskutitza gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 758/2006	Erakundea: TIPSA GARRAIO ENPRESA	Bizkaia
Arrazoia:	TIPSA garraio-enpresaren albaranak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 1012/2006	Erakundea: VUELING	Bizkaia
Arrazoia:	Loiu-Paris-Loiu, VUELING aire-konpainiarekin egin zuen. Konpainiak, joatean bezala itzultzean, ingelesa, frantsesa eta gaztelania erabili zituen bidaiariei zuzendutako mezuetan, baina euskarazko hitz bakar bat ere ez.	ERANTZUN DUTE

EREMUA: PRIBATUA

AISIALDIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 75

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako espediente guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Arabako, Gipuzkoako eta Bizkaiko kasuren batean lege-urraketa ere izan da.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Arrazoi bertsuengatik kexa bat baino gehiago jaso dituzten erakundeak daude.

LAST TOUR INTERNATIONAL delakoak bi kexa jaso ditu Bilbao Live Festival ekitaldia iragartzeko euskarrietan gaztelania soilik erabili izanagatik. LUR dantzalekuak ere bi kexa jaso ditu, langileengandik, oro har, zerbitzua euskaraz jaso ezin delako eta, segurtasuneko langileek bereziki, izandako jarrera dela eta. Zirkuari kexa ugari helarazi zaizkio kartelak gaztelania hutsean jarri dituelako.

Kirolen esparruan BASKONIAK bi kexa jaso ditu partidetara joateko sarrerak gaztelania hutsean zeudelako.

Kulturaren eremuan, berriz, ARTIUM MUSEOAK hedabideetara prentsa-oharrak eta informazioa gaztelania hutsean igorri izanagatik bost kexa jaso ditu.

Hedabideei dagokienez, HERRI IRRATIAK lau kexa jaso ditu web-magazinetan ia ez dagoelako euskararen arrastorik.

METRODIRECTO EUSKADIK ere bi kexa jaso ditu doan banatzen duen egunkaria gaztelania hutsean egoten delako.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua erdaraz
Aldizkaria, egunkaria, web-magazina etab. gaztelaniaz
Bisita gidatuak erdaraz
Ekitaldia gaztelaniaz
Erantzuna gaztelaniaz
Errotulazioa, kartelak etab. erdaraz
Fakturak gaztelaniaz
Gonbidapena gaztelaniaz
Informazioa erdaraz
Jakinarazpenak erdaraz
Megafoniaz bidezko mezuak gaztelaniaz
Mezu elektronikoa frantsesez
Prensa-oharra gaztelaniaz
Publizitatea erdaraz
Sarrera txartelak erdaraz
Toponimoak gaztelaniaz

2.3. Larritasuna

Larritasun berezikoak lirateke euskara baztertzen duten gaztelania/frantsesa eta gaztelania/ingelesa elebitasunaren ereduak (543-2006, 625-2006, 659-2006), euskaraz solas egiteagatik langileengandik erantzun edo tratu zakarra jaso izana (147-2006, 862-2006, 868-2006) eta doan banatzen diren ehunka egunkaritan euskararen presentziarik eza.

Bestetik, azpimarratzekoa da erakunde batzuek urtez urte antzeko gertaerengatik kexen hartzaile izaten jarraitzen dutela; besteak beste, ASEGARCE, ASPE, ARTIUM MUSEOA, DONOSTIAKO ZINEMALDIA, GOLEM ZINEMAK.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
AISIALDIA	28
KIROLA	15
KULTURA	11
ARGITALPENAK	1
HEDABIDEAK	20

AISIALDIA

Aisialdiaren esparruan aipatzekoa da zenbaitetan legeak dioena bete ez izana. Esaterako, EROSKI BIDAIAKek faktura gaztelania hutsean igortzean. Toponimo ofizialak errespetatu ez izana ere bi kexen arrazoi izan da. Hala ere, erantzunetan fakturak ele bietan jasotzeko aukera abian jarri dutela jakinarazi diote Behatokiari.

Bestalde, aisialdiko ekintzak iragartzeko erabiltzen diren baliabideetan euskararen presentzia eza kexa anitzen arrazoi izan da: txartelak, eskuorriak, kartelak... Horien adibide ditugu LAST TOUR INTERNATIONAL, LE PETIT TRAIN DE LA RHUNE, SENDA VIVA, ZIRKUA...

KIROLA

Sarrera-txartelak gaztelaniaz edo gaztelaniaz eta frantsesez baino ez egotea izan da hiru kexen zioa.

ASEGARCEk eta ASPEk pilota partidak antolatzean euskara kontuan ez hartzea urtez urte errepikatzen diren kexak ditugu.

Ahozko zerbitzua euskaraz jaso ez izanagatik bi kexa jaso ditugu ere.

Gainerako kexen arrazoiaren artean denetarik dago: erantzuna gaztelaniaz jaso izana, aldizkaria gaztelaniaz egotea, kartelak gaztelaniaz egotea etab.

KULTURA

Kexa gehienak gertaera sistematiko baten ingurukoak dira: bi erakundek hedabideetara igortzen dituzten jakinarazpenak gaztelania hutsean egotea, alegia. Aurreko urteetan bezala, kexaren berri eman bazaie ere, ez dute konponbidea bilatzeko inongo urratsik eman.

Gainerako kexen zioak hauek izan dira: gonbidapena gaztelania hutsean, eskuorriko azalean gaztelania nagusi, ekitaldian gaztelania nagusi, museoko zerbitzuak frantsesez edo gaztelaniaz eta ahozko zerbitzua gaztelaniaz.

ARGITALPENAK

Aipatzekoa da GUIA PROFESIONAL DE NAVARRAko langileak euskararekiko erakutsitako jarrera zakarra.

HEDABIDEAK

Doako egunkarietan euskararen presentzia eza izan da kexak jartzerakoan gehien errepikatu den zioa.

HERRI IRRATIari astero argitaratzen duen web-magazina ia gaztelania hutsean egon ohi delako lau kexa helarazi bazaizkio ere, ez du gertaerari konponbidea emateko urratsik eman.

Gainerako kexen arrazoiak ugari izan dira: ahozko zerbitzua euskaraz ez eskaintzea, mezu elektronikoa frantses hutsean igorri izana, faktura frantsesez bidali izana,...

4. ERANTZUNAK

Aisialdiaren esparruan bi erantzun jaso ditu Behatokiak.

EROSKI BIDAIAKek jasotako iradokizunarengatik eskerrak emateaz gain, horrelako egoerak errepika ez daitezen zentralita berri bat frogatzen ari direla jakinarazi digu.

URDAZUBIKO LEZEetako langilea ez dator bat kexaren arrazoiarekin, gidariak gaztelaniaz eman zizkiela ia azalpen guztiak, alegia. Behatokiak herritarraren fede onean oinarritzen du bere jarduera, eta hortaz, ezin dio alde bati edo bertzeari eman arrazoia. Horregatik, gertaera ez ezik, erakundeak emandako erantzuna islatzea ere ezinbestekoa dela uste du.

Kirolaren eremuan ERREALAk erantzun dio Behatokiak jarritako kexari. Langileak adierazitakoaren arabera, bulegoan zerbitzua euskaraz eskaintzen duten langileak egon badaude, baina litekeena da egun zehatzen batean zerbitzua euskaraz eman zezakeen langilerik egon ez izana.

Kulturaren esparruan GUGGENHEIM MUSEOaren erantzuna jaso du Behatokiak. Erakunde horrek jasotako iradokizunarengatik eskerrak emateaz gain, kafetegiko langileek euskararen ezagutza derrigorrezkoa ez duten arren, aukeraketa egiterakoan kontuan hartzen duten balio erantsiko ezaugarria dela adierazi digu, eta aurreratzean ere alderdi hau zainduko dutela.

5. SINOPSIK: AISIALDIA

AI SI ALDIA

Zenbakia: 181/2006	Erakundea: EROSKI BIDAIAK	Araba
Arrazoa:	Herritarrak bi aldiz deitu du EROSKI BIDAIAKeko zentralitara eta bi aldietan lehenengo hitza gaztelaniaz izan da, bi telefonistek euskaraz zekiten arren.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 732/2006	Erakundea: LANDETXEA	Nafarroa
Arrazoa:	Landetxearen eskuorrian etxearen ezaugarriei buruzko informazioan euskara lehenetsia dagoen arren, bertara ailegatzeko mapan ez da zenbait hiriren eta haranaren izendapen ofiziala aintzat hartu: Irún, San Sebastián - Donosti eta Baztán ageri baitira. Bestetik, toponimo bat gaztelania hutsean dago: Navarra.	
Zenbakia: 994/2006	Erakundea: GOLEM ZINEMAK	Nafarroa
Arrazoa:	GOLEM Morea zine-aretoetan ezin izan zieten arreta euskaraz egin uztaillaren 26an.	
Zenbakia: 995/2006	Erakundea: GOLEM ZINEMAK	Nafarroa
Arrazoa:	GOLEM La Morea zine aretoetan luzatu zizkieten sarrerak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 812/2006	Erakundea: GRITES D'ISTURITZ	Gipuzkoa
Arrazoa:	Isturitzeko kobazuloetatik frantses hutsean bidali zuten euskara hutsezko webgune batera apirilaren 22an eta 23an egitekoa zen musika emanaldia iragartzeko mezu elektronikoa .	
Zenbakia: 733/2006	Erakundea: LAST TOUR INTERNATIONAL	Bizkaia
Arrazoa:	Uztaillaren 13tik 15era izan zen Bilbao Live Festival delakoaren berri emateko publizitatean ez zegoen euskararen arrastorik. Horrez gain, talde bakar batek kantatu zuen euskaraz, hau da, parte hartzaileen % 2,35k. Antolatzailea LAST TOUR INTERNATIONAL izan zen eta babesleatariko bat Bilboko Udala zen.	
Zenbakia: 806/2006	Erakundea: LAST TOUR INTERNATIONAL	Bizkaia
Arrazoa:	Uztaillaren 13tik 15era izan zen Bilbao Live Festival delakoaren kartelak eta gainerakoak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 807/2006	Erakundea: LAST TOUR INTERNATIONAL	Bizkaia
Arrazoa:	Uztaillaren 13tik 15era izan zen Bilbao Live Festival delakoaren baitan, uztaillaren 15etik 16rako gauean sarreran zegoen langilearekin ezin izan zuen euskaraz jardun; gaztelaniaz egiteko eskatu zion.	
Zenbakia: 543/2006	Erakundea: LE PETIT TRAIN DE LA RHUNE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Larrungo tren txikian zerbitzu guztiak frantsesez edo gaztelaniaz soilik eskaintzen dituzte; gidariek, leihatilako langileek ez dute euskaraz egiten. Sarrera-txartelak, eskuorriak eta paneletako informazioa ere, frantses hutsean idatzita daude.	
Zenbakia: 862/2006	Erakundea: LUR DANTZALEKUA	Nafarroa
Arrazoa:	Dantzalekura joan eta bertan ez zuten langile euskaldunik topatu. Gainera, segurtasun lanetan zeudenek jarrera harroa izan zuten euskaraz hitz egin zieten.	
Zenbakia: 868/2006	Erakundea: LUR DANTZALEKUA	Nafarroa
Arrazoa:	Bertako langileek ez dute euskarazko zerbitzurik eskaintzen. Bigarrenik, lokaletik irteteko orduan segurtasunekoek euskaraz mintzatzeagatik bultzadak eman zizkieten eta oso tratatu txarra jaso zuten. Lisakarra sortu zen eta erreklamazio-orriak eskatzean oso modu zakarrean erantzun zieten.	
Zenbakia: 530/2006	Erakundea: MEGA CGR CENTRE	Lapurdi
Arrazoa:	Maiatzaren 8an herritarra Baionako Multiplex MEGA CGR zinemara joan zen, 13:45eko saioan film bat ikusteko asmoz. Sarrerak ordaintzeko txekoa euskaraz egin zuen eta frantsesez egiteko eskatu zioten ez dituztelako euskaraz egindakoak onartzen.	
Zenbakia: 128/2006	Erakundea: NIESSEN ARETOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Errenterian dagoen Niessen merkataritza-guneko zinema aretoetako filmeei buruz astero banatzen dituzten eskuorrietan 'sei zinemak' hitzak besterik ez dira agertzen euskaraz; gainerako guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1019/2006	Erakundea: NUEVO DESARROLLO DE ANOETA S.L.	Gipuzkoa
Arrazoa:	NUEVO DESARROLLO ANOETA S.L.k gaztelania hutsean jarri zituen Donostian 2006ko abuztuan zezenketak iragartzeko kartelak.	
Zenbakia: 987/2006	Erakundea: SALA 31	Nafarroa
Arrazoa:	Iraileko egitarauaren berri emanez argitaratu zuen eskuorria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 998/2006	Erakundea: SALA 31	Nafarroa
Arrazoa:	Iraileko egitarauaren berri emanez argitaratu zuen eskuorrian agertzen den mapan ez da zenbait herri eta hiriren izendapen ofiziala aintzat hartu: Lekumberri, Vitoria eta S. Sebastián ageri baitira. Bestetik, toponimo bat gaztelania hutsean dago: Pamplona.	

Zenbakia: 363/2006	Erakundea: SENDA VIVA	Nafarroa
Arrazoa:	SEDA VIVA izeneko parkean propaganda, megafonia bitartezko mezuak, sarrerak, bezeroekiko arreta, parkeko argibideak eta mota guztietako seinalizazioa gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 853/2006	Erakundea: TXINGUDI KO JAXENOLAF MALABISTAK	Nafarroa
Arrazoa:	TXINGUDI KO JAXENOLAF MALABARISTAK taldeak uztailean antolatutako kartel lehiaketa iragartzen zuen kartelean gaztelania zen nagusi.	
Zenbakia: 940/2006	Erakundea: URDAZUBIKO LEZEAK	Nafarroa
Arrazoa:	Azaroaren 19an URDAZUBIKO LEZEAK bisitatzen izan ziren. Bisitarien taldean 15 pertsona euskaldun izan arren, tartean erdaldun batzuk ere bazirenez, gidariak gaztelaniaz eman zizkien ia azalpen guztiak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 678/2006	Erakundea: VIAJES EL CORTE INGLÉS	Araba
Arrazoa:	VIAJES EL CORTE INGLÉS delakoak bulego berria ireki du Gasteizen eta horren berri emateko eskuorri bat bidali du etxetara, gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 485/2006	Erakundea: WARNER LUSOMUNDO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako WARNER zinemetan leihatilan euskaraz eskatu arren, gaztelaniaz erantzun zioten. Gainera filma hasi aurretik eman duten iragarkia (hainbat ohar iragarritz: telefonoak itzali, ez erre...) gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 94/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailean zirkua joan da Donostiara, eta hori iragartzeko hirian jarri dituzten panel erraldoiak gaztelania hutsean idatzita daude.	
Zenbakia: 107/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Zirkuak kartelak gaztelania hutsean jarri ditu eta Donostiako Udalak baimena eman dio jartzeko, ordenantzak urratuz.	
Zenbakia: 194/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 9tik 12ra bitartean Donostian zirkua egongo dela iragarritz jarri dituzten kartelak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 438/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 9tik 12ra bitartean Donostiara joan zen zirkuak propaganda guztia gaztelania hutsean banatu zuen.	
Zenbakia: 439/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Zirku italiarra Donostian egongo zela iragarritz jarri zituzten kartelak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 881/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailaren 27tik 31ra bitartean zirkua egongo zela iragarritz Donostian zehar jarri zituzten kartelak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 883/2006	Erakundea: ZIRKUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailean zirkuaren etorrera iragarritz Altzan jarri dituzten kartelak gaztelania hutsean daude.	

KIROLA

Zenbakia: 208/2006	Erakundea: ARABAKO ARETO-FUTBOLEKO FEDERAZIOA	Araba
Arrazoa:	Arabako Areta Futboleko Ligan jokatzeko duen talde bateko ordezkariak euskaraz idatzitako e-maila bidali zion ARABAKO ARETO FUTBOLEKO FEDERAZIOARI. Federaziotik honela erantzun zioten: 'Lo sentimos mucho, pero en esta Federación sólo hablamos y entendemos en CASTELLANO'.	
Zenbakia: 434/2006	Erakundea: ASEGARCE	Gipuzkoa
Arrazoa:	ASEGARCEk pilotarien txartelak atera zituen hurrengo 2005eko irailean. Bertan pilotariaren datu guztiak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 963/2006	Erakundea: ASEGARCE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Abuztuaren 3an, herriko jaiak zirela eta pilota jaialdia antolatu zuten Oizartuneko ASEGARCE enpresarekin. Sakea markatzen den tokian todos esan nahi duen T markatu zuten, aurreko urteetan behin eta berriz euskaraz jartzeko eskatu izan dioten arren. Oiarpe pilota-elkarteko 3 ordezkari joan zitzaizkion euskaraz jar zezala eskatzera. Azkenean, aldatu zuen. Hala ere, euskaraz jartzeko nork eskatu zuen, euskaraz nahi zutenak zenbat ziren, eta antzekoak adierazi zizkien modu txarrean. Artekaria ere gaztelania hutsean aritu zen partidak irau bitartean.	
Zenbakia: 1/2006	Erakundea: ASPE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urtarrilaren 1ean ASPEk antolatuta Bergaran jokatu zen pilotari profesionalen Eguberrietako finalean, intendentek sakea gaztelaniaz soilik markatu zuen: 'T' (para todos).	

Zenbakia: 591/2006	Erakundea: BASKONIA	Araba
Arrazoa:	BASKONIAk 2006ko ACBren finalaurreko partidetarako atera dituen sarrerak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 680/2006	Erakundea: BASKONIA	Araba
Arrazoa:	SASKIBASKONIAk antolatzen duen San Prudentzio txapelketarako sarrerak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 381/2006	Erakundea: BIARRITZ OLYMPIQUE	Nafarroa
Arrazoa:	Donostiako Anoetako estadioan jokatu zen Biarritz Olympique eta Munster taldeen arteko rugby partidako sarrerak gaztelaniaz eta frantsesez bakarrik argitaratu zituzten.	
Zenbakia: 659/2006	Erakundea: DIMA ROCK MASTER	Bizkaia
Arrazoa:	DIMA ROCK MASTER, Euskal herriko eskalada txapelketaren webgunean, iaz itzuli zituzten testuak euskaraz daude, baina aurtan sortutako testu gehienak erdaraz ageri dira (gaztelaniaz eta batzuk gaztelaniaz eta ingelesez) edo euskaraz daudenak akatsak dituzte. Antolatzailerekin harremanetan jartzeko orria ere gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 968/2006	Erakundea: DONIBANE KIROL ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko DONIBANE KIROL ELKARTEAK udako aldizkaria bidali du bazkideen etxeetara. Euskara eta gaztelaniaren presentzia ez da batera orekatua, euskararen kaltetan.	
Zenbakia: 969/2006	Erakundea: DONIBANE KIROL ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko DONIBANE K.E.k udako aldizkaria argitaratu du. Izenburuak honela dio: <i>Verano-Uda 2006, Revista de la Agrupación Deportiva San Juan/ Aldizkariako Donibane Kirol Elkarte</i> .	
Zenbakia: 1073/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO BASKET SASKIBALOI K.E.	Gipuzkoa
Arrazoa:	GBC saskibaloit taldeak bazkide berriak lortzeko kanpaina abiatu du irailean. Kanpaina iragartzeko gaztelania hutsean dauden kartelak jarri dituzte dendetan.	
Zenbakia: 1074/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO BASKET SASKIBALOI K.E.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Lehen GBC saskibaloit taldearen logoan Gipuzkoa Basket agertzen zen. Orain hiriaren izena gaineratu diote, baina gaztelaniaz bakarrik.	
Zenbakia: 625/2006	Erakundea: MUNDUKO SURF TXAPELKETA	Bizkaia
Arrazoa:	Urriaren lehen asteburuan munduko txapelketarako surf lehiaketa egin zen Bakion eta Mundakan. Ospakizunaren berri emateko argitaratu duten publizitatea bi hizkuntzatan dago (gaztelaniaz eta ingelesez), baina ez da euskararen arrastorik ageri, nahiz eta Mundaka eta Bakioko Udalen laguntza izan.	
Zenbakia: 176/2006	Erakundea: TXURI URDIN IZOTZ JAUREGIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oinetakoak banatzen dituzten langileek ez dakite euskaraz. Horrez gain, martxan egokitu zitzaizen begiraleak ezin izan ziren zerbitzua euskaraz eskaini.	
Zenbakia: 955/2006	Erakundea: ERREALA. REAL SOCIEDAD DE FÚTBOL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Anoeta estadioan duen bulegora joan zen. Bertan zeuden langileetatik bakar batek ere ez zekien euskaraz. ERANTZUN DUTE	

KULTURA

Zenbakia: 30/2006	Erakundea: ANDRA MARI KATEDRALA FUNDAZIOA	Araba
Arrazoa:	2005eko azarotik 2006ko urtarrilera 3 komunikazio bidali ditu gaztelania hutsean hedabideetara.	
Zenbakia: 37/2006	Erakundea: ARTIUM MUSEOA	Araba
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara erakusketa bati buruzko informazioa.	
Zenbakia: 38/2006	Erakundea: ARTIUM MUSEOA	Araba
Arrazoa:	Urtarrilaren 24an gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara Bernardo Atxagaren emanaldiaren berri ematen zuen prentsa-oharra.	
Zenbakia: 216/2006	Erakundea: ARTIUM MUSEOA	Araba
Arrazoa:	Urtarrilaren 24an gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara Bernardo Atxagaren hitzaldiari buruzko informazioa.	
Zenbakia: 274/2006	Erakundea: ARTIUM MUSEOA	Araba
Arrazoa:	Martxoaren 16an gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara Glimpse ikuskizunari buruzko prentsa-oharra.	

Zenbakia: 278/2006	Erakundea: ARTIUM MUSEOA	Araba
Arrazoa:	Martxoaren 30ean, gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara Vicente Molina Foixen hitzaldia eta artista plastikoei buruzko zine-zikloari buruzko informazioa.	
Zenbakia: 854/2006	Erakundea: DONOSTIAKO JAZZALDIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailaren 21etik 26ra izan zen Donostiako Jazzaldirako gonbidapen-eskutzitza gaztelania hutsean jaso zuen herritarrek.	
Zenbakia: 739/2006	Erakundea: DONOSTIAKO MUSIKA HAMABOSTALDIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	MUSIKA HAMABOSTALDIAK abuztuaren lelik 12ra antolatutako musika udalekuen eskuorriaren barnealdean informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz modu orekatuan dagoen arren, azalean informazio gehiena gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1071/2006	Erakundea: DONOSTIAKO NAZIOARTEKO ZINEMALDIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	ZINEMALDIAREN sari banaketan saioan euskararen presentzia ez zen batere orekatua izan gaztelaniarenarekiko: ia aurkezpen guztiak gaztelaniaz izan ziren, pantailan gaztelania hutsean agertu zen informazioa etab.	
Zenbakia: 544/2006	Erakundea: EDMOND ROSTAND MUSEOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Arnaga museoa bisitatzeraz joan ziren eta zerbitzu guztiak frantsesez edo gaztelaniaz ziren bakarrik: sarrera txartela, eskuorriak, bisita gidatuak...	
Zenbakia: 147/2006	Erakundea: GUGGENHEIM MUSEOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Museoan argibide guztiak hizkuntza askotan daude; gailegoz ere irakur daitezke. Kafetegian, berriz, otsailaren 3an herritarrek kafe amerikano bat eskatu eta ez zioten ulertu. "¿Café con leche?" erantzun zion zerbitzariak zakar. "Ez. Kafe amerikano bat." "Café con leche?" berriz ere modu txarrean. Herritarrek amore eman eta gaztelaniaz eskatu behar izan zuen	

ARGITALPENAK

Zenbakia: 719/2006	Erakundea: GUIA PROFESIONAL DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Ekainaren 29an GUIA PROFESIONAL NAVARRA delakotik erakunde batera deitu dute eta herritarrek ez du euskaraz egiteko aukerarik izan, propio eskatu badu ere. Gainera, herritarrek gida horretan erakundearen helbidea euskaraz ez dutenez, gaizki dagoela esan diotenean, langileak ea arazoren bat duen euskaraz ez duelako atenditzen galdetu dio. Herritarrek, berriz ere, helbidea euskaraz ez badago gaizki dagoela esan diotenean, agurtu eta deia moztu du langileak.	

HEDABIDEAK

Zenbakia: 183/2006	Erakundea: 20 minutos Bilbao	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko metroan doan banatzen den 20 minutos Bilbao izeneko egunkariaren martxoaren 7ko alean ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	
Zenbakia: 184/2006	Erakundea: ADN BILBAO	Bizkaia
Arrazoa:	ADN Bilbao izeneko doaneko egunkariaren alean albiste bakarra dago euskaraz.	
Zenbakia: 487/2006	Erakundea: ADN BILBAO	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko metroan doan banatzen den ADN-weekend aldizkarian gaztelania hutsean ematen dute informazioa.	
Zenbakia: 185/2006	Erakundea: QUÉ BILBAO	Bizkaia
Arrazoa:	Bilbon doan banatzen den QUÉ Bilbao izeneko egunkariaren martxoaren 7ko alean hitz bakar bat ere ez dago euskaraz.	
Zenbakia: 1022/2006	Erakundea: DIARIO DE NOTICIAS	Nafarroa
Arrazoa:	Diario de Noticias egunkariak ez du aukerarik eskaintzen edizio digitala euskaraz bisitatzeko.	
Zenbakia: 686/2006	Erakundea: DIARIO VASCO	Bizkaia
Arrazoa:	Egunkarira deituta, telefonoa hartzen duen emakumeak ez du zerbitzua euskaraz eskaintzen.	
Zenbakia: 138/2006	Erakundea: HERRI IRRATIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	HERRI IRRATIAK astero argitaratzeko asmoa duen Herri Irratia web-magazina izeneko aldizkari elektronikoaren 0 alea bidali dio erakunde bati. Izenburu pare bat kenduta, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago	

Zenbakia: 391/2006	Erakundea: HERRI IRRATIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	HERRI IRRATIAK erakunde bati astero bidaltzen dion web-magazine izeneko aldizkari elektronikoaren apirileko 6. eta 7. aleetan euskarari eskaintzen zaion tartea hutsaren hurrengoa da. Izenburu batzuk, eta albiste labur edo iragarki pare bat kenduta, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 393/2006	Erakundea: HERRI IRRATIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	HERRI IRRATIAK erakunde bati astero bidaltzen dion web-magazine izeneko aldizkari elektronikoaren martxoko 1, 2, 3, 4 eta 5. aleetan euskarari eskaintzen zaion tartea hutsaren hurrengoa da. Izenburu batzuk, eta albiste labur edo iragarki pare bat kenduta, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 943/2006	Erakundea: HERRI IRRATIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Astero bidaltzen dion web-magazine izeneko aldizkari elektronikoaren azaroko 17, 18, 19, 20 eta 21. aleetan euskarari eskaintzen zaion tartea ez da batere orekatua. gaztelania da nagusi, bai kuantitatiboki, bai kualitatiboki.	
Zenbakia: 280/2006	Erakundea: LE JOURNAL DU PAYS BASQUE	Lapurdi
Arrazoa:	Martxoaren 22an frantses hutsean bidali zion erakunde bati ETaren su etenaren berri ematen zuen mezu elektronikoa.	
Zenbakia: 418/2006	Erakundea: LE JOURNAL DU PAYS BASQUE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Erakunde bati bidali dion fakturan, helbidea eta kontzeptuak frantses hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 486/2006	Erakundea: METRODIRECTO EUSKADI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostian doan banatzen den aldizkari berri bat agertu da <i>Metrodirecto-Euskadi</i> . Gaztelania hutsean idatzita dago.	
Zenbakia: 811/2006	Erakundea: METRODIRECTO EUSKADI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostian doan banatzen den Metro izeneko egunkarian euskararen presentzia hutsaren hurrengoa izan ohi da. Horren adibide da uztailaren 26ko alea; bertan ez dago albiste bakar bat ere euskaraz.	
Zenbakia: 871/2006	Erakundea: NOTICIAS DE GIPUZKOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Egunkariak gehigarri berezia banatu zuen azaroaren 12an Behobia-Donostia lasterketa zela eta. Gehigarriak 12 orrialde zituen eta azaleko <i>igandea</i> , azaroak 12, 11:00etan ez beste guztia gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 592/2006	Erakundea: PERIÓDICO CRÓNICAS	Bizkaia
Arrazoa:	Metro geltokietan banatzen den <i>Periódico Crónicas</i> izeneko doako egunkarian euskarazko edukia hutsaren hurrengoa da.	
Zenbakia: 375/2006	Erakundea: QUÉ FACIL	Araba
Arrazoa:	VOCENTO taldeak Gasteizen argitaratu eta banatzen duen <i>Qué Fácil</i> doako aldizkarian euskararen presentzia hutsala da.	
Zenbakia: 58/2006	Erakundea: TELEBILBAO	Bizkaia
Arrazoa:	TELEBILBAO kateko La Visita izeneko saiotik gaztelania hutsean bidali diote erakunde bati martxoaren lehen astebururako antolatu dituzten ekintzen informazioa.	
Zenbakia: 936/2006	Erakundea: THE BORDELINÉ MUSIC	Nafarroa
Arrazoa:	Prentsa agentziak azaroaren 28an gaztelania hutsean bidali zizkion erakunde bati abenduaren 2an, Nafarroaren eguneko ospakizunen barruan egin behar zen Gazte Jaialdiaren egitaraua eta jaialdian parte hartzen zuten taldeei buruzko prentsa-dossiera.	
Zenbakia: 937/2006	Erakundea: THE BORDELINÉ MUSIC	Nafarroa
Arrazoa:	Azaroaren 30ean gaztelania hutsean bidali zuen PULL taldearen disko berriaren promoziorako mezu elektronikoa.	

EREMUA: PRIBATUA

FINANTZAK ETA ASEGURUAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 55

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jasotako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute. Araba, Bizkaia eta Gipuzkoatik helarazitako zenbait kexek lege urraketaren izaera ere badute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Eremu honetan jasotako kexa gehienak desberdinak diren arren, zenbait erakundek arrazoi bera dela eta kexa bat baino gehiago jaso ditu. BBVak, EUSKADIKO KUTXAK eta GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXAK herritarrei ahozko zerbitzua euskaraz ez eskaintzeagatik zenbait kexa jaso dituzte.

NAFARROAKO KUTXAK herritarrei jakinarazpenak gaztelania hutsean igorri dizkielako bi kexa jaso ditu.

VITAL KUTXAK prentsaurreko deiak, prentsa-oharrak eta komunikazioak gaztelaniaz igortzeagatik kexa ugari jaso ditu. *Noticias de la caja* izeneko orrian gaztelania nagusi delako ere, bi kexa jaso ditu.

LAGUN AROK hiru kexa jaso ditu, ez baitu telefono bidezko zerbitzua euskaraz eskaini. Toponimo ofiziala ez errespetatzeak bi kexa jaso ditu. Gutunak gaztelania hutsean bidali dituelako bi kexa jaso ditu ere.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Bankuko makina informatikoa gaztelaniaz
Bezeroendako aldizkaria gaztelaniaz
Datafonoak ematen duen ordainagiria gaztelaniaz
Eraikuntza estaltzen duen oihala gaztelaniaz

Erantzungailuko mezua gaztelaniaz
 Errenta aitortpena gaztelaniaz
 Galdetegia gaztelaniaz
 Gutunak, mezu elektronikoak... gaztelaniaz
 Informazioa gaztelaniaz
 Inprimaki elebidunean kontzeptuak gaztelaniaz
 Mediku-txostena gaztelaniaz
 Publizitatea gaztelaniaz
 Prentsaurreko deia gaztelaniaz
 Prentsa-oharra gaztelaniaz
 Toponimo ofiziala ez errespetatzea
 Transferentziaren jakinarazpena gaztelaniaz
 Webgunea euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Larritasunari dagokionez, hizkuntzagatiko bereizkeria jasan dute zenbait herritarrek, zerbitzua euskaraz nahi bazuten ere, beste hizkuntza batean jaso behar izan dutelako (340-2006, 410-2006, 687-2006,...) edo gutunak eta gainerako jakinarazpenak euskaraz bederen jaso nahi dituela espresuki adierazi arren, jaramonik egin ez diotelako (567-2006). Antzeko kasua da herritarrak erakundearen erantzungailuan mezua euskaraz utzi eta erakundeak erantzun-gutuna gaztelania hutsean igorri izana (976-2006).

Puntu honetan nabarmentzekoak dira ere, herritarrak euskaraz mintzatu eta erantzun zakarra edo tente samarra jaso duten egoerak (568-2006, 615-2006, 707-2006).

Bukatzeko, badira erakunde batzuk aurreko urteetan bezala aurten ere antzeko gertaerak direla eta kexen hartzaile izan direnak. Esate baterako: LAGUN ARO, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, NAFARROAKO KUTXA...

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
ASEGURU ETXEAK	17
BANKUAK, KUTXAK ETAB.	38

ASEGURU ETXEAK

Eremu honetan keza batzuen zioa ahozko zerbitzua gaztelaniaz jaso izana izan bada ere, kasu gehienek idatzian dute sorburua: galdetegia, informazio-gutuna, aldizkaria, eskuorria etab.

Bada urterik urte keza bera jasotzen duen erakunde bat. Nahiz eta erakunde horri behin baino gehiagotan jatorrizko lurraldearen izena *Bizkaia* dela jakinarazi zaion, modu okerrean idazten jarraitzen du.

BANKUAK, KUTXAK ETAB.

Hamar keza ahozko zerbitzua euskaraz jaso ezin izanagatik dira. Gainerakoak, idatzizko zerbitzuari dagozkio. Horien artean bitan euskararen erabilera akastuna izan da arrazoia. Gainerako kexen zioak ugari izan dira: gutunak, publizitatea, webgunea...

Zenbait banketxek, EAEko administrazioek ematen dituzten diru-laguntzen onuradun izanik, 6/2003 Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak ezarritakoaren arabera betebeharrak dituzten arren, jasotako kekek erakusten digutenez, oraindik ez dute legeak ezarritakoa betetzen eta ondorioz, ez dituzte herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzen.

4. ERANTZUNAK

Behatokiak bi aseguru etxetatik jaso ditu erantzunak. LAGUN AROk 5 erantzun igorri ditu. Horietako hirutan bezeroei zerbitzu guztiak bi hizkuntzetan eskaintzeko ahalegin handiak egiten ari direla, baina oraindik ere urrats gehiago eman beharra dutela aitortu digute. Beste batean, bezeroaren iritzia helarazi izana eskertzen dute, baina emandako erantzuna ez dator guk helarazi genizkien datuekin bat. Azkeneko kexaren erantzunaren arabera, LAGUN ARO ez dator kexaren arrazoiarekin bat, beraien aburuz, herritarrek hizkuntza-aukera oker egin izango zuela uste baitute.

MUTUA NAVARRAK Behatokiak helarazitako informazioa beraien zerbitzua hobetzeko lagungarria dela aitortzeaz gain, euskararen erabilera handitzeko hartu beharreko neurriak aztertzeari ekinen diotela adierazi dute.

Finantzen esparruan 5 erantzun jaso ditu Behatokiak. BANESTOK barkamena eskatzen du lehenbizi, eta ondoren, komunitateetako hizkuntza-berezitasunak aintzat hartzen dituela adierazten du eta zenbait

kanpainatan zerbitzua euskaraz eman dezaketen langilerik ez dutela onartzen du.

BANKINTERek egindako eskaera etorkizunean zerbitzua hobetzeko aintzat hartuko dutela jakinarazi du.

GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXAK adierazitakoaren arabera, eskaera aztertzen ari dira martxan jarri ahal izateko.

LA CAIXAK bi erantzun helarazi dizkigu. Horietan erakundeak euskararekiko duen sentsibilitatearen berri emateaz gain, herritarrek dagoeneko euskaraz jaso ahal dituzten zerbitzuak zein diren jakinarazten du. Horietariko bat webgunearena da: Behatokiak egiaztatu ahal izan duenez ordea, ezin da euskaraz kontsultatu.

5. SINOPSIK: FINANTZAK ETA ASEGURUAK

ASEGURUA ETXEAK

Zenbakia: 400/2006	Erakundea: AXA ASEGURUAK	Nafarroa
Arrazoa:	AXA aseguru enpresak eskatu ez duen galdetegia gaztelania hutsean bidali dio bezeroari.	
Zenbakia: 342/2006	Erakundea: CASER SEGUROS	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko ordezkartizan duen erantzungailu automatikoaren harrera-mezua gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 416/2006	Erakundea: FREMAP	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali dio erabiltzaileari ordutegi berriari buruzko informazioa.	
Zenbakia: 803/2006	Erakundea: FREMAP	Bizkaia
Arrazoa:	Uztailean gaztelania hutsean bidali zion bezeroari Sociedad de Prevención de FREMAP izeneko elkarte berriari buruzko informazio-gutuna.	
Zenbakia: 199/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Nafarroa
Arrazoa:	Egin gabeko eskaera baten izenean gaztelania hutsean dagoen gutuna igorri diote herritarrari. Iritzia ezagutu nahi izan dute inkesta baten bitartez.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 615/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Aseguru etxeak duen telefono bidezko zerbitzura (24 orduz aritzen diren horietakoa) deitu du, eta telefona hartu dion neska "que me hable en castellano" esan dio. Euskaldunik ez ote dagoen galdetu, eta herritarraren aburuz, oso modu zakarrear, ezetz erantzun dio.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 617/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Nafarroa
Arrazoa:	Bezeroari maiatzean bidali dion Lasai aldizkariaren 11. alean euskararen eta gaztelaniaren erabilera ez da orekatua: atalen goiburua eta artikuluen laburpenak baino ez daude euskaraz; artikulua gaztelania hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 674/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Aseguru etxearen automobil-asistentziara deituta gaztelaniaz erantzun diote, eta zain egoteko mezua ere gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 707/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoa:	LAGUN ARO aseguru etxeak bezero bati eskutitza bidali zion zerbitzu baten berri emateko. Hartara, informazioa telefono-zenbaki batean jasoko zuela adierazi zitzaion. Gutun horretan adierazten zen zenbaki horretara deitu eta esaldi jakin bat esanez gero, opari bat jasotzeko aukera zuela. Herritarrak ekainaren 22an deitu zuen eta erantzungailu automatikoa irten zitzaion. Gaztelaniaz eskatu zion zer zerbitzu behar zuen esateko. Delako esaldia esan zuen eta handik pixka batera pertsona batek galdetu zion, gaztelaniaz, zer nahi zuen. Herritarrak euskaraz eman zizkion azalpenak eta langileak gaztelaniaz egiteko erantzun zion. Herritarrak zerbitzua euskaraz nahi zuela adierazi eta beste zenbaki batera pasako zutela adierazi zioten. Beste pertsona batek hartu zion telefonoa; hori ere gaztelaniaz mintzatu zitzaion. Herritarrak euskaraz eman zizkion azalpenak. Langileak erantzun zion ez zuela zerbitzua hartzerik, gaztelaniaz egin ezean. Ez zion zerbitzua euskaraz eman diezaiokeen langileren batekin hitz egiteko aukerarik eman herritarrari.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 765/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Bizkaia
Arrazoa:	Ekainaren 26an bidalitako gutunean ez da herrialdearen izen ofiziala errespetatu; Vizcaya agertzen da Bizkaia beharrean.	
Zenbakia: 769/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Bizkaia
Arrazoa:	Uztailaren 22an bidalitako gutunean ez da herrialdearen izen ofiziala errespetatu; Vizcaya agertzen baita Bizkaia beharrean.	
Zenbakia: 976/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Bizkaia
Arrazoa:	Aseguru etxetik gaztelania hutsean idatzitako gutuna jaso zuen herritarrak irailaren 15ean, aurrez herritarrak LAGUN AROren erantzungailuan mezua euskaraz utzi bazuen ere.	
Zenbakia: 1008/2006	Erakundea: LAGUN ARO	Nafarroa
Arrazoa:	LAGUN ARO aseguru etxeak aseguru ordaintzeko abisuarekin batera igorritako informazioa gaztelania hutsean bidali dio herritarrari. Horrez gain, aseguruaren inprimakia ele bietan dagoen arren, kontzeptuak gaztelaniaz baino ez daude.	
Zenbakia: 986/2006	Erakundea: MUTUA GENERAL DE SEGUROS	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailean Donostiako etxeetan banatutako eskuorria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 751/2006	Erakundea: MUTUA NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	MUTUA NAVARRA delakotik igorri dioten urteroko mediku-errebisioaren txostena gaztelania hutsean dago. 12 orrialdeko txostena da eta ez da hitz bakar bat ere agertzen euskaraz. Herritarraren izena ere gaizki idatzi dute, Xabier ordez Xavier jarritz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 553/2006	Erakundea: MUTUA MONTAÑESA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	Nafarroa
Arrazoa:	MUTUA MONTAÑESA DE ACCIDENTES DE TRABAJOS delakoan Nafarroako ordezkarietatik jaso duen mezu elektronikoa gaztelania hutsean dago. Bertan, eskaintzen dituzten zerbitzuen aurrez aurreko aurkezpena egin nahi dutela azaltzen da	
Zenbakia: 362/2006	Erakundea: VUELTA DEL CASTILLO S.L. ASEGURUAK	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali dio jakinarazpena herritarrari.	

FINANTZAK

Zenbakia: 170/2006	Erakundea: BANCO SANTANDER CENTRAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostian duen eraikinean berrikuntza lanak egiten ari dira. Eraikuntza goitik behearaino estaltzen duen oihala jarri dute eta bertan, aipatu banketxearen iragarkia ageri da letra erraldoiez gaztelania huts-hutsean.	
Zenbakia: 1001/2006	Erakundea: BANCO SANTANDER CENTRAL	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean igortzen dizkiote gutunak herritarrari. Ez diote euskaraz jasotzeko aukerarik eman; besteak beste, irailaren 22an bidali zioten urrian burutuko zen bankuko akziodunen batzar orokorraren berri ematen zuen eskutitza.	
Zenbakia: 567/2006	Erakundea: BANESTO	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrari igortzen dizkiote jakinarazpenak, informazio eta eskaintzen gutunak, publizitatea etab. gaztelania hutsean izaten dira beti. Herritarrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz informatua izan nahi duela esan badie ere, ez diote jaramonik egiten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 568/2006	Erakundea: BANESTO	Bizkaia
Arrazoa:	BANESTOTik deitu zioten herritarrari mailegu baten inguruko eskaintzaren berri emateko. Herritarrak zerbitzua eta informazioa euskaraz jaso nahi zituela esatean, Espainian gaudela eta gaztelaniaz jateko derrigortasuna duela erantzun zion telefonoaren beste aldean zegoen langileak.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 317/2006	Erakundea: BANKINTER	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali dizkiote herritarrari Capital One txartelaren berri ematen duen publizitatea eta eskaera-orria.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 651/2006	Erakundea: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. BBVA	Nafarroa
Arrazoa:	Ezin da BBVAren webgunea euskaraz kontsultatu.	Nafarroa
Zenbakia: 658/2006	Erakundea: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. BBVA	
Arrazoa:	Iruñerriko etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 687/2006	Erakundea: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. BBVA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ekainaren 15ean Donostiako Kolon pasealekuan duen bulegoan ez zioten zerbitzua euskaraz eman.	
Zenbakia: 688/2006	Erakundea: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. BBVA	Bizkaia
Arrazoa:	Donostiako Idiakenez kalean duen bulegora joan zen ekainaren 15ean ordainagiriak eskatzera. Herritarrak langileari euskaraz egin zion arren, langileak ez zion zerbitzua euskaraz eman, gaztelaniaz erantzun baitzion une oro.	
Zenbakia: 410/2006	Erakundea: BILBAO BIZKAIA KUTXA. BEK	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 2an herritarrak BBKnet zerbitzura deitu eta euskaraz hitz egin ahal izateko luzaroan zain egon ondoren gaztelaniaz egin behar izan zuen gestioa, euskaraz harrera egingo zion inor ez zegoelako.	
Zenbakia: 552/2006	Erakundea: CAJA MADRID	Nafarroa
Arrazoa:	Mezu elektronikoa jaso du banketxetik segurtasunari buruzko jarraibideak emateko. Mezua gaztelania hutsean dago	
Zenbakia: 654/2006	Erakundea: CREDIT SERVICES	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostia aldeko postontzietan zabalduko eskuorriak gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 149/2006	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Bizkaia
Arrazoa:	Otsailaren 7an Bilboko Plaza Biribilean duen bulegora joan zen. Jendeari arreta-zerbitzua eskaintzeko bi langile zeuden. Libre zegoenarengana hurbildu eta euskaraz mintzatu zitzaion. Aurpegi xehebrea jarri eta "en castellano" erantzun zion. Hortik aurrerakoak gaztelaniaz egin behar izan zituen	
Zenbakia: 349/2006	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Madrid hiribidean duen bulegoan bezeroei harrera egiten dagoen langileetako batek ez daki euskaraz. Berarekin egokituz gero, gaztelaniaz hitz egin behar bezeroak, nahi eta nahi ez.	
Zenbakia: 350/2006	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Salaberria kalean duen bulegoan jendaurrean izan zuen langile bakarrak ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 478/2006	Erakundea: IBERCAJA	Nafarroa
Arrazoa:	Maiatzean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago	
Zenbakia: 154/2006	Erakundea: GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Datafonoak luzatzen duen ordainagiria euskaraz izateko eskaera egin dion arren, makinak aipatu agiriak gaztelania hutsean luzatzen ditu soilik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 340/2006	Erakundea: GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXA	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak Andoingo Kale Nagusiko bulegora deitu du. Euskaraz egin eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu diote.	
Zenbakia: 464/2006	Erakundea: GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak ezin izan zuen Tolosako Nafarroa etorbidean duen bulegoan errenta aitortpena euskaraz egin, lan horren ardura zuen pertsona ez zelako zerbitzua euskaraz emateko gai.	
Zenbakia: 528/2006	Erakundea: GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Posta elektronikoz bidaltzen dien kontu-zenbakiaren informazioak akats larriak ditu: Argitasunaren bat behar izanez gero, zuzendu zorkata agiri honekin erakunde jaulkitzailearen berak eman bait du informazio hau. Kontuaren lehenehgo titularra. Entitate Bulego Hartzaile.	
Zenbakia: 735/2006	Erakundea: GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	KUTXAk hainbat bulegotan dituen makina informatikoez kutxanet bidez hainbat eragiketa egiteko aukera eskaintzen dute. Lehen orrian agertzen dira aukeran eskaintzen diren eragiketak, baina orri hori gaztelaniaz zabalitzen da beti. Euskara hautatzeko aukera eskaintzen du, baina edozein eragiketa amaitzean gaztelaniazko orrira itzultzen da automatikoki.	
Zenbakia: 974/2006	Erakundea: GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Madril hiribidean duen bulegoko informazio-zerbitzuko langileak ez daki euskaraz.	

Zenbakia: 237/2006	Erakundea: LA CAIXA	Nafarroa
Arrazoa:	Berriozarko bulegoan luzatu dioten transferentziaren jakinarazpena ez dago euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 238/2006	Erakundea: LA CAIXA	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunea gaztelaniaz, katalanez, ingelesez, frantsesez, alemanez, italieraz eta portugesez ikus daiteke; euskaraz, ordea, ez.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 479/2006	Erakundea: LA CAIXA	Nafarroa
Arrazoa:	Maiatzean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 338/2006	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Iturramako Bulegotik gaztelania hutsean idatzitako jakinarazpena bidali diote herritarrari.	
Zenbakia: 1002/2006	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoa:	Bankutik igortzen dizkioten gutun guztiak gaztelania hutsean idatziak egon ohi dira: publizitatea, informazio orokorra...	
Zenbakia: 11/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	Bi prentsa-ohar eta prentsaurreko dei bat gaztelania hutsean bidali ditu hedabideetara.	
Zenbakia: 12/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	
Arrazoa:	10 prentsa-ohar eta 10 prentsaurreko dei gaztelania hutsean bidali zituen hedabideetara.	
Zenbakia: 13/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	2005eko azaroan 8 prentsa-ohar eta 7 prentsaurreko dei gaztelania hutsean bidali zituen hedabideetara	
Zenbakia: 14/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	2005eko abenduan 14 komunikazio gaztelania hutsean bidali zituen hedabideetara.	
Zenbakia: 15/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	Urtarrilean gaztelania hutsean bidali ditu 6 komunikazio hedabideetara.	
Zenbakia: 210/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	Urtarrilean gaztelania hutsean idatzitako 15 komunikazio bidali ditu hedabideetara.	
Zenbakia: 211/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	Otsailean gaztelania hutsean idatzitako 13 komunikazio bidali ditu hedabideetara	
Zenbakia: 275/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	Martxoan gaztelania hutsean idatzitako 27 komunikazio bidali ditu hedabideetara	
Zenbakia: 679/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	VITAL KUTXAK <i>Noticias de la caja</i> izeneko informazio-orria bidaltzen du, bankuko mugimenduekin batera. Orri horretan euskaraz dagoen gauza bakarra bazter batean ageri den albiste laburra da.	
Zenbakia: 772/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	VITAL KUTXAK argitaratzen duen <i>Noticias de la caja</i> izeneko informazio orria ia informazio guztia gaztelaniaz dago. Uztail-Abuztuko alean, aurreko alean bezala, euskaraz dagoen gauza bakarra bazter batean ageri den albiste laburra da.	
Zenbakia: 898/2006	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	VITAL KUTXAK Gasteizko hiri barneko garraio publikoan erabiltzeko txartela ematen du eta txartel horretan dagoen testua gaztelania hutsean dago: <i>Tarjeta monedero recargable. Se ruega a quien la encuentre la entregue en cualquier oficina de Caja Vital Kutxa.</i>	

EREMUA: PRIBATUA

MUGIMENDU ASOZIATIBOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 46

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako kexa guztiek eskubide urraketa izaera dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kexak gertaera askori buruzkoak diren arren, badira arrazoi bera dela eta kexa bat baino gehiago jaso dituzten erakundeak.

ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONESEk gutuna eta galdetegia bi aldiz gaztelania hutsean igorri ditu. PETAk ere bi kexa jaso ditu Iruñeko protesta ekitaldian euskarazko pankartarik erabili ez zuelako. EAJk eta UAGNk gaztelania hutsean zeuden komunikazio ugari igorri dituzte. EBk eta PPK euren aldizkarietan gaztelania nagusi delako edo gaztelania hutsean delako zenbait kexa jaso dituzte.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Aldizkaria gaztelaniaz
Elizkizunean gaztelania nagusi
Eskuorria gaztelaniaz
Galdetegia gaztelaniaz
Gonbidapena gaztelaniaz
Gutuna, mezu-elektronikoa gaztelaniaz
Informazio-orria gaztelaniaz
Iragarkia gaztelaniaz
Jakinarazpena gaztelaniaz
Menua gaztelaniaz
Pankartak erdaraz
Prensa-oharra gaztelaniaz

Txartela gaztelaniaz
Webgunea gaztelaniaz
Ziurtagiria gaztelaniaz

2.3. Larritasuna

Azpimarragarria iruditzen zaigu hiru kasutan herritarrek eginbideak hasi arren, erantzunak gaztelania hutsean jaso izana (265-206, 724-2006, 1035-2006), herritarrek erakundeekiko harremanetarako hautatako hizkuntzari inolako jaramonik egin gabe.

Bestetik, nabarmentzeko modukoa da zenbait alderdik hiri batzuetan banatzen dituzten aldizkariak gaztelaniaz baino ez egotea.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
MUNDU ASOZIATIBOA	26
MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK	18
ERLIJIOA	2

MUNDU ASOZIATIBOA

Ahozkoari dagokion kexa bakarra dago. Idatzizkoen artean euskararen erabilera akastuna izan da kexa baten zioa. Gainerako kexen arrazoiak ugari izan dira: eskuorriak, gutunak, galdetegiak, txartelak, erantzunak, webguneak, pankartak...

MUGIMENTU SOZIOPOLITIKOAK

Esparru horretan kexa gehien aldizkariak eta hedabideetara igorritako prentsa-oharrek sortu dituzte.

ERLIJIOA

Bi kasu baino ez daude eta ez dira elkarren edota aurreko urteetan jasotako antzeko.

4. ERANTZUNAK

Bi erantzun jaso dugu; batetik, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAIEN ANTOLAKUNDEAren, hain zuzen ere. Helarazitako kexa onartu eta arazoa konpontzeko beste zuzentzaile/itzultzaile bat hartua dutela jakinarazi digute.

Bestalde, EILAS sindikatuak ere Behatokira jo zuen kexak agertutako zioari konponbidea emateko prestutasuna agertzeko, bai eta haien bazkideen hizkuntza-eskubideak bermatzeko ere.

5. SINOPSIK: MUGIMENDU ASOZIATIBOA

MUNDU ASOZIATIBOA

Zenbakia: 42/2006	Erakundea: ASOCIACION DE EMPRESARIOS DE LA RIBERA. AER	Nafarroa
Arrazoa:	AER, Asociación de Empresarios de la Ribera argitaratzen duen <i>Empresas y sociedad</i> aldizkariaren 34. zenbakian ez da hitz bakar bar ere ageri euskaraz.	
Zenbakia: 512/2006	Erakundea: AIETEKO LORATEGIEN LAGUNAK	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 20an Aieteko lorategien lagunek antolatutako kontzertuari buruzko eskuorria utzi zioten postontzian. Aipatu kontzertuak Donostia Kulturaren laguntza zuen arren, eskuorrian gaztelania zen nagusi.	
Zenbakia: 168/2006	Erakundea: ALTARTE ELKARTE-TXOKOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	ALTARTE elkarteak gaztelania hutsean egiten ditu bilkuretarako deiak, bazkide txartelak eta abar, Ordiziako Udalaren dirulaguntzak jasotzen dituen arren.	
Zenbakia: 1070/2006	Erakundea: ARABAKO OSTALARITZA ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Elkarteak gaztelania hutsean txertatu du iragarkia <i>Gidatu</i> aldizkariaren azaroko alean.	
Zenbakia: 191/2006	Erakundea: ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONES	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean igorri dute gutuna eta harekin batera doan galdeketa.	
Zenbakia: 385/2006	Erakundea: ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONES	Nafarroa
Arrazoa:	Erakunde bati gaztelania hutsean igorri diote gutuna eta harekin batera doan galdetegia.	
Zenbakia: 981/2006	Erakundea: ASpace	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuarena den eta ASpacek bideratzen duen Lekarotzen dagoen aterpetxeari buruzko informazioa biltzen duen hirurokkoa eta txartela gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 613/2006	Erakundea: ASPINA. ASOC. DE CRIADORES DE GANADO VACUNO PIRENAICO DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Elizondon izan zen Pirinioetako behi-arrazako aukerako azienda-lehiaketaren eta enkante nazionalaren baitan, irailaren 24an ASPINAK aratxe bat zozketatu zuen. Zozketarako txartelak gaztelania hutsean zeuden. Txartelean, ASPINaz gain Elizondoko Udalaren izena agertzen da ere	
Zenbakia: 840/2006	Erakundea: AUSENSI GURASO ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Berriozarko Mendialdea Ikastetxe Publikoko AUSENSI Guraso Elkarteak gaztelania hutsean idatzitako orria helarazi zuen D ereduaren eskolatutako haurren etxeetara.	
Zenbakia: 514/2006	Erakundea: BIZKAIKO ENPRESAREN KONFEDERAZIOA	Bizkaia
Arrazoa:	CEBEKek antolatuta maiatzaren 30ean Euskalduna Jauregian egitekoa den jardunaldira gonbidatzeko bidalitako gutuna gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1035/2006	Erakundea: DONOSTIAKO BIZIKLETAREN BEHATOKIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak internet bidez kexa jarri zuen Donostiako Bizikletaren Behatokian, euskaraz. Erantzuna gaztelania hutsean jaso zuen.	
Zenbakia: 1016/2006	Erakundea: ELKARTZEN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean kaleratu zuen udan <i>fraude no</i> izeneko eskuorria.	

Zenbakia: 724/2006	Erakundea: EUSKADIKO KOOPERATIBEN GOREN KONTSEILUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Kontseilura jo zuen zalantza bat argitzeko. Ekainaren 26an erakunde horren idatzizko erantzuna jaso zuen, gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 1085/2006	Erakundea: EUSKAL DANTZARIEN BILTZARRA	Lapurdi
Arrazoa:	Euskal Dantzarien Biltzarrak urtarrilaren 25etik 28ra bitartean Luhuson eginen diren ekitaldien berri ematen duen kartela frantses hutsean argitaratu du.	
Zenbakia: 41/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO ARKITEKTO OFIZIALEN ELKARGOA	Araba
Arrazoa:	Urtarrilaren 26an Elkargoaren Arabako ordezkartzatik gaztelania hutsean bidali zuten hedabideetara lanean 25 urte egin izanagatik omenduko dituzten arkitektoei buruzko prentsa-oharra	
Zenbakia: 7/2006	Erakundea: EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKUNDEA	Bizkaia
Arrazoa:	Euskaldunon Kontsumo Aldizkaria delakoaren euskarazko bertsioak akats gramatikal askotxo ditu.	
Zenbakia: 1026/2006	Erakundea: GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailan GIPUZKOAKO BAZKUNDEAK eskuorri batean Gipuzkoako Ekonomi laborpena argitaratu du. Izenburua eta atalen izena kenduta, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 509/2006	Erakundea: INTERNET & EUSKADI	Gipuzkoa
Arrazoa:	INTERNET & EUSKADI delakotik posta elektronikoz Internet egunerako gonbidapena bidali diote gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 683/2006	Erakundea: IRATXE. NAFARROAKO KNTSUMITZAILEEN ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Elkartearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 327/2006	Erakundea: NAFARROAKO OSTALARIEN ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Elkartearen webgunea gaztelania hutsean dago	
Zenbakia: 331/2006	Erakundea: NAFARROAKO OSTALARIEN ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 25etik apirilaren 2a bitartean antolatu duen Pintxoaren VIII. astean parte hartzen duten ostatuen eta eskaintzen dituzten pintxoaren gida gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 336/2006	Erakundea: ONCE	Nafarroa
Arrazoa:	Herritarrak ONCE-ren Iruñeko bulegora deitu du. Telefonoa gaztelaniaz hartu diote eta euskaraz artatua izan daitekeen galdetuta, ezetz erantzun diote.	
Zenbakia: 1041/2006	Erakundea: ONCE	Bizkaia
Arrazoa:	ETB-lek irailaren 5ean eman zuen ONCE erakundearen telebista-iragarki batean ahotsa euskaraz zegoen, baina tituluak gaztelaniaz.	
Zenbakia: 770/2006	Erakundea: PLATAFORMA POR LA ÉTICA EN EL TRATO A ANIMALES	Nafarroa
Arrazoa:	PETA izeneko taldeak urtero antolatzen du Iruñean zezenketen eta entzierroen aurkako protesta. Protestan erabiltzen dituzten euskarriak, pankartak eta antzekoak izaten dira. Pankartak neurri handi-handi batean erdaraz daude (ingelesez, gaztelaniaz, alemanez...). Aurten pankarta bakarra ageri zen euskaraz.	
Zenbakia: 776/2006	Erakundea: PLATAFORMA POR LA ÉTICA EN EL TRATO A ANIMALES	Nafarroa
Arrazoa:	PETA taldeak urtero San Fermin bezperan Iruñean zezenketen eta entzierroen aurkako ekitaldi bat egiten du. 2006an, ekitaldi horretako afitxetan eta pankartetan 7 hizkuntza erabili zituzten, baina euskara ez.	
Zenbakia: 1000/2006	Erakundea: UNICEF	Nafarroa
Arrazoa:	UNICEF erakundeak eskatu gabeko gutuna igorri dio gaztelania hutsean erakunde bati. Bertan 2006ko Eguberrietako postalen bildumari buruzko informazio dago.	

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK

Zenbakia: 609/2006	Erakundea: EILAS.EUSKADIKO IRAKASKUNTZAREN LANGILEEN SINDIKATUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eskola Publikoa izeneko aldizkariaren 37. alea bidali dio erakunde bati. Artikulurik nagusienak gaztelania hutsean daude, euskarazko laburpen txiki bat kenduta.	
Zenbakia: 31/2006	Erakundea: EA. EUSKO ALKARTASUNA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Udaleko EA udal taldeak gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara prentsa-oharra 2005eko urriaren 31n.	
Zenbakia: 415/2006	Erakundea: EA. EUSKO ALKARTASUNA	Araba
Arrazoa:	Eak Gasteizko San Prudentzio kalean duen jatetxean menua beti erdara hutsean iragartzen du kalera ateratzen duen taulan.	

Zenbakia: 214/2006	Erakundea: EAJ. EUZKO ALDERDI JELTZALEA	Araba
Arrazoa:	Arabako Biltzarkide Taldeak gaztelania hutsean igorri zuen oharra urtarilaren 24an.	
Zenbakia: 215/2006	Erakundea: EAJ. EUZKO ALDERDI JELTZALEA	Araba
Arrazoa:	Biltzar Nagusietako taldeak gaztelania hutsean idatzitako hiru komunikazio bidali ditu hedabideetara otsailean.	
Zenbakia: 272/2006	Erakundea: EAJ. EUZKO ALDERDI JELTZALEA	Araba
Arrazoa:	Arabako Biltzar Nagusietako taldeak gaztelania hutsean idatzitako zazpi komunikazio bidali ditu hedabideetara martxoan.	
Zenbakia: 52/2006	Erakundea: EB. EZKER BATUA	Bizkaia
Arrazoa:	EB-BERDEAK alderdiak gaztelania hutsean iragarri du hitzaldia Derion. "Charla-Coloquio organizada por la asociación Adinekoen alde y Secretaría de Mayores de EB-Berdeak" dio kartelak.	
Zenbakia: 961/2006	Erakundea: EB. EZKER BATUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	EB-BERDEAK alderdiak 2006ko irailean Donostian banatu zuen Ezkerti Donostia aldizkarian gaztelania zen nagusi.	
Zenbakia: 1017/2006	Erakundea: EB. EZKER BATUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	EB-BERDEAK alderdiaren Ezkerti aldizkaria jaso du etxean. Aldizkarian gaztelania da nagusi euskararekiko.	
Zenbakia: 706/2006	Erakundea: IRUÑEA BERRIA	Nafarroa
Arrazoa:	Ekainaren 21ean Iruñeko Alde Zaharreko kale eta ostatu atarietan gaztelania hutsean dagoen informazio orria paratu du. Bertan, 2006ko udarako Arantzadi igerilekuko abonamenduaren tarifaren igoera salatzen da.	
Zenbakia: 374/2006	Erakundea: PP. PARTIDO POPULAR	Araba
Arrazoa:	PP alderdiak apirilean Gasteizko etxeetan banatutako Objetivo Vitoria-Gasteiz aldizkarian atalen izenburuak ez beste guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 677/2006	Erakundea: PP- PARTIDO POPULAR.	Araba
Arrazoa:	Gasteizko etxeetara bidali duen Alaveses populares izeneko urriko argitalpena gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 774/2006	Erakundea: PP- PARTIDO POPULAR.	Araba
Arrazoa:	Ekainean etxeetara bidalitako Objetivo Vitoria-Gasteiz izeneko informazio-aldizkarian atalen goi-buruak ez beste guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1069/2006	Erakundea: PP- PARTIDO POPULAR.	Araba
Arrazoa:	Gasteizko PPK etxeetara bidali duen Objetivo Vitoria-Gasteiz aldizkarian atalen izenburuak kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean dago. Euskaraz dauden izenburu horietako batzuk gainera gaizki euskaratuta daude, esate baterako, "A fondo/ Atzealdean".	
Zenbakia: 277/2006	Erakundea: PSE-EE. PARTIDO SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSKADIKO EZKERRA	Araba
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali zuen hedabideetara martxoaren 13an Uraren Legearren inguruan emandako prentsaurrekoaren oharra.	
Zenbakia: 29/2006	Erakundea: UAGNA. UNIÓN DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE ÁLAVA	Araba
Arrazoa:	2005eko irailetik abendura bitartean bederatzik komunikazio bidali ditu gaztelania hutsean hedabideetara.	
Zenbakia: 213/2006	Erakundea: UAGNA. UNIÓN DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE ÁLAVA	Araba
Arrazoa:	Otsailaren 7an gaztelania hutsean idatzitako komunikazio bat bidali zuen hedabideetara.	
Zenbakia: 269/2006	Erakundea: UAGNA. UNIÓN DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE ÁLAVA	Araba
Arrazoa:	Martxoan gaztelania hutsean idatzitako hiru komunikazio bidali zituen hedabideetara.	

ERLIJIOA

Zenbakia: 265/2006	Erakundea: BILBOKO GOTZAITEGIA	Bizkaia
Arrazoa:	Eliza Katolikoko kide izateari uko egiteko izapide guztiak euskaraz egin eta gero, Bilboko Gotzaitegitik gaztelania hutsean bidali diote herritarrari apostata dela ziurtatzen duen agiria.	
Zenbakia: 384/2006	Erakundea: DONOSTIAKO GOTZAITEGIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Orain arte Lasarten, Aste Santuko elizkizun nagusiak egunean bitan egiten ziren, batean euskaraz eta bestean gaztelaniaz. Aurten ordea, elizkizunak elebidunak izan dira, baina inolako orekarik gabeak. Euskaraz sarrerako agurra, hiru abesti, eskakizunak eta agurra besterik ez dira egin, gainerako guztia gaztelania hutsean izan da, sermoia ere barne.	

EREMUA: PRIBATUA

MERKATARITZA-GUNE HANDIAK, KATEAK, DENDA ERRALDOIAK...

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 74

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Herritarrek helarazi dizkiguten kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako zenbait kexetan lege-urraketa izan da ere.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Zenbait saltokitik arrazoi bera dela eta kexa bat baino gehiago jaso dituzte: CARREFOUR, DECATHLON, KIABI eta SCHLECKER saltokiek banatutako eskuorri edo publizitate-liburuxka bera dela eta kexa bat baino gehiago jaso izan dituzte. E.LECLERC, FEU VERT, MEDIA MARKT eta NORAUTO enpresek ere publizitatea gaztelania hutsean argitaratu dute behin baino gehiagotan

EROSKIk ere kexa bat baino gehiago jaso du herritarrek ezin izan dutelako zenbait saltokitan ahozko zerbitzua euskaraz jaso.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Aldizkarian gaztelania nagusi / gaztelania hutsean
Errotulua gaztelaniaz / euskaraz akatsekin
Galdetegia gaztelaniaz
Grabatutako ahotsa gaztelaniaz
Gutuna, oharra gaztelaniaz
Kartela gaztelaniaz / euskaraz akatsekin
Katalogoa gaztelaniaz
Jantzien etiketan euskararik ez

Ordainagiria gaztelaniaz
Ordenadorearen hizkuntza euskara ez
Pegatina gaztelaniaz
Publizitatea gaztelaniaz
Toponimo ofiziala ez errespetatzea
Txartelak gaztelaniaz
Webgunea euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Kexen izaera aztertutakoan, kontsumitzaile euskaldunek kasu batzuetan baino ez dituztela hizkuntza-eskubideak aitortuak ikusi dugu. Hala ere, askotan, hizkuntza-eskubideak aitortuak izan arren, ez zaizkie bermatzen. Horien adibide ditugu Euskal Autonomia Erkidegoko saltokietan errotuluak gaztelania hutsean egotea, herritarrek arreta euskaraz jaso ezin izatea, ordainagiriak gaztelania hutsean jasotzea...

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

Araba, Bizkaia eta Gipuzkoan Legeak ezarritakoaren arabera, herritarrek ahozko zerbitzua, ordainagiriak eta bestelakok euskaraz jasotzeko eskubidea dute eta bertako saltokietan errotulu eta kartelek euskaraz ere egon beharko lukete. Hala ere, Behatokiak kudeatu dituen espedienteek erakusten dutenaren arabera, oraindik ere, legea ez da beti betetzen. ALCAMPO, EROSKI, EUROPCAR, FNAC izan dira lege urraketa burutu duten merkataritza-gune horietako batzuk.

Merkataritza-guneek, kateek eta denda erraldoiek jaso dituzten kexa gehienak idatzizko esparruari dagozkio. Honen barnean, publizitatea euskaraz jaso ez izana eta webgunea euskaraz ikusi ezina dira kexa gehienek arrazoiak. Horrelako kexen hartzaile izan dira: ALDI SUPERMERKATUAK, CAPRABO, CARREFOUR, DECATHLON, E. LECLERC etab.

4. ERANTZUNAK

Lau merkataritza-gune handik igorri dizkiote erantzunak Behatokiari. CARREFOUREk oraingoz ezin duela webgunea euskaraz jarri herritarren eskura, baina etorkizunean eskaera hori bete ahal izatea espero duela jakinarazi du.

CONFORAMAK helarazitako keza onartzen duela adierazi du eta, ahal duen neurrian legeak ezarritakoa betetzen saiatzen dela, legeak hala eskatzen duen lekuetan, baina publizitate-liburuxkak ele bietan argitaratzeari ezin diola aurre egin gaineratzen du.

ELKAR MEGADENDAKo ordezkariak ere Behatokira jo dute kexen zioen inguruan informazioa emateko, eta haien dendetan hizkuntza-eskubideak bermatzeari begira abian dituzten planen eta erabakien berri emateko. 377/2006 kexari dagokionez, 2006ko irailetik Enpresak ia langile guztiak euskalduntze-prozesuan sartu ditu. Halaber, 516/2006 kexari erantzunez, denda bere gain hartu dutenetik, langileen % 40 zerbitzua euskaraz ere emateko gai dela adierazi dute, izan ere, langile elebidunak kontratatu dituzte orduz geroztik. Hartara, herritaren hizkuntza-eskubideak bermatzeko plan eta estrategia zehatzak abian jarri izana egiaztatu dute helarazitako erantzunetan.

E.LECLERCek hipermerkatuak Behatokiak igorritako kexei erantzun egin die, eta ohi duen bezala, lege ez duela inolako derrigortasunik eta etorkizunean, agian, aukera aztertuko duela berretsi du.

5. SINOPSIK: MERKATARITZA-GUNE HANDIAK, DENDA ERRALDOIAK, KATEAK...

Zenbakia: 778/2006	Erakundea: ALAIN AFFLELOU	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailean Donostiako postontzietan banatu zuten biorrikoa gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 599/2006	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiarzunen duen hipermerkatuko ordain-lekuetan dauden errotulu guztiak gaztelania hutsean daude: <i>abiarta, cerrada, caja amiga, caja ecológica...</i>	
Zenbakia: 301/2006	Erakundea: ALDI SUPERMERKATUAK	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko etxeetan banatu duen publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 321/2006	Erakundea: ALDI SUPERMERKATUAK	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunea gaztelaniaz besterik ez dute.	
Zenbakia: 782/2006	Erakundea: BEDS	Gipuzkoa
Arrazoa:	BEDS saltokiak uztailean Donostiako postontzietan banatu zuen publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 295/2006	Erakundea: BERMÚDEZ ETXETRESNAK	Araba
Arrazoa:	Apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-aldizkarian euskararen presentzia ez da batere orekatua; dendaren izena eta esaldi bat kenduta, gainerako guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 584/2006	Erakundea: BRICO DEPOT	Araba
Arrazoa:	Produktuen eta zerbitzuen berri emateko argitaratzen duen aldizkaria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 652/2006	Erakundea: CAPRABO	Nafarroa
Arrazoa:	Webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 653/2006	Erakundea: CAPRABO	Nafarroa
Arrazoa:	Saltokietan bezeroari luzatzen dizkioten agiri guztiak: ordainagiriak, fruta-dendako pegatinak, etxera igortzen dituzten gutunak... Denak gaztelania hutsean dira.	
Zenbakia: 589/2006	Erakundea: CASA	Araba
Arrazoa:	Zerbitzuen eta produktuen berri emateko argitaratzen duen aldizkaria gaztelania hutsean egon ohi da.	

Zenbakia:	297/2006	Erakundea:	CARREFOUR	Araba
Arrazoa:	Apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan banatu duen publizitatean, azalak izan ezik, gainerako orri guztiak gaztelania hutsean daude.			
Zenbakia:	303/2006	Erakundea:	CARREFOUR	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñeko etxeetan banatutako publizitatean ez dago hitz bat bera ere euskaraz.			
Zenbakia:	322/2006	Erakundea:	CARREFOUR	Nafarroa
Arrazoa:	Enpresaren webgunea gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	285/2006	Erakundea:	CONFORAMA	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetara bidalitako publizitate-liburuxkan ez dago hitz bat bera ere euskaraz.			
Zenbakia:	282/2006	Erakundea:	DECATHLON	Bizkaia
Arrazoa:	Apirilean Abanto-Zierbenako postontzietan banatu zuen <i>Pedalea sin límites</i> izeneko publizitate-liburuxka gaztelania hutsean zegoen.			
Zenbakia:	284/2006	Erakundea:	DECATHLON	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitate-aldizkarian ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.			
Zenbakia:	302/2006	Erakundea:	DECATHLON	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko etxeetan banatutako bizikletei buruzko publizitate-liburuxkan ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.			
Zenbakia:	401/2006	Erakundea:	DECATHLON	Nafarroa
Arrazoa:	Decathlon txartela egin eta etxera igorritako gutunaren bidez gaztelania hutsean jaso ditu txartela eta propaganda.			
Zenbakia:	586/2006	Erakundea:	DECATHLON	Araba
Arrazoa:	Ekainaren 2tik 24ra bitarteko eskaintzen berri emateko argitaratu duen aldizkaria, <i>En verano, el deporte es el protagonista</i> izeneko, gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	313/2006	Erakundea:	DECORAMA	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako propaganda gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	644/2006	Erakundea:	DÍA SUPERMERMATUAK	Nafarroa
Arrazoa:	Saltokian emandako ordainagiria gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	603/2006	Erakundea:	DINAFAX	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailaren 6tik 14ra bitartean itxia egonen dela jakinarazteko bezeroei igorritako oharra gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	288/2006	Erakundea:	E. LECLERC HIPERMERKATUA	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetara bidalitako publizitate orokorreko, udaberri-udako moda eta jakiei buruzko liburuxkak gaztelania hutsean daude; euskaraz ez dago hitz bakar bat ere.			
Zenbakia:	892/2006	Erakundea:	E. LECLERC HIPERMERKATUA	Nafarroa
Arrazoa:	Azaroan Gabonetako otzara eta oparien eskaintzaren berri emanez bidali zituen gutuna eta liburuxka gaztelania hutsean zeuden, euskaraz ez zen hitz bat bera ere ageri.			
Zenbakia:	893/2006	Erakundea:	E. LECLERC HIPERMERKATUA	Nafarroa
Arrazoa:	Azaroan lagunei diruzorro-txartela oparitzeko aukeraren berri ematen zuen gutuna bidali zuen. Gutunarekin batera txartelaren eredia zetorren. Bai gutuna, eta bai txartela, gaztelania hutsean idatzita zeuden; euskaraz ez zen hitz bat bera ere ageri.			
Zenbakia:	377/2006	Erakundea:	ELKAR MEGADENDA	Araba
Arrazoa:	Gasteizen duen Arriaga megadendan, ez du zerbitzua euskaraz jasotzerik izan.			
Zenbakia:	516/2006	Erakundea:	ELKAR MEGADENDA	Araba
Arrazoa:	Elkar Megadendak Bilboko Licenciado Poza kalean duen dendara deitu zuen noiz ixten duten jakiteko. Herritarrak euskaraz egin zuen galdera, baina neskak ez zion ulertu. Astiroago galdetu zion, eta langileak: "en erderas, por favor".			
Zenbakia:	290/2006	Erakundea:	EROSKI	Araba
Arrazoa:	Apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan azken eskaintzak iragartzeko banatu duen publizitate-orrian esaldi nagusia soilik dago bi hizkuntzetan, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	365/2006	Erakundea:	EROSKI	Nafarroa
Arrazoa:	36. urteurrena dela eta ordain-kutxetan diru sarietarako ematen dituzten txartelak gaztelania hutsean daude.			

Zenbakia: 456/2006	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Boulevard delakoan dagoen EROSKIko arduradunak ondorengo hau erantzun zion herritarri euskaraz agurtu ondoren: "en castellano, no tengo ganas de cansarme la cabeza".	
Zenbakia: 457/2006	Erakundea: EROSKI	Araba
Arrazoa:	Gasteizko gasolindegiko oharrak eta kartelak gaztelania hutsean egoten dira. Adibidez, ordutegiaren berri emateko jarri dutena edota "Fuera de Servicio" eta halakoak. Bestalde, gasolindegia ireki zutenetik, herritarrek ez du ordaintzerakoan euskaraz erantzuteko gai den langilerik topatu; zenbakiak edota agurrak ere ez dituzte euskaraz esaten.	
Zenbakia: 513/2006	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Consumer aldizkariaren maiatzeko alea jaso zuen. Bertan euskaraz duen lekua oso txikia da: laburpentxoren bat edo beste baino ez dago euskaraz. Ez dago euskarazko artikulu oso bat bera ere.	
Zenbakia: 566/2006	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 27an, Basauriko Bilbondoko gasolindegian, herritarrek euskaraz egin zion galdera bertako langile bati, eta honek, "no te entiendo" lehorra erantzun zion.	
Zenbakia: 597/2006	Erakundea: EROSKI	Araba
Arrazoa:	Martxoan Gasteizen banatutako <i>El sabor de Andalucía con marca propia</i> katalogoa gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 618/2006	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Garbera merkataritza-guneko gasolindegian txartelarekin ordaindu ondoren ematen duten agiria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 801/2006	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urbil merkataritza-gunean duen saltokian ezin izaten du langileengandik zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 845/2006	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	Leioan duen hipermerkatuan atalak bereizteko sabaitik eskegita dauden errotuluetako batean honako hau ageri da: <i>Charcutería-Txarkutería</i> .	
Zenbakia: 948/2006	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailaren 4an Urbil merkataritza-gunean duen saltokira joan zen herritarra. 6 edo 7 langileri zuzendu zitzairen euskaraz; guztiek "no sé euskera" erantzun zioten.	
Zenbakia: 972/2006	Erakundea: EROSKI	Nafarroa
Arrazoa:	Berriozarko HIPER EROSKIko Idea Sana aldizkariaren udako alea, 21.a, gaztelaniaz soilik jarri du bezeroen eskura.	
Zenbakia: 382/2006	Erakundea: EUROPCAR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Hondarribiko aireportuan duen autoak alokatzeko zerbitzuaren errotuluan Autoen alokiura ageri da Autoen alokairua beharrean.	
Zenbakia: 286/2006	Erakundea: FEU VERT	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetara bidalitako publizitate-liburuxka gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 595/2006	Erakundea: FEU VERT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Garbera merkataritza-guneko gasolindegian FEU VERT enpresak argitaratutako eskuorria eman zioten; gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 874/2006	Erakundea: FNAC	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarra FNACek Donostian duen saltokian izan da MP3ei buruzko informazioa eta aholkularitza eskatzen. Inork ezin izan dio informazioa euskaraz eman.	
Zenbakia: 166/2006	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrek otsailaren hasieran erreklamazio bat aurkeztu zuen. Otsailaren 15ean etxean jaso zuen erantzuna, baina gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 167/2006	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoa:	Argitaratzen duen aldizkarian ez da hitz bat bera ere egoten euskaraz; ez eta beraien iragarki eta eskuorrietan ere.	
Zenbakia: 755/2006	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoa:	IKEA saltokiaren webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 756/2006	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoa:	IKEA saltokiaren katalogoetan ez da euskararen arrastorik ageri izaten.	
Zenbakia: 287/2006	Erakundea: KIABI	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetara bidalitako publizitatean ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.	

Zenbakia:	305/2006	Erakundea:	KIABI	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko etxeetara bidalitako publizitatean ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.			
Zenbakia:	324/2006	Erakundea:	LEROY MERLIN	Nafarroa
Arrazoa:	Euskal Herrian lau saltoki izan arren, webgunea gaztelaniaz baino ez dago.			
Zenbakia:	304/2006	Erakundea:	LIDL	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatean ez dago hitz bat bera ere euskaraz.			
Zenbakia:	323/2006	Erakundea:	LIDL	Nafarroa
Arrazoa:	LIDLen webgunea gaztelaniaz bakarrik dago.			
Zenbakia:	666/2006	Erakundea:	LOREAK MENDIAN	Bizkaia
Arrazoa:	LOREAK MENDIAN enpresaren webgunea ez dago euskaraz.			
Zenbakia:	157/2006	Erakundea:	MAKRO	Bizkaia
Arrazoa:	Martxoaren 8tik 21erako eskaintzen berri ematen duen aldizkaria gaztelania hutsean argitaratu du; ez azalean, ez barnealdean ez dago hitz bat bera ere euskaraz. Gainera, herrialdeen izen ofizialak ez dituzte errespetatzen: Vizcaya edo Guipúzcoa agertzen da.			
Zenbakia:	917/2006	Erakundea:	MASTER CADENA	Bizkaia
Arrazoa:	Nafarroan Orrialde Horiak gidarekin batera banatu zuen publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.			
Zenbakia:	299/2006	Erakundea:	MEDIA MARKT	Araba
Arrazoa:	Apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan banatutako publizitate-orrian ez da euskararen arrastorik ageri. Informazio guztia gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	476/2006	Erakundea:	MEDIA MARKT	Araba
Arrazoa:	Gasteizen banatzen duen publizitatea gaztelania hutsean egoten da beti.			
Zenbakia:	587/2006	Erakundea:	MEDIA MARKT	Araba
Arrazoa:	Ekainaren 3tik 10era bitarteko eskaintzen berri emateko argitaratu duen aldizkaria gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	306/2006	Erakundea:	MERKAMUEBLE	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	328/2006	Erakundea:	MERKAMUEBLE	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunea gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	309/2006	Erakundea:	MR. BRICOLAGE	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitate-liburuxka gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	1048/2006	Erakundea:	MOBLERONE	Gipuzkoa
Arrazoa:	MOBLERONEK Irungo etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-orria gaztelania hutsean dago. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.			
Zenbakia:	684/2006	Erakundea:	NIESEN MERKATARITZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	NIESEN MERKATARITZA uneko igogailura sartutakoan entzuten diren oharrak gaztelania hutsean dira: 'la puerta se está cerrando', 'acaba de llegar al primer piso'			
Zenbakia:	585/2006	Erakundea:	NORAUTO	Araba
Arrazoa:	Maiatzaren 25etik ekainaren 7ra bitarteko eskaintzen berri emateko argitaratutako aldizkaria gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	773/2006	Erakundea:	NORAUTO	Araba
Arrazoa:	Katalogo guztiak gaztelania hutsean egon ohi dira. Besteak beste, ekainaren 22tik uztailearen 19ra bitarteko eskaintzei buruzkoa.			
Zenbakia:	242/2006	Erakundea:	PEUGEOT	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 24an AUTOMÓVILES TORREGROSA kotxe-dendan galdera eta test guztiak gaztelaniaz egin zizkioten, euskaraz aritzeko aukerarik eskaini gabe. Gainera, herritarrari gipuzkoarra ote zen galdetu zioten euskara kanpotarrena dela iradokiz.			
Zenbakia:	245/2006	Erakundea:	PEUGEOT	Nafarroa
Arrazoa:	Kotxe erosi berriak daraman ordenadorea hainbat hizkuntzatan jar daitekeen arren, ez du euskaraz konfiguratzeko aukerarik eskaintzen.			
Zenbakia:	311/2006	Erakundea:	SCHLECKER	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.			
Zenbakia:	325/2006	Erakundea:	SCHLECKER	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.			

Zenbakia: 223/2006	Erakundea: SISTEMAS KALAMAZOO	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoan erakunde bati igorri zioten iragarki-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 293/2006	Erakundea: SOLOPTICAL	Araba
Arrazoa:	Gasteizko etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-liburuxkan euskararen presentzia ez da batere orekatua; barneko orrietan hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	
Zenbakia: 657/2006	Erakundea: STRADIVARIUS - INDITEX	Nafarroa
Arrazoa:	Jantzien etiketetan eta bezeroari luzatzen dizkioten ordainagirietan ez da euskararen arrastorik ageri.	
Zenbakia: 813/2006	Erakundea: SUPER AMARA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Saltoki batean jendearen eskura jarri duten publizitate-orria ele bietan bada ere, euskarazko bertsoa akats ortografiko eta gramatikalez josita dago: <i>Mahai prest dago ta arrituko zaitu!!!...</i>	
Zenbakia: 1003/2006	Erakundea: ZUBIARTE MERKATARITZA-GUNEA	Bizkaia
Arrazoa:	ZUBIARTE MERKATARITZA-GUNEAK abuztuaren 15ean Berria egunkarian gaztelania hutsean zegoen iragarkia plazaratu zuen.	

EREMUA: PRIBATUA

ELIKADURA ETA OSTALARITZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 20

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jaso diren kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako kexa batzuk, lege-urraketaren izaera dute, bai eta Nafarroako batek ere.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Ostalaritzan eskuorriak eta jatetxeetako kartak gaztelania hutsean egotea kexen arrazoi izan da behin baino gehiagotan, baina hala ere, ez dago errepikakortasun erreala hitz egiterik.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Eskuorria gaztelaniaz
Jarraibideak erdaraz
Jatetxeko karta erdaraz
Errotuluak eta kartelak gaztelaniaz
Toponimo ofiziala ez errespetatzea
Webgunea ezin da euskaraz ikusi

2.3. Larritasuna

Gure iritziz, nabarmentzeko modukoa da zenbait herritarrek establezimendu batzuetan euskara erabiltzearen ondorioz erantzun zakarra jaso izana (412-2006 eta 463-2006).

Bestetik, jatetxeko karta eta produktuaren etiketa hainbat hizkuntzatan egotea, baina euskara horietariko bat ez izatea ere azpimarragarria dela deritzogu (364-2006 eta 565-2006).

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
ELIKADURA	5
OSTALARITZA	15

ELIKADURA

Eremu honetan bost zioek sortutako bost kexa helarazi dizkigute herritarrek. Guztiak idatzizko erabilerarekin lotuak: etiketa, jarraibidea, eskuorria, webgunea eta toponimoa.

OSTALARITZA

Ostalaritzari dagozkion kexak nagusiki jatetxeetako kartei eta herritarrei helarazitako publizitateari buruzkoak dira.

Ahozko zerbitzua euskaraz jaso ezin izan zuten bi herritarren kasuak ere baditugu. Gainera, herritarrek erantzun zakarra jaso zuten bi kasuetan.

4. ERANTZUNAK

Ez da erantzunik jaso.

5. SINOPSIK: ELIKADURA ETA OSTALARITZA

ELIKADURA

Zenbakia: 565/2006	Erakundea: AGUAS DE MONDARIZ	Bizkaia
Arrazoa:	Ur mineralaren etiketan hainbat hizkuntza ageri dira, besteak beste, ingelese, alemana eta gaztelania, baina euskararen arrastorik ez dago.	
Zenbakia: 821/2006	Erakundea: ALBAL	Nafarroa
Arrazoa:	ALBAL ontzi hermetikoekin batera datozen jarraibideak eta produktuen katalogoa gaztelaniaz eta frantsesez idatzita daude, baina ez euskaraz.	
Zenbakia: 470/2006	Erakundea: CERVECEROS DE ESPAÑA	Gipuzkoa
Arrazoa:	CERVECEROS DE ESPAÑA bidalitako eskuorria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 777/2006	Erakundea: LE CARTE DES VINS	Bizkaia
Arrazoa:	LE CARTE DES VINS delakoaren webgunea gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez eta katalanez ikus daitekeen arren, ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 716/2006	Erakundea: SEÑORÍO DE OTAZU ARDOAK	Nafarroa
Arrazoa:	SEÑORÍO DE OTAZU arandangiko ardo botilen etiketetan ez da izendapen ofiziala aintzat hartzen, Echauri agertzen baita <i>Et</i> xauriren ordeaz.	

OSTALARITZA

Zenbakia: 856/2006	ARAETA JATETXEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Zubietako ARAETA jatetxera joan ziren bazkaltzera. Karta gaztelania hutsean zegoen eta zerbitzua ere gaztelaniaz eman zieten.	
Zenbakia: 463/2006	Erakundea: ARALAR TABERNA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Bezero batek ogia eskatu zion euskaraz sukaldariari. Honek "hablame en castellano que no te entiendo" erantzun zion. Bezeroak "ogia" "pan" dela adierazi zion, hurrengorako jakin zezan, eta sukaldariak "es que a mí no me da la gana de aprender euskara" erantzun zion modu zakarrean.	
Zenbakia: 141/2006	Erakundea: ASTARBE SAGARDOTEGLA	Gipuzkoa
Arrazoa:	ASTARBE SAGARDOTEGIARI buruz herritarrei eman zieten eskuorria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 294/2006	Erakundea: BURGER KING	Araba
Arrazoa:	Gasteizko etxeetako postontzietan eskaintza berezia iragarritz banatu duen publizitate-orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 412/2006	Erakundea: CANALEJAS II JATETXEA	Bizkaia
Arrazoa:	Durangoko CANALEJAS II jatetxera joan zen. Tabernariari bazkaltzeko tokirik bazen galdetu zion euskaraz, eta horrek era zakarrean adierazi zion ez zuela ezer ulertu. Bestalde, erre daitekeenentz jakinarazteko kartela gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 296/2006	Erakundea: DUOMOS' PIZZA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko etxeetako postontzietan eskaintza berezien berri emateko banatu duen publizitate-orrian hitz bakar bat ere ez dago euskaraz.	
Zenbakia: 314/2006	Erakundea: DUOMOS' PIZZA	Nafarroa
Arrazoa:	Etxeetara banatu duen propagandan ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.	
Zenbakia: 1062/2006	Erakundea: GARAICO OSTATUA	Bizkaia
Arrazoa:	Errotuluak gaztelania hutsean daude: 'Servicios' eta 'Prohibido perros'.	
Zenbakia: 298/2006	Erakundea: FU LI TU JATETXEA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko etxeetan banatu duen publizitate-orrian ez da euskararen arrastorik ageri. Informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 364/2006	Erakundea: HOTEL EUROPA	Gipuzkoa
Arrazoa:	HOTEL EUROPAk atarian jarri ohi duen jatetxeko karta hizkuntza batean baino gehiagotan idatzita egoten da: gaztelania, frantsesa, ingelesa... Euskaraz ez, ordea.	
Zenbakia: 744/2006	Erakundea: JAKITOKI JATETXEA	Nafarroa
Arrazoa:	Elizondoko ferietan jendeari banatutako eskuorrian 'eramateko' da euskaraz ageri den hitz bakarra. Gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 945/2006	Erakundea: KANUA JATETXEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	KANUA JATETXEAN menuaren karta gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 308/2006	Erakundea: LEVEL 10 PIZZERIA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 143/2006	Erakundea: MAMÁ NOS DA DE COMER JATETXEA	Nafarroa
Arrazoa:	Jatetxeak banatutako propaganda gaztelaniaz besterik ez dago.	
Zenbakia: 459/2006	Erakundea: TAU BASKONIA JATETXEA	Araba
Arrazoa:	Jatetxeko karta gaztelania hutsean dute.	

EREMUA: PRIBATUA

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 57

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetan jaso diren kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Lege-urraketaren izaera dute ere, Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako zenbait kexak.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

ANIMSara telefonoz deitu du bi aldiz herritar batek eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso. DELFOS INMOBILIARIAK Gasteizen eskuorriak gaztelaniaz banatu ohi dituela salatu du herritar batek. EUSKALITek ikastaroen berri emateko bi hilabetetan argitaratutako liburuxketan ez dago ia euskararen arrastorik.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Aldizkaria gaztelaniaz
Erantzuna gaztelaniaz
Erantzungailuko mezua gaztelaniaz
Gida gaztelaniaz
Gutuna, mezua, jakinarazpena... gaztelaniaz
Liburuxka gaztelaniaz
Oharra gaztelaniaz
Publizitatea gaztelaniaz
Toponimo ofiziala ez errespetatzea
Webgunea (osorik) euskaraz ez egotea edo akatsekin
Zerbitzua gaztelaniaz

2.3. Larritasuna

Puntu honetan bi espediente nabarmenduko ditugu: jakinarazpenak euskaraz jaso nahi dituela behin baino gehiagotan eskatu arren, jaramonik egin ez dioten herritarraren kasua (662-2006) eta herritarraren eta PROSEGUR enpresako langilearen artean izandako gertaeran herritarrak langilearengandik entzun behar izan dituenak (188-2006).

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

Bertze behin, kexen zio nagusia publizitatea izan da. Baina bestelako arrazoi ugari egon dira ere: oharrak, gutunak, webgunea, mezu elektronikoak etab.

4. ERANTZUNAK

Hiru erantzun jaso ditu Behatokiak. ANIMSAk helarazitako erantzunean, bere proiektuetan zerbitzu elebiduna bultzatu duela adierazi digu eta kexan aipatzen den gertaera ezin duela baieztatu gaineratu digu.

TU MUEBLE enpresak igorritako erantzunaren arabera, publizitate-liburuxkak ez dituzte beraiek argitaratzen eta ondorioz, ez omen dute bidaltzen dizkieten liburuxketan aldatetak egiteko aukerarik. Dena dela eta zaila izan arren, aurrerantzean zerbait euskaraz ager dadin ahaleginduko omen dira.

5. SINOPSIAK: PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

Zenbakia: 89/2006	Erakundea: ANIMSA. ASOCIACIÓN NAVARRA DE INFORMÁTICA MUNICIPAL	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 7an egoitzara deitu eta ezin izan zioten zerbitzua euskaraz eskaini.	
Zenbakia: 521/2006	Erakundea: ANIMSA. ASOCIACIÓN NAVARRA DE INFORMÁTICA MUNICIPAL	Nafarroa
Arrazoa:	Egoitzara deitu zuen kontsulta bat egiteko. Zerbitzua euskaraz eman ziezaioketen galdetuta, ezetz erantzun zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 541/2006	Erakundea: ██████████ ARGAZKIDENDA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Zerbitzua euskaraz eskaintzen dutela dioten txartela dagoen arren, herritarrak behin gaztelaniaz egin behar izan zion dendariari ez baitzion ulertzen eta maiatzaren 26an, euskaraz egin eta ez zion ezta erantzun ere.	
Zenbakia: 345/2006	Erakundea: ASFI	Nafarroa
Arrazoa:	ASFI enpresak Azueloko Monasterioa plazako 3. etxebizitzako bizilagunei gaztelania hutsean dauden oharraren bidez oroitarazi die igogailuetan erretzea debekatua dagoela.	

Zenbakia: 797/2006	Erakundea: ASFI	Nafarroa
Arrazoa:	Azueloko Monasterioa plazako garajeetako jabeen gaztelania hutsean dagoen gutuna igorri die, azaroaren 6an eta 7an garbiketa lanetan jardunen dutela eta ezinen dela bertan sartu jakinarazteko. Garajerako sarbide guztietan ere, jakinarazpen bera paratu dute.	
Zenbakia: 815/2006	Erakundea: CASA CHAVES	Nafarroa
Arrazoa:	Gabonetako saski eta sortei buruzko liburuxka bidali dio enpresa bati. Bertan jasotzen den informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 248/2006	Erakundea: CLECE S.A.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako eta Irungo udalek azpikontratatura Gizarte Zerbitzu askoz arduratzen da CLECE enpresa (adinekoak, ezinduek etab.). Martxoaren 7an Kutxa Zabal zentroan Adineko pertsonen oinarritzko arreta izeneko ikastaroaren baitan, aipatu bi hirietako langileen arabera, 400 langile inguru dituzte eta 1.600 arreta hartzaile. Langileen %2 bakarrik omen da elebiduna.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 56/2006	Erakundea: COPYSAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Enpresak gaztelania hutsean burutzen du bere jardura guztia. Ez du inolako bitartekorik jarri bezeroei harrera euskaraz egiteko.	
Zenbakia: 590/2006	Erakundea: DELFOS INMOBILIARIA	Araba
Arrazoa:	Eskaintzen berri emateko argitaratzen duen eskuorria gaztelania hutsean egon ohi da beti.	
Zenbakia: 781/2006	Erakundea: DELFOS INMOBILIARIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailean Donostiako postontzietan banatu zuen publizitate-txartela gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 538/2006	Erakundea: DON PISO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Establezimenduaren sustapenen berri emateko etxeetara bidalitako publizitate-txartela gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 662/2006	Erakundea: EGOLAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Enpresak zerbitzuak baliatzen dituzten auzokideei gaztelania hutsean bidaltzen dizkie oharrak eta bileren berri emateko gutunak. Herritarrak jakinarazpenak euskaraz jaso nahi dituela adierazi arren, aitzakiaren bat jartzen diote aldi oro.	
Zenbakia: 461/2006	Erakundea: EL CALLEJERO	Nafarroa
Arrazoa:	Zerbitzuen gida utzi dute postontzian. Gida gaztelania hutsean dago. Iruñeko kale izendegia ere gaztelania hutsean ageri da, bai planoetan, bai eta kale-izenen zerrendan ere.	
Zenbakia: 462/2006	Erakundea: EL CALLEJERO	Nafarroa
Arrazoa:	Zerbitzu-gida birtualaren webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 550/2006	Erakundea: ETXEONDO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Webgunea gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez dago; euskaraz ordea, ez.	
Zenbakia: 475/2006	Erakundea: EUSKALIT	Araba
Arrazoa:	EUSKALITek maiatzeko eta ekaineko deialdien berri emateko igorri duen mezu elektronikoa gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 491/2006	Erakundea: EUSKALIT	Araba
Arrazoa:	2005eko irailaren eta abenduaren artean eskainitako ikastaroari buruz argitaraturiko liburuxkan lehenbiziko hiru orrialdeetako izenburuetan baino ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 495/2006	Erakundea: EUSKALIT	Araba
Arrazoa:	Urtarrilean 2006ko ikastaroari buruz argitaraturiko liburuxkan lehenbiziko hiru orrialdeetako eta 27. orrialdeko izenburuetan baino ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 639/2006	Erakundea: EUSKALIT	Bizkaia
Arrazoa:	Webgunean testuak gaztelaniaz, ingelesez eta euskaraz ageri dira. Gaztelaniaz eta ingelesez bikain. Euskaraz, aldiz, akats ortografiko eta gramatikal ugari dituzte, besteak beste: ... ehundaka buru eta zuzendari aruten hasiko dute..., ... informazioa biltzen hari gara..., ... ezkakisunetara...	
Zenbakia: 640/2006	Erakundea: EUSKALIT	Bizkaia
Arrazoa:	Webguneko informazio guztia ez dago euskaratuta. Informazio guztia nahi duenak gaztelaniazko bertsiora jo beharra dauka halaberharrez.	
Zenbakia: 956/2006	Erakundea: EUSKALIT	Araba
Arrazoa:	Azaroan kalitatearen astearen barruan ekitaldiren bat antolatu nahi zutenei igorritako e-posta bidezko komunikazioak gaztelania hutsean zeuden.	

Zenbakia: 780/2006	Erakundea: FAGOR	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelaniaz erantzun dio herritarrak euskaraz bidalitako mezu elektronikoiari.	
Zenbakia: 876/2006	Erakundea: FAGOR	Gipuzkoa
Arrazoa:	FAGOR ETXETRESNAketik gaztelania hutsean bidali dute Ikastolara hurrei zuzendutako marrazki-lehiaketa baten berri ematen duen mezu informatikoa.	
Zenbakia: 144/2006	Erakundea: MONTAJES ELÉCTRICOS FELEER	Nafarroa
Arrazoa:	Etxebizitzetako igogailuetan gaztelania hutsean jarri dituzte hainbat ohar.	
Zenbakia: 404/2006	Erakundea: GARALUR-CEDERNA	Nafarroa
Arrazoa:	Negozio bat abian jartzeko tramiteak ixteko bideragarritasun txostenaren berrikuspen formala egin behar die egitasmoaren bultzatzaileei. Negozio asmoaren sustatzaileek txostena euskara hutsean aurkeztu dioten arren, harreman guztiak gaztelaniaz izan dituzte, ez dagoelako harrera euskaraz egin diezaiekeen inor.	
Zenbakia: 55/2006	Erakundea: GUINEA SIMO	Lapurdi
Arrazoa:	Enpresak gaztelania hutsean jarduten du; ez du bitartekorik bezeroei harrera euskaraz egiteko.	
Zenbakia: 320/2006	Erakundea: HOTEL EUROPA - IRUÑEA	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunean ez dago euskararen arrastorik. Horrez gain, ez dute Donostia-San Sebastian izen ofiziala errespetatu.	
Zenbakia: 477/2006	Erakundea: INMOBILIARIA TORRECASA	Nafarroa
Arrazoa:	Maiatzean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 800/2006	Erakundea: INCAHUSTI ALTZARIAK	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailean Donostiako postontzietan banatu zuen publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 855/2006	Erakundea: JOSTAMENDI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Iragarki liburuxkak banatu zituzten uztailearen 7an Donostiako postontzietan; gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 236/2006	Erakundea: MARCO GARCÍA NOTARITZA	Nafarroa
Arrazoa:	Notarioak eskatu gabeko abisua helarazi die gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 2/2006	Erakundea: MOLEROS PATENTES Y MARCAS	Nafarroa
Arrazoa:	Enpresak gaztelania hutsean bidali dio informazio-gutuna.	
Zenbakia: 292/2006	Erakundea: MUEBLES NOGAROA	Araba
Arrazoa:	Apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-liburuxkan ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	
Zenbakia: 907/2006	Erakundea: MUEBLES POLQUE	Nafarroa
Arrazoa:	Uztailean Nafarroan Orrialde Horiak gidarekin batera banatu zuen publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 312/2006	Erakundea: NEUMÁTICOS IRUÑA	Nafarroa
Arrazoa:	Apirilean Iruñerriko etxeetan banatutako publizitatean ez dago hitz bat bera ere euskaraz.	
Zenbakia: 326/2006	Erakundea: NEUMÁTICOS IRUÑA	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 656/2006	Erakundea: OKINDEGIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ogia biltzeko papereko testua gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 310/2006	Erakundea: OMNIA MOTOR	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko etxeetara apirilean igorritako publizitatean ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.	
Zenbakia: 642/2006	Erakundea: PANDA SOFTWARE	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak arazoak izan ditu software delakoarekin. PANDA enpresako laguntza-teknikariari euskaraz idatzitako mezua igorri dio laguntza eske eta ingelesez jaso du erantzuna. Argibideak eskatuta zerbitzua gaztelania eta ingelesez soilik ematen dutela jakinarazi diote.	
Zenbakia: 814/2006	Erakundea: PANDA SOFTWARE	Nafarroa
Arrazoa:	Enpresentzako eskaintza baten berri ematen duen publizitate-orria bidali dio bezero bati. Orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 873/2006	Erakundea: PANDA SOFTWARE	Nafarroa
Arrazoa:	Bezeroei azaroan bidali dien Panda Xpress aldizkariaren 2. alea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 973/2006	Erakundea: PANDA SOFTWARE	Bizkaia
Arrazoa:	Bezeroei igorritako informazioa gaztelania hutsean dago.	

Zenbakia: 596/2006	Erakundea: PATESA PROMOCIONES	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean dagoen Parque Empresarial Ansoáin izeneko eskuorria banatu zuen.	
Zenbakia: 179/2006	Erakundea: PCGON SERVICIOS	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoan enpresa bati igorri dion eskuorria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 655/2006	Erakundea: PUERTAS	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostialdean banatutako propaganda gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 188/2006	Erakundea: PROSEGUR	Bizkaia
Arrazoa:	Otsailaren 25ean herritarrari sakelakoa erori zitzaion Bilboko Alde Zaharreko metro geltokian trenbidera. PROSEGUR enpresako langile batengana jo zuen sakelakoa berreskuratu ahal izateko. Langileari euskaraz dakien galdetuta ezetz erantzun zion. Hortaz, enpresa horretako beste langile batengana eta metroko arduradunarengana joan ziren biak (horiekin ere ezin izan zuen euskaraz hitz egin). Laurak zeudela, hasierako langileak "no teneis educación" eta bestelako irainak esan ondoren, alde egin zuen.	
Zenbakia: 48/2006	Erakundea: REDUCE S.L.	Nafarroa
Arrazoa:	Erakunde bati igorritako propaganda gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 411/2006	Erakundea: RESA ALQJAMIENTOS Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelania hutsean txertatu zuen iragarkia Campusa Berri aldizkariaren apirileko alean.	
Zenbakia: 3/2006	Erakundea: ROYAL CANIN	Nafarroa
Arrazoa:	Eskatu gabeko propaganda gaztelania hutsean bidali dio herritarrari.	
Zenbakia: 316/2006	Erakundea: ILEAPAINDEGIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean banatu du Donostian, eskaintzen dituen zerbitzuen berri ematen duen eskuorria.	
Zenbakia: 129/2006	Erakundea: SERVIREINER	Bizkaia
Arrazoa:	Produktuen berri emateko erakunde bati otsailaren 22an helarazitako orribikoa gaztelania hutsean zegoen. Enpresa dagoen herriaren eta herrialdearen izen ofizialak ere ez ditu errespetatzen; Lejona-Vizcaya ageri baita.	
Zenbakia: 918/2006	Erakundea: TEXTIL HOGAR TALLUNTXE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztaillean Nafarroan Orrialde Horia gidarekin batera banatu zuen publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 999/2006	Erakundea: TICK TACK TICKET	Bizkaia
Arrazoa:	Enpresak sarrerak saltzen ditu internet bidez. Webgunea eta zerbitzua gaztelaniaz, katalanez eta ingelesez dago eskuragarri; ez, ordea, euskaraz.	
Zenbakia: 483/2006	Erakundea: TRINOSA SERVICIOS	Araba
Arrazoa:	Sustapenen berri emateko igorritako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 291/2006	Erakundea: TU MUEBLE	Araba
Arrazoa:	Apirilean Gasteizko etxeetako postontzietan banatu duen publizitate-liburuxkan ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 25/2006	Erakundea: UTEASO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Udalak Altzako Oleta auzoan UTEASO enpresaren bidez egin behar dituen lanen aitzakiatan, oharra jarri du eta gaztelania hutsean ageri da.	
Zenbakia: 598/2006	Erakundea: VANAGUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udaleko Uren Administrazio Zerbitzuak VANAGUA enpresari eman dio ur-zenbakailuen irakurketa. Etxean ez zaudelako irakurtzerik izan ez badute, telefono zenbaki batera deitu behar da zenbakailuaren irakurketa emateko. Telefono horren erantzungailuko mezua gaztelaniaz bakarrik dago.	

Ondorio nagusiak

8

4374 BIZIPENEN ONDORIOA

2006 urtean murgiltze bidezko irakaskuntza hizkuntza akulturalizatzailea dela esan du epaile batek, euskaraz egiteko eskatzeagatik beste herritar bat atxilotu dute, euskarazko epaiketa eskatzeagatik kartzela-zigorra ezarri du epaile batek, euskaraz idatzitako lan-kontratuak ez dituzte onartu nahi izan, euskarazko lanpostu baten jabe izateagatik gaztelaniazkora jotzeko debekua ezarri nahi izan du gobernu batek, *en español o no entras* erantzun diote herritar bati toki publiko batera sartzerakoan...

Horiexek izan dira, besteak beste, 2006. urtean 1.099 espediente eta 972 eskubide urraketa bideratu ondoren herritarrek helarazitako bizipenak, eguneroko bizitzan Euskal Herrian gertatutakoak Bizkaian, Gipuzkoan, Araban, Nafarroan eta Lapurdin. Izan ere, beste urte batez, 2001etik esaten ari garen bezalaxe, hizkuntza-eskubideak Euskal Herri osoan urratzen dira eta administrazio guztiek urratzen dituzte. Zoritxarrez, urteroko ondorio nagusiek bere horretan jarraitzen dutela berresten du Behatokiak, 4.374 espediente bideratu ondoren.

Behatokiak kudeatutako 4.374 espedienteak ez dira salbuespenak. Aitzitik, errealitatearen zati bat besterik ez dira. Txostenean zehar xeheki azaldutako espediente guztiek eta azterketarako erabili diren adierazleek halaxe erakusten dute; egun eskubideen urraketak naturalizatu egiten dira lurralde guztietan.

Agian, arestian zerrendatutakoak muturreko edota muturreko ondorioak eragin dituzten egoerak izan dira, baina horiek gertatzeak berehalako konponbideak behar direla islatzen du. Izan dira, bai, eguneroko bizitzan gertatutako eskubide-urraketak, akaso, alboko kalte-ondoriorik eragin ez dutenak edota muturreko egoerak izan ez direnak, baina eskubide-urraketak inolako zalantzarik gabe, eta horietan ere berriz ez gertatzeko neurriak behar dira.

Horrela, 2006 urteko txostenak aurrekoek jasotako ondorioak berresten ditu, eta aurreko bideratutako espedientei dagokienez, honako zehaztapenak egiten ditu.

Lapurdi, Nafarroa Beherea eta Zuberoa

- Euskararen erabilera bermatzeko eskaerei muzin egin zaie.
- Euskararen idatziko erabilera oztopatzeko mekanismoak jarri dituzte abian.
- Murgiltze-bidezko irakaskuntzari oztopoak jarri zaizkio berriz ere.

Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa

- Urterik urte eskubideen urraketa larriak gertatu izanak ez du izan eraginik horien konponbiderako neurri edo mekanismoak abian jartzeko unean. Horrela, Ertzaintza eta Osakidetzan abian jarritako Enplegurako Lan Eskaintzek ez diete erantzun eskubideen urraketari.

Nafarroa

- Sistematikoki urratu ditu Dekretu murrizketek aitortutako eskubideak eta herritarrekiko harremanetan euskararen erabilera erabat baztertu du eguneroko jardunean. Langile euskaldunekiko bereizkeriak ere abian jarri ditu.

Espainiako Estatuko Administrazioa

- Herritarren eskubideen bermea langileen borondatearen mende dagoela adieraztea, bi hizkuntza ofizialak erabiltzeak modu argian informatzea oztopatzen duela esatea eta euskarazko dokumentuak onartu ez izana Estatuko jarreraren adierazle argienak dira.

Justizia

- Eskubideak sistematikoki urratzeaz gain, jauzia eman du: euskara erabili nahi izateari kartzela-zigorra ezarritik, hizkuntza-eskubideen aldarrikapena gutxien duenaren aurkako neurririk ez hartuz, justizia-administrazioko karguen artean euskararen ezagutza saihesteko epaiak kaleratuz.

Eremu pribatuan

- Kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen eskubideak, neurri handi batean, enpresek edota zerbitzu-emaileek gure hizkuntzarekiko eta gure eskubideekiko izan dezaketen atxikimenduak edota borondateak zehazten ditu, eskubideen aitortzarik ez dagoelako edo aitortutako eskubideak bermatzeko mekanismorik aurreikusi ez delako.

Herritarren jarrera aktiboa

- Herritarrek jarrera are aktiboagoa erakutsi dute 2006 urtean hizkuntza-eskubideen urraketen aurrean.

Zenbait administrazioen jarrera harkorragoa

- Aurreko urteekin alderatuz gero, Behatokiak helarazitako kexei modu positiboagoan erantzun dieten erakundeen kopuruak nabarmenki egin du gora. Hala ere, jarrera harkorra neurri eraginkor bihurtzea nahitaezkoa da egoerak bere horretan jarrai ez dezan.

Alboko kalte-ondorioak

Azkenik, eta lehen aldiz bada ere, ondorio nagusien atalean zenbait langilek herritarrekiko izan duten jarrera agertu nahi izan dugu. Urterik urte herritarrek jasan behar dituzten erantzun edo jarrera zakarren berri eman izan dugu, eta bada garaia horren aurrean administrazioek protokoloak abian jar ditzaten, izan ere onartezina da, edozein ikuspegitatik, horrelakoak entzun behar izatea:

- Usted me ha entendido y no hace falta más
- Aquí se habla en español
- Mi padre es aragonés, yo aragonesa y no tengo por qué saber euskera.
- Pues mira a estas horas ya no, ya estoy muy cansada para andar pensando en euskera.
- En español o no entras.
- Has pedido médico euskaldun, y como no hay, te quedas sin visita al médico.¹

Horrekin batera, izan dira hizkuntza-eskubideak baliatu nahi izateagatik bestelako alboko kalte-ondorio larriak:

- Sei hilabeteko kartzela-aldia berezko hizkuntzan eta zuzenean deklaratu nahi izateagatik.
- Atxiloketa eta isuna ertzain bati euskaraz egiteko eskatzeagatik.
- Gaztelaniaz egin ezean, desobedientzia leporatzea.
- Euskarazko dokumentua onartu ez eta beste egoitza batera joateko eskatzea.
- Euskaraz deklaratu nahi izanez gero, gau batez epaitegiko ziegan geraraztea.
- Isuna euskaraz bidaltzeko eskatzeagatik galkarga eranstea.
- Eta abar.

¹ “Ulertu didazu eta ez da gehiagorik behar”, “Hemen espainolez egiten da”, “Aita Aragoikoa dut, eta ama ere bai, ez dut zertan jakin euskaraz”, “Bada, begira, ordu hauetan nekatuegi nago euskaraz pentsatzen hasteko”, “Gaztelaniaz edo ez zara sartuko”; “Mediku euskalduna eskatu duzu; ez dagoenez, bisita gabe geratu behar duzu”:

