

URTEKO TXOSTENA

Hizkuntza-eskubideen egoera
Euskal Herrian,

2008an



BEHATOKIA



**Hizkuntza-eskubideen
egoera Euskal Herrian,
2008an**

**URTEKO
TXOSTENA**

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

Izenburua: Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2008an

Mota: Urteko txostena

Egilea: Hizkuntz Eskubideen Behatokia

Legezko Gordailua: xxxxxxxx.

Inprimatzailea: Antza inprimategia.

Euskal Herrian inprimatua

© HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA

Marcelo Zelaieta 75

1, Arsenal plaza

31014 - Iruñea

64 100 - Baiona

www.behatokia.org

AITZINSOLASA

2008ko urtean Hizkuntz Eskubideen Behatokiak egindako lana biltzen duen txosten honek duela zortzi urte hasitako bidean urratsak egitearen ondorioz metatutako esperientziaren eustazpia du. Egia esan, behin baino gehiagotan esan duguna errepikatu behar dugu beste behin, hau da, hizkuntza-eskubideen aldeko ahalegin hau maratoi batekin erkatzekoa dela eta arrakasta neurtzerakoan egunero eta hileroko egiten den lanaz gainera, ahalegin bertsuetan dabiltzanekiko elkartasuna indartzea ere kontuan hartzekoa dela.

Galizian Behatokia eta 'A liña do galego' sortu izana honelako jardueren garrantziaren lekukotzat aipatzen genuen, kataluniarrek ere badute berea eta emaitza nabarmenak ematen diharduena, eta oraingo honetan gure Behatokiak bideratu dituen ia 7.000 espedienteek hitz egitea baino, nahiago dut azpimarratu nola berretsi duten Hizkuntz Eskubideen Behatokiaren diagnosis Europako Kontseiluak eta Nazio Batuen Erakundeak.

Europako Kontseiluari dagokionez, Behatokiak euskalgintzako beste 16 erakunderen babesarekin Erregio eta Gutxiengoen Hizkuntzen Europako ituna betetzeari buruzko txostena aurkeztu zion, aipaturiko Itunaren bigarren ebaluazioan, eta ondoren Europako erakunde horrek argitara emandako txostena neurri handi batean bat dator Behatokiak urte urte detektaturiko urraketekin eta hizkuntza-eskubideak hobetzeko gomendioekin.

Hutsuneak dituzten sailak aipatzean justizia, Espainiako Estatu administrazioa, Nafarroako administrazioa (hezkuntza, zerbitzu publikoak, hedabideak, gizarte- eta ekonomia-bizitza...), Eusko Jaurlaritza (hezkuntza, zerbitzu publikoa, osasungintza, herrizaingoa, gizarte- eta ekonomia-bizitza...) ageri dira. Beraz, Hizkuntz Eskubideen Behatokiak urte luzetan egin duen detekzio- eta salaketa-lana berretsi egin du Europako Kontseiluak eta horrela agerian jarri du non dagoen gabezia eta non hobetu behar diren gauzak.

Era berean, Nazio Batuen Erakundearen Genevako egoitzan Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Batzordea bildu zen eta bertan Frantziako Estatuak Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Nazioarteko Itunean dituen konpromisoen ebaluazioa egin zen. Abagune horretan Behatokiak bere txostena aurkezteaz gainera parte hartze aktiboa izan zuen Batzordean; esan behar dugu, lankidetzaz hori ez zela alferrikakoa izan, zeren Frantses Estatuari egindako sei gomendioetan islatu baitzen Behatokiak egindako lanaren funtsa, azkenik Frantziari bere jarrera berrikusteko eskatuz.

Laburbilduz, eta etorkizunari begira, nazioarte mailan Behatokia lortzen ari den aintzatespena eta lankidetzaz adierazgarriak dira lanaren norabide egokia erakutsi eta berresten dutelako, eta bidea luzea bezain malkarra dela ondotxo oharturik

bagaude ere, inguru hurbilean eta urrunagokoan lortzen den oihartzun hori kontuan hartzekoa ez ezik adoregarri ere bada. Espero dezagun gomendio eta eskaera horien xede diren estatuek eta erakundeek sen onaz baliaturik arazoak konpontzeko urratsak egingo dituztela berandu baino lehen. Hori opa diegu hainbeste urraketaren biktimei eta kemena berretuz lanean ari den Hizkuntz Eskubideen Behatokiari..

Xabier Mendiguren Bereziartu
Hizkuntz Eskubideen Behatokiaren lehendakaria

AURKIBIDEA

1. Hizkuntz Eskubideen Behatokia	7
2. 2008 urtean bildutako datuak	15
2.1. Datu orokorrak	17
2.2. Herritarren jatorria	18
2.3. Espedienteen izaera	21
2.4. "Euskararen telefonoa" zerbitzuaren bidez jasotako datuak	22
2.4.1. Kexak eremu publikoan	22
2.4.2. Kexak eremu pribatuan	32
2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak	37
2.4.4. Kexa-izaera gabeko espedienteak	40
2.4.5. Kontsultak	41
2.5. Behatokiaren ekimenak	41
3. Datuen azterketa: Metodologia	45
4. Eremu publikoko kexen azterketa	51
4.1. Justizia	53
4.2. Lan eta gizarte arloa	63
4.3. Ogasuna eta ekonomia	73
4.4. Barne-saila / herrizaingoa	79
4.5. Hezkuntza	87
4.6. Herri-lanak eta garraioa	95
4.7. Osasungintza	101
4.8. Kultura	113
4.9. Bestelakoak	121
4.10. Udalak	129
4.11. Ipar Euskal Herria	149
5. Eremu pribatuko kexen azterketa	161
5.1. Interes orokorreko zerbitzuak	163
5.2. Merkataritza-gune handiak, denda erraldoiak, kateak, etab.	175
5.3. Aisialdia	187
5.4. Finantzak eta aseguruak	195
5.5. Mundu asoziatiboa	203
5.6. Elikadura eta ostalaritza	209
5.7. Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia	213
6. Ondorio nagusiak	219
6.1. Nazioarteko erakundeen gomendioak	221
6.2. Behatokiaren ondorioak	224

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 gabezia 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 estatus 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 Estatuetakoko 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 arabera: 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 oinarritzko 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.

Nazioartearen eremuan 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 Minories 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 estatus 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 herrizat 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.

Hala ere, saiakera berriak egin izan dira Hizkuntz Eskubideen Deklarazioaren ofizialtasuna aldarrikatzeko. 2007an Deklarazioaren jarraipen-batzordeko bi kide Nazio Batuetako Giza Eskubideen Batzordeko presidentearekin bildu ziren dokumentuaren berri emateko. Halaber, NBEko Itun ofizial bihurtzeko prozedurari buruzko informazio xehea eskuratu zuten.

Aipatzekoa da, esaterako, 2008ko irailean Giza Eskubideen Batzordearen bederatzigarren lan-taldean aurkeztu zela, berriz ere, hizkuntza-eskubideen afera, Nazio Batuek aipatu eskubideak babesteko nazioarteko itun bat abian jar dezaten eta Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren osagarri izan dadin.

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.

Halaber, 2008tik aurrera, eta UEMA erakundearekin sinatutako lankidetzahitzarmenari esker, zenbait herritan “Euskararen telefonoa” zerbitzua egiten duten postontziok jarri dira, aipatu tresna herritarrei hurbiltzeko hain zuzen ere.

“Euskararen telefonoa” zerbitzuaren bidez hiru motako deiak bideratzen ditu Behatokiak: Kexa egiteko deiak –euskara erabiltzeko eskubideak errespetatu ez bazaizkie–, 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, 1/2008. Espedientea zabaldukoan, 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 herritarrak helarazitakoa benetakoa dela. Hizkuntza-eskubideen urraketen zantzurik ez badago, Behatokiak ez dio espedienteari kexa-izaera ematen, nahiz eta espedientea gorde egingo duen.

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

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

Azken arau hori zenbaitetan ulergaitz egiten zaie administrazioei, eta ondorioz herritarren datu zehatzak eskatu 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. Ekarpen horri esker

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

Urteko txostena herritarrek bere 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 diagnosian ez da herritarren arteko bereizkeriarik egiten, egun gure hizkuntza-komunitatea estatus juridiko desberdinetan banatuta dagoen arren.

Erakunde publikoei haien jarduera 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 diagnosi hori ekarpen gisa aurkeztu nahi die erakunde publikoei, pribatuei zein euskalgintzako edota gizarte eragileei ere.

Txosten berezituak

Txosten berezituetan gai monografikoak lantzen ditu Behatokiak. Unean uneko gai interesgarrienak edota, Behatokiaren aburuz, larriak diren gaiak hautatu eta horien azterketa berezitua paratzen du. Urtero bi txosten berezitu argitaratu ohi dira.

Orain arte argitaratutako txostenak Behatokiaren webgunean daude eskuragarri:

1. Adin txikikoen zigor-epaitegiak eta hizkuntza-eskubideak Hego Euskal Herrian 2001ean
2. Nafarroan aplikatzen den hizkuntza-politika Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren ikuspegitik
3. Shut down of *Euskaldunon Egunkaria* newspaper.
4. Espainiako Estatuako Administrazio Orokorra eta euskaldunon hizkuntz eskubideak.
5. Hizkuntza-eskubideak eta hezkuntza Euskal Herrian: Egoeraren diagnosis
6. Europako Itun Konstituzionalaren azterketa hizkuntza-eskubideen ikuspegitik
7. Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna euskarari aplikatzearen ebaluazioa
8. Language Rights and the Courts in the Basque Country
9. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian
10. Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna euskarari aplikatzearen bigarren ebaluazioa.
11. Aseguru-kontratuak eta hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian

c). HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN INGURUKO HAUSNARKETAREN SUSTAPENA

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak oso garrantzitsutzat jotzen du hizkuntza-eskubideen inguruko hausnarketa sustatzea. Batetik, kontuan izan behar dugu, arestian aipatu bezala, Euskal Herritar guztiek ez dituztela legez aitortuta eskubidea eta horren ondorioz, eskubide gabeturik daudela uste dute. Bestalde, hizkuntza-eskubideen urraketa zabal eta sistematikoak euskal hiztunek euren hizkuntza-eskubideez duten pertzepzio subjektiboan du eragina eta horrexegatik Euskal Herrian euskaldun jendeak luzez bizi izandako legezko gutxiagotasun eta menpekotasunak egungo egoera naturalizatzea ekarri du.

Egoera hori kontuan harturik, Behatokiak hainbat ekimen bultzatu ditu. Batetik, hizkuntza-eskubideak gaztetxoekin lantzeko tresna bat eskaini 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.

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 guneetan 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* aldizkaria munduko osoko 400 pertsonak eta erakundek jasotzen dute modu sistematikoan.

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 Erakundean; bai eta beste zenbait forotan ere: Lisboan, Galizian... Horrezaz gainera, hizkuntza-eskubideen egoerari buruzko azterketa berezituak prestatu eta zabaltzen ditu. Aipatzekoa da

Bestalde, 2008 urtean nazioarteko hainbat instituziotan parte-hartze zuzena izan du Hizkuntz Eskubideen Behatokiak. Azpimarratzekoa da Nazio Batuen Erakundeko Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen 40. Batzordean partehartze zuzena izan zuela Behatokiak, eta bertan agertu zituen kezka nagusienak Batzorde horrek argitaratu zituen gomendioetan jaso zirela.

Azkenik, gogoratu behar dugu Hizkuntz Eskubideen Behatokiak Euskal Pen Club taldearekin egindako lankidetzaren harremana, zeinaren arabera Behatokiak Itzulpen eta Hizkuntza-eskubideen Batzordearen ordezkari izan da.

2.1. DATU OROKORRAK

2008 urtean zehar Hizkuntz Eskubideen Behatokiak **1278** kasu bildu ditu. Kasu horietatik **1262**, herritarrek “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren bidez helarazitako informazioarekin Behatokiak osatu eta bideratutako espedienteak izan dira. Espediente horietatik **1173** kexak izan dira, **51** txalotze edo zoriontzeak, eta **31** kontsultak. 7 espedientek ez dute kexa- edo zorion-izaerarik hartu.

Behatokiaren ekimenez zabalduko hainbat espediente ere izan dira, **16** 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.

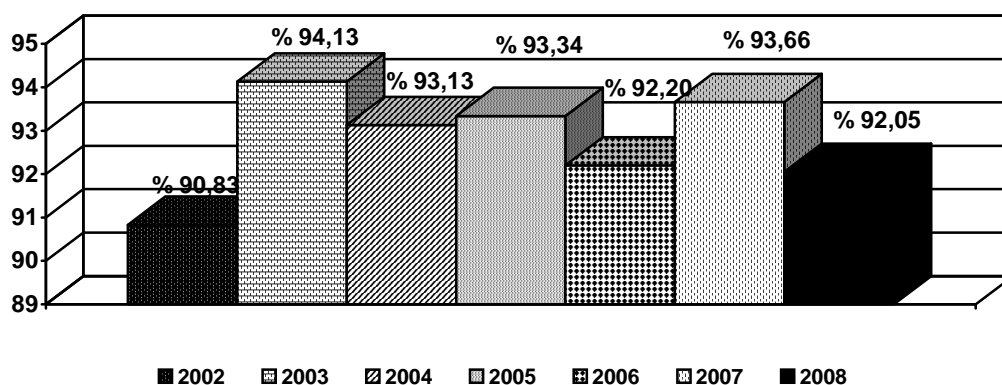
Beste urte batez azken urteotako joerari eutsi dio “Euskararen telefonoa” zerbitzuak eta 141 espediente gehiago zabaldu ditu iazko datuekin erkatuz gero. Horrela, % 11 egin du gora espedienteen kopuruak, eta aurreko urteotako espediente-kopuruaren muga gainditu dugu.

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

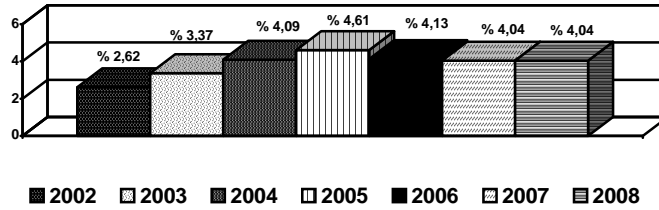
Gauzak horrela, oso pozgarria da, urtez urte, Behatokira jotzen duten herritarren kopuruak gora egiten duela ikustea, eta gizartearen esku jarri genuen zerbitzuak gero eta arrakasta handiagoa duela egiaztatzea.

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

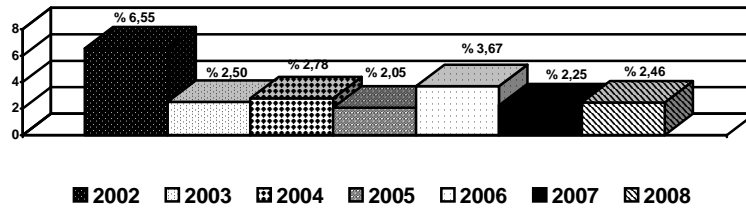
1. grafikoa: Kexen bilakaera 2002-2008 urteetan



2. grafikoa: Zoriontzeen bilakaera 2002-2008 urteetan



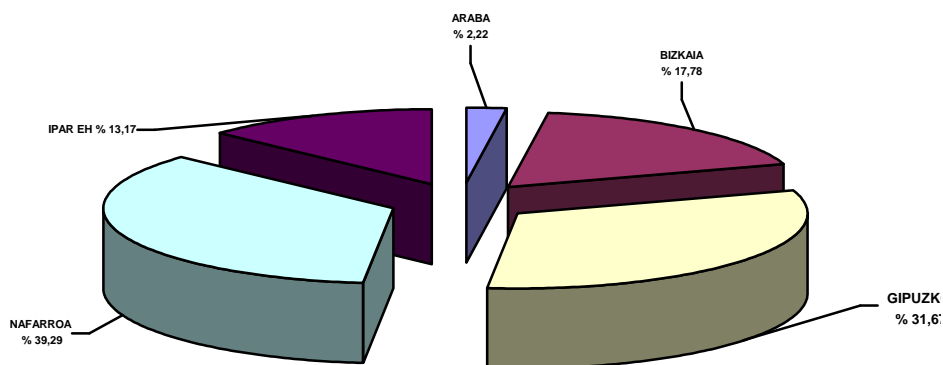
3. grafikoa: Kontsulten bilakaera 2002-2008 urteetan



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 kualitatiboaren 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, Euskal Herrian"

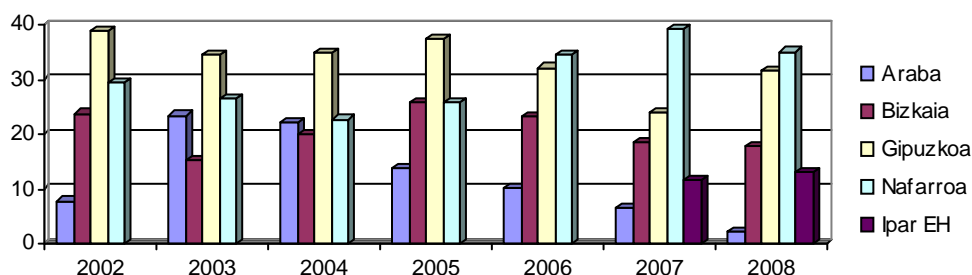


Irizpide kuantitatiboari soilik erreparatuz gero, Nafarroan hizkuntza-eskubideak gehiago urratzen direla ondoriozta baliteke ere, tentu handiz erabili behar dira ehuneko horiek. Izan ere, badira bestelako aldagaiak herrialde bakoitzetik espediente gehiago edo gutxiago zabaltzeko.

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.

Bestalde, Ipar Euskal Herriko herritarrek “Euskararen Telefonoa” zerbitzua egonkortu dutela adierazi nahi du, eta 2008an gora egin du Lapurdiko, Nafarroa Behereko eta Zuberoako herritarrek helarazitako kexa-kopuruak. Hartara, zerbitzuak bere bidea arrakastaz jorratzen ari dela ondoriozta dezakegu.

5 grafikoa: “Euskararen telefonoa” zerbitzuaren erabiltzaileen jatorriren bilakaera, 2002-2008 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

A R A B A				B I Z K A I A			
GASTEIZ		Gainerako herriak		BILBO		Gainerako herriak	
2002				2002			
Araba	% 72	Araba	% 28	Bizkaia	% 20	Bizkaia	% 80
EH	% 5,79	EH	% 2,24	EH	% 4,84	EH	% 19,13
2003				2003			
Araba	% 67	Araba	% 33	Bizkaia	% 22	Bizkaia	% 74
EH	% 15,78	EH	% 7,65	EH	% 4,30	EH	% 11,34
2004				2004			
Araba	% 52	Araba	% 48	Bizkaia	% 22	Bizkaia	% 78
EH	% 11,52	EH	% 10,75	EH	% 4,30	EH	% 15,67
2005				2005			
Araba	% 30	Araba	% 70	Bizkaia	% 36	Bizkaia	% 34
EH	% 4,01	EH	% 9,94	EH	% 7,18	EH	% 12,85
2006				2006			
Araba	% 58	Araba	% 42	Bizkaia	% 17	Bizkaia	% 83
EH	% 5,87	EH	% 4,19	EH	% 3,91	EH	% 19,46
2007				2007			
Araba	% 53	Araba	% 26	Bizkaia	% 19,28	Bizkaia	% 80,72
EH	% 4,38	EH	% 2,15	EH	% 3,56	EH	% 14,89
2008				2008			
Araba	% 71,43	Araba	% 28,57	Bizkaia	% 24,11	Bizkaia	% 75,89
EH	% 1,59	EH	% 0,63	EH	% 4,29	EH	% 13,49

G I P U Z K O A		N A F A R R O A	
DONOSTIA	Gainerako herriak	IRUÑEA	Gainerako herriak
2002	2002	2002	2002
Gipuzkoa % 31	Gipuzkoa % 69	Nafarroa % 79	Nafarroa % 22
EH % 12,04	EH % 26,45	EH % 23,02	EH % 6,49
2003	2003	2003	2003
Gipuzkoa % 49	Gipuzkoa % 51	Nafarroa % 54	Nafarroa % 46
EH % 17,02	EH % 18,38	EH % 14,25	EH % 12,17
2004	2004	2004	2004
Gipuzkoa % 46	Gipuzkoa % 54	Nafarroa % 27	Nafarroa % 73
EH % 11,52	EH % 10,75	EH % 4,30	EH % 15,67
2005	2005	2005	2005
Gipuzkoa % 59	Gipuzkoa % 41	Nafarroa % 18	Nafarroa % 82
EH % 24,03	EH % 16,44	EH % 4,70	EH % 20,06
2006	2006	2006	2006
Gipuzkoa % 46	Gipuzkoa % 54	Nafarroa % 57	Nafarroa % 43
EH % 14,90	EH % 17,32	EH % 19,65	EH % 14,71
2007	2007	2007	2007
Gipuzkoa % 51,38	Gipuzkoa % 48,62	Nafarroa % 54,11	Nafarroa % 45,89
EH % 12,32	EH % 11,66	EH % 21,26	EH % 18,03
2008	2008	2008	2008
Gipuzkoa % 24,81	Gipuzkoa % 75,19	Nafarroa % 64,79	Nafarroa % 35,21
EH % 7,86	EH % 23,81	EH % 22,78	EH % 12,38

IPAR EUSKAL HERRIA	
2007	2008
EH % 11,75	EH % 13,17

2.3. ESPEDIENTEEN IZAERA

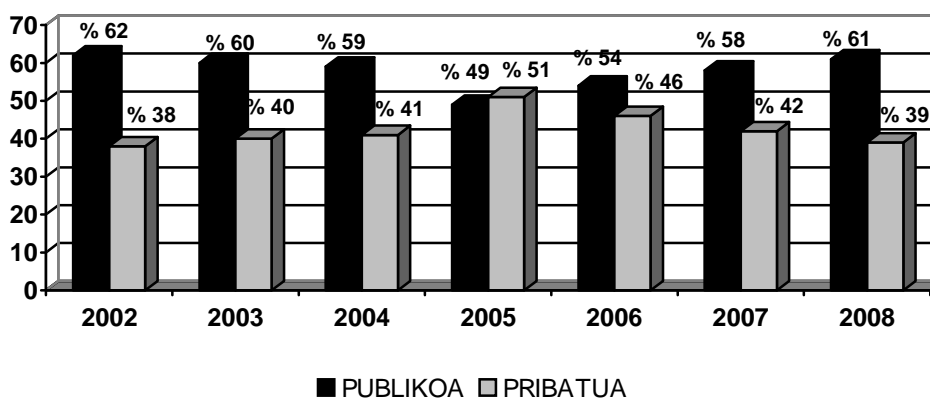
Ondoren aurkeztuko dugun taulan Behatokiak 2008 urtean zabaldu dituen espedienteen izaera zehaztu da:

JATORRIA	MOTA	KOPURUA
Herritarrek helarazitakoak	Kexak	1172
	Zoriontzeak	51
	Izaera gabeak	8
	Kontsultak	31
Behatokiaren ekimenak	Aldez aurreko lana	16
KASUAK OROTARA		1278

Kexei dagokienez, eta eremua kontuan hartuta, 2008an berriz ere eremu edo administrazio publikoekin lotura duten kexak nagusitu dira. Bideratutako kexen % 61 instituzio publikoen ingurukoak izan dira; % 39, aldiz, enpresa pribatuek eta zerbitzu-emaileek eragindako kexen urraketen ingurukoak.

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

6. grafikoa: Bideratutako kexen bilakaera 2002-2008 urteetan, eremuaren arabera



2.4. “EUSKARAREN TELEFONOA” ZERBITZUAREN BIDEZ JASOTAKO DATUAK

2.4.1. KEXAK EREMU PUBLIKOAN

Erakunde eta instituzio publikoei dagokienez, hona hemen 2008an herritarren kexak hartu dituzten erakundeak:

ERAKUNDEA	KOPURUA
Frantziako Estatuko Administrazioa	52
Espainiako Estatuko Administrazioa	124
Legebiltzarrak	5
Eusko Jaurlaritza	128
Nafarroako Gobernua	137
Arabako Foru Aldundia	3
Bizkaiko Foru Aldundia	12
Gipuzkoako Foru Aldundia	26
Udalak	223
Bestelakoak	3
OROTARA	713

Azpimarra duten espedienteek erantzuna jaso dute

FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	52 kexa
Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie - ADEME 1006-2008	Kexa 1
Agence Nationale de l'Habitat - ANAH 1225-2008	Kexa 1
Assemblée Permanente des Chambres de Métiers 911-2008, 912-2008	2 kexa
Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Bayonne - CPAM 979-2008	Kexa 1
Chambre de Commerce et d'Industrie 727-2008, 751-2008, 752-2008	3 kexa
Conseil Général des Pyrénées Atlantiques 416-2008, 420-2008, 800-2008, 913-2008	4 kexa
Conseil Régional d'Aquitaine 799-2008	Kexa 1
Institut National de la Statistique et des Études Économiques - INSEE 1223-2008	Kexa 1
L'office 64 de l'Habitat 475-2008, 488-2008, 489-2008, 490-2008, 507-2008	5 kexa

La Poste 422-2008, 500-2008, 749-2008, 750-2008	4 kexa
Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'emploi . ANPE <u>487-2008</u> , 501-2008	2 kexa
Ministère de la Santé. Etablissement Français du Sang 981-2008	Kexa 1
Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique 442-2008, 443-2008, <u>451-2008</u> , 992-2008, 1004-2008, 758-2008, 759-2008, 760-2008	8 kexa
Societe Nationale des Chemins de Fer France - SNCF 436-2008, 448-2008, <u>449-2008</u> , <u>452-2008</u> , 453-2008, 454-2008, 498-2008, 510-2008, 633-2008, 754-2008, <u>767-2008</u> , 798-2008, 855-2008, 1001-2008, 1114-2008, 1226-2008, 1229-2008	17 kexa
Syndicat Mixte pour l'Amenag. et l'Explotation de l'Aerodrome de Biarritz Anglet 666-2008	Kexa 1

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

124 kexa

Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia 93-25008, 162-2008, 163-2008, 171-2008, 172-2008, <u>365-2008</u> , 572-2008, 573-2008, 121-2008	9 kexa
Fiscalía General del Estado 497-2008	Kexa 1
Instituto Nacional de la Seguridad Social 34-2008, 56-2008, <u>57-2008</u> , 358-2008, 532-2008, 533-2008, 549-2008, <u>639-2008</u> , <u>698-2008</u> , 828-2008, <u>835-2008</u> , 836-2008, 837-2008, 843-2008, 844-2008, <u>880-2008</u> , 883-2008, <u>892-2008</u> , <u>901-2008</u> , <u>946-2008</u> , 1107-2008, 1111-2008, 1254-2008, <u>1258-2008</u>	24 kexa
Instituto Nacional de Empleo 179-2008, <u>558-2008</u> , <u>559-2008</u> , <u>574-2008</u> , <u>705-2008</u> , <u>820-2008</u> , <u>821-2008</u> , 1106-2008	8 kexa
Instituto Nacional de Estadística 200-2008, 201-2008, <u>481-2008</u> , 482-2008	4 kexa
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación 108-2008	Kexa 1
Ministerio de Industria <u>1259-2008</u>	Kexa 1

Ministerio de Justicia	53 kexa
<u>7-2008, 9-2008, 10-2008, 11-2008, 12-2008, 13-2008, 68-2008, 79-2008, 89-2008, 90-2008, 92-2008, 94-2008, 95-2008, 99-2008, 101-2008, 102-2008, 103-2008, 105-2008, 106-2008, 128-2008, 130-2008, 144-2008, 173-2008, 175-2008, 190-2008, 191-2008, 223-2008, 224-2008, 226-2008, 227-2008, 251-2008, 254-2008, 268-2008, 283-2008, 284-2008, 300-2008, 306-2008, 309-2008, 315-2008, 320-2008, 538-2008, 548-2008, 575-2008, 591-2008, 638-2008, 670-2008, 693-2008, 704-2008, 725-2008, 830-2008, 891-2008, 895-2008, 1222-2008</u>	
Ministerio de la Presidencia	Kexa 1
531-2008	
Ministerio del Interior	4 kexa
<u>947-2008, 1014-2008, 1026-2008, 1180-2008</u>	
Ministerio del Interior. Polizia Zuzendaritza Nagusia	7 kexa
234-2008, <u>480-2008, 825-2008</u> , 1089-2008, 1090-2008, 1093-2008, 1094-2008	
Ministerio del Interior. Trafiko Zuzendaritza Nagusia	6 kexa
<u>259-2008</u> , 261-2008, 263-2008, 428-2008, 708-2008, 714-2008	
CORREOS	3 kexa
<u>15-2008</u> , 528-2008, 613-2008	
UNED	Kexa 1
31-2008	
RADIO TELEVISIÓN ESPAÑOLA – RTVE	Kexa 1
846-2008	
EUSKO JAURLARITZA	
128 kexa	
Lehendakaritza	Kexa 1
<u>589-2008</u>	
Lehendakariordetza	2 kexa
1032-2008, 1095-2008	
Bizkaiko Ordezkaritza	Kexa 1
561-2008	
Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Saila	4 kexa
288-2008, <u>318-2008, 319-2008</u> , 457-2008	
Garraio eta Herri Lan Saila	4 kexa
<u>115-2008, 605-2008, 956-2008, 970-2008</u>	
Herrizaingo Saila. Ertzaintza	15 kexa
<u>21-2008, 22-2008, 134-2008, 332-2008, 350-2008, 527-2008, 544-2008, 625-2008, 661-2008, 824-2008, 926-2008, 927-2008, 1029-2008, 1030-2008, 1232-2008</u>	
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila	11 kexa
88-2008, <u>110-2008</u> , 152-2008, 338-2008, 357-2008, 546-2008, 547-2008, 829-2008, <u>865-2008, 879-2008, 1250-2008</u>	

Industria, Merkataritza eta Turismo Saila 303-2008, 560-2008, 576-2008, 603-2008	4 kexa
Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saila 264-2008, <u>999-2008</u>	2 Kexa
Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza Saila 35-2008, 269-2008, 600-2008, 964-2008	4 kexa
Kultura Saila 51-2008, 146-2008, 180-2008, 307-2008, 764-2008	5 kexa
Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Saila 100-2008	Kexa 1
Ogasun eta Herri Administrazio Saila 285-2008, 621-2008, 652-2008	3 kexa
Osasun Saila. OSAKIDETZA 6-2008, 18-2008, <u>24-2008</u> , <u>81-2008</u> , <u>82-2008</u> , <u>83-2008</u> , <u>84-2008</u> , <u>85-2008</u> , <u>86-2008</u> , 111-2008, 114-2008, 189-2008, 271-2008, 272-2008, 273-2008, 274-2008, 277-2008, <u>286-2008</u> , 333-2008, 361-2008, 484-2008, 486-2008, 1015-2008, 1016-2008, 1017-2008, 1036-2008, 1037-2008, 1071-2008, 1092-2008, 1149-2008, 1150-2008, 1235-2008, 1252-2008, 1257-2008	34 kexa
Euskal Herriko Unibertsitatea. EHU 67-2008, 349-2008, 462-2008, 468-2008, 469-2008, 545-2008, 592-2008, 607-2008, 614-2008, 731-2008, 878-2008, 923-2008, 1088-2008	13 kexa
EHU - UDAKO IKASTAROAK 550-2008, 551-2008, 814-2008	3 kexa
Euskal Irrati Telebista. EITB 178-2008, 232-2008, 391-2008, 392-2008, 423-2008, 425-2008, 813-2008, 818-2008, 899-2008, 928-2008, 935-2008, 944-2008	12 kexa
EUSKOTREN 204-2008, 831-2008, 1207-2008	3 kexa
EGAILAN 471-2008, 748-2008	Kexa 1
VIESA 870-2008	Kexa 1
Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzua - SPRI <u>483-2008</u> , <u>597-2008</u>	2 kexa
HOBETUZ fundazioa 784-2008	Kexa 1

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua 17 kexa
 23-2008, 96-2008, 126-2008, 262-2008, 330-2008, 331-2008, 380-2008, 407-2008,
 459-2008, 460-2008, 554-2008, 694-2008, 847-2008, 959-2008, 1034-2008,
 1044-2008, 1186-2008

Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua Kexa 1
344-2008

Ekonomia eta Ogasun Departamentua 14 kexa
 49-2008, 50-2008, 258-2008, 270-2008, 291-2008, 335-2008, 337-2008, 345-2008,
351-2008, 376-2008, 377-2008, 378-2008, 602-2008, 819-2008

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua 6 kexa
65-2008, 809-2008, 857-2008, 945-2008, 958-2008, 963-2008

Herrilan, Garraio eta Komunikazioen Departamentua 17 kexa
 161-2008, 246-2008, 253-2008, 282-2008, 293-2008, 313-2008, 314-2008, 316-2008,
 317-2008, 334-2008, 336-2008, 347-2008, 348-2008, 491-2008, 656-2008, 688-2008,
 960-2008

Hezkuntza Departamentua 9 kexa
 63-2008, 74-2008, 131-2008, 132-2008, 137-2008, 543-2008, 651-2008, 657-2008,
877-2008

Ingurumena, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua Kexa 1
 37-2008

Kultura eta Turismo Departamentua 12 kexa
 69-2008, 107-2008, 275-2008, 280-2008, 281-2008, 368-2008, 404-2008, 410-2008,
529-2008, 535-2008, 808-2008, 1183-2008

Osasun departamentua. OSASUNBIDEA 51 kexa
 47-2008, 48-2008, 98-2008, 104-2008, 118-2008, 135-2008, 217-2008, 229-2008,
 230-2008, 252-2008, 297-2008, 298-2008, 299-2008, 341-2008, 366-2008, 536-2008,
566-2008, 567-2008, 609-2008, 610-2008, 611-2008, 612-2008, 699-2008, 707-2008,
780-2008, 782-2008, 815-2008, 833-2008, 841-2008, 842-2008, 874-2008, 875-2008,
882-2008, 903-2008, 916-2008, 924-2008, 932-2008, 943-2008, 961-2008, 965-2008,
 997-2008, 998-2008, 1021-2008, 1053-2008, 1054-2008, 1187-2008, 1188-2008,
 1189-2008, 1190-2008, 1191-2008, 1243-2008

AUDENASA 2 kexa
 125-2008, 941-2008

BALUARTE Jauregia 3 kexa
 1-2008, 2-2008, 1163-2008

TRACASA. Trabajos Catastrales SA 2 kexa
 840-2008, 1020-2008

NUP – Nafarroako Unibertsitate Publikoa 2 kexa
 257-2008, 534-2008

LEGEBILTZARRAK / BATZAR NAGUSIAK	5 kexa
Eusko Legebiltzarra. Herri Kontuen Euskal Epaitegia 1018-2008, 1109-2008, 1255-2008	3 kexa
Arabako Biltzar Nagusiak 858-2008	Kexa 1
Gipuzkoako Batzar Nagusiak 834-2008	Kexa 1
ARABAKO FORU ALDUNDIA	3 kexa
Herrilan eta Garraio Zerbitzuen Saila 577-2008, 1087-2008	2 kexa
Euskara, Kultura eta Kirol Saila <u>17-2008,</u>	Kexa 1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	12 kexa
Herri Lan Saila 972-2008, <u>973-2008, 1233-2008</u>	4 kexa
Kultura Saila 221-200, 700-2008, 701-2008	3 kexa
Ogasun eta Finantzen Saila <u>302-2008, 359-2008, 360-2008, 1246-2008</u>	4 kexa
Udal Harremanak eta Herri Administrazioa Saila 53-2008	Kexa 1
BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC 355-208	Kexa 1
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	26 kexa
Garapen Iraunkorreko Departamentua 455-2008, 456-2008, 461-2008, 476-2008, 571-2008	5 kexa
Kirolak eta Kanpo Ekintzak Departamentua 1231-2008	Kexa 1
Mugikortasuna eta lurralde antolamendua Departamentua <u>869-2008</u>	Kexa 1
Ogasun eta Finantza Departamentua <u>287-2008, 593-2008</u>	2 kexa

BIDEGI – BIDELAN 205-2008, 206-2008, 207-2008, 208-2008, 209-2008, 210-2008, 579-2008	7 kexa
Kursaal <u>194-2008</u>	Kexa 1
Tabakalera Kultur Fabrika 1202-2008	Kexa 1
IZFE – INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELARTEA 620-2008, 622-2008, 623-2008, 624-2008, 703-2008, 884-2008, 885-2008, 1182-2008	8 kexa
ARABAKO UDALAK	23 kexa
Gasteizko Udala 117-2008, 374-2008, 563-2008, 564-2008, 773-2008, <u>1052-2008</u> , 1105-2008	7 kexa
Añanako Udala 1221-2008	Kexa 1
Aramaioko Udala 1205-2008	Kexa 1
Armiñongo Udala 1214-2008	Kexa 1
Arratzu – Ubarrundia 642-2008	Kexa 1
Berantevillako Udala 1217-2008	Kexa 1
Erriberabeitiko Udala 1218-2008	Kexa 1
Erreberagoitiko Udala 1219-2008	Kexa 1
Iruña – Okako Udala 1208-2008, 1209-2008	2 kexa
Kuartangoko Udala 1220-2008	Kexa 1
Lantarongo Udala 1215-2008	Kexa 1
Laudioko Udala 58-2008	Kexa 1
Legutioko Udala 861-2008	Kexa 1

Zanbranako Udala 1216-2008	Kexa 1
Zigoitiko Udala 950-2008, 966-2008	2 kexa
BIZKAIKO UDALAK	43 kexa
Bilboko Udala 156-2008, 289-2008, 325-2008, 326-2008, 537-2008, 581-2008, <u>582-2008</u> , <u>583-2008</u> , <u>584-2008</u> , 822-2008, 823-2008, 1022-2008	12 kexa
Abadiñoko Udala 199-2008	Kexa 1
Abanto-Zierbenako Udala 16-2008	Kexa 1
Amorebieta-Etxanoko Udala 153-2008	Kexa 1
Balmasedako Udala 1033-2008	Kexa 1
Barakaldoko Udala 198-2008	Kexa 1
Berrizko Udala 939-2008, 1212-2008	2 kexa
Derioko Udala <u>741-2008</u> , <u>742-2008</u>	2 kexa
Durangoko Udala <u>238-2008</u> , 717-2008, 976-2008, 1230-2008, 1234-2008	5 kexa
Foruko Udala 562-2008	Kexa 1
Getxoko Udala <u>26-2008</u> , <u>72-2008</u> , <u>80-2008</u> , <u>641-2008</u>	4 kexa
Iurretako Udala 860-2008	Kexa 1
Portugaleteko Udala 112-2008, 183-2008, 237-2008, 388-2008, 400-2008, 411-2008, 426-2008, 427-2008, 463-2008, 464-2008, 470-2008	11 kexa

GIPUZKOAKO UDALAK**34 kexa**

Donostiako Udala 25-2008, 54-2008, 203-2008, <u>231-2008</u> , 328-2008, 485-2008, 595-2008, <u>645-2008</u> , 646-2008, 790-2008, <u>811-2008</u> , <u>812-2008</u> , <u>848-2008</u> , 871-2008, 872-2008, 873-2008, 894-2008, <u>917-2008</u> , <u>930-2008</u> , <u>931-2008</u> , <u>934-2008</u> , 936-2008, <u>937-2008</u> , 949-2008, 994-2008, <u>1024-2008</u> , <u>1070-2008</u> , 1203-2008	28 kexa
Oarsoaldea Garapen Agentzia 424-2008	Kexa 1
Andoaingo Udala 233-2008, 1201-2008	2 kexa
Eibarko Udala 1238-2008	Kexa 1
Errenteria-Oreretako Udala 127-2008	Kexa 1
Pasaiako Udala 27-2008	Kexa 1

LAPURDIKO UDALAK**59 kexa**

Baionako Herriko Etxea 415-2008, 630-2008, 631-2008, 632-2008, 761-2008, 803-2008, 914-2008, 980-2008, 982-2008, 984-2008, 986-2008, 991-2008, 1003-2008, 1005-2008, 1007-2008, 1010-2008, 1013-2008, 1227-2008	18 kexa
Donibane Lohizuneko Herriko Etxea 401-2008, 413-2008, 421-2008, 502-2008, 503-2008, 504-2008, 505-2008, 512-2008, 524-2008, 525-2008, 770-2008, 850-2008, 864-2008, 1237-2008	14 kexa
Hendaiako Herriko Etxea <u>434-2008</u> , 769-2008	2 kexa
Kanboko Herriko Etxea 1008-2008	Kexa 1
Miarritzeko Herriko Etxea 435-2008, 446-2008, <u>508-2008</u> , 526-2008, 619-2008, 667-2008, 668-2008, 728-2008	8 kexa
Senperekoko Herriko Etxea 517-2008, 518-2008, 519-2008, 520-2008, 521-2008, 522-2008, 523-2008	7 kexa
Urruñako Herriko Etxea 432-2008	Kexa 1
Uztaritzeko Herriko Etxea 418-2008, 438-2008, 1224-2008	3 kexa

Ziburuko Herriko Etxea 4 kexa
414-2008, 419-2008, 433-2008, 473-2008

Zuraideko Udala Kexa 1
511-2008

NAFARROAKO UDALAK 64 kexa

Iruñeko Udala 42 kexa
29-2008, 30-2008, 32-2008, 33-2008, 38-2008, 39-2008, 40-2008, 41-2008, 42-2008, 43-2008, 44-2008, 45-2008, 46-2008, 119-2008, 174-2008, 245-2008, 279-2008, 305-2008, 339-2008, 369-2008, 370-2008, 371-2008, 372-2008, 373-2008, 406-2008, 408-2008, 409-2008, 495-2008, 553-2008, 555-2008, 556-2008, 557-2008, 565-2008, 616-2008, 617-2008, 804-2008, 996-2008, 1164-2008, 1165-2008, 1178-2008, 1181-2008, 1213-2008

Iruñerriko Mankomunitatea Kexa 1
379-2008

Sakanako Mankomunitatea 2 kexa
342-2008, 343-2008

Agoizko Udala Kexa 1
367-2008

Arakilgo Udala Kexa 1
816-2008

Atarrabiako Udala Kexa 1
260-2008

Barañaingo Udala 2 kexa
73-2008, 781-2008

Baztango Udala Kexa 1
530-2008

Berriozarko Udala Kexa 1
832-2008

Burlatako Udala 6 kexa
662-2008, 663-2008, 709-2008, 795-2008, 1173-2008, 1174-2008

Erriberriko Udala Kexa 1
807-2008

Etxarri-Aranazko Udala 2 kexa
219-2008, 1019-2008

Ihabarko Kontzejua Kexa 1
64-2008, 139-2008

Uharte-Arakilgo Udala Kexa 1
458-2008

BESTELAKOAK**3 kexa**

EUDEL

3 kexa

975-2008, 1045-2008, 1256-2008**2.4.2. KEXAK EREMU PRIBATUAN**

Erakunde pribatuei dagokienez, hona hemen 2008an herritarren kexak hartu dituzten alorrak edo esparruak:

EREMUA	KOPURUA
Interes orokorreko zerbitzuak	82
Merkataritza gun e handiak, kateak denda erraldoiak	141
Aisialdia	66
Aseguruak eta finantzak	41
Mundu asoziatiboa	37
Elikadura eta ostalaritza	28
Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia	61
OROTARA	457

Jarrian, esparru bakoitzean zabaldu diren kexen espedienteak jaso dira:

INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK	82 KEXA
KOMUNIKAZIO-ENPRESAK	30 kexa
BOUYGES TELECOM	417-2008
EKINTZA PHONE	138-2008
EROSKI MOVIL	1073-2008, 1241-2008, <u>1248-2008</u> , 1262-2008
EUSKALTEL	55-2008, 266-2008, 276-2008, <u>718-2008</u> , 736-2008, 1251-2008
MOVISTAR	248-2008, 362-2008, 363-2008, 783-2008
ORANGE	375-2008, 660-2008
TELEFONICA	<u>247-2008</u> , <u>364-2008</u> , <u>697-2008</u> , 702-2008, 898-2008, 925-2008, 1247-2008
YOIGO	<u>1261-2008</u>
VODAFONE	<u>477-2008</u> , 1028-2008, 1240-2008, 1249-2008
ENERGIA HORNITZAILEAK	10 kexa
BEROFIL	1192-2008
IBERDROLA	244-2008, <u>608-2008</u> , <u>933-2008</u> , 1260-2008
NATURGAS ENERGIA	<u>346-2008</u> , 948-2008
REPSOL YPF	465-2008, 1206-2008
SENPEREKO GASOLINDEGIA	506-2008
OSASUNGINTZA	6 kexa
CLINICA BAVIERA	5-2008, 14-2008, 541-2008
POLYCLINIQUE AGUILERA	<u>768-2008</u>
VITAL DENT	186-2008, 1138-2008
HEZKUNTZA	10kexa
CCC	921-2008
CEI - FORMACIÓN	157-2008, 176-2008, 902-2008
CORAZÓN MUNDAIN IKASTETXEA	329-2008
DEUSTUKO UNIBERTSITATEA	<u>1086-2008</u>
IMAGINE ENGLISH SCHOOL	256-2008
LABAYRU IKASTEGIA	826-52008, 827-2008
SAGRADO CORAZÓN IKASTETXEA	1143-2008

GARRAIOBIDEAK ETA GARRAIO-ENPRESAK		26 kexa
ACCIONA APARKALEKUAK	59-2008, 552-2008	
APARCAMIENTOS DE BILBAO	170-2008	
ASF	514-2008	
BILBAO AIR	52-2008, 747-2008, 1167-2008, 1168-2008, 1169-2008	
CINTRA PARKING	684-2008	
CLICKAIR AIRLINES	734-2008, 786-2008	
CENTRO DE TRANSPORTE VITORIA	1171-2008	
JOLASKI SL	680-2008	
L'HENDAYAIS	673-2008	
LA NAVIRE MARIE LOUISE	672-2008	
METRO BILBAO	240-2008, 1253-2008	
NORDYET	805-2008	
PARKING ARENAL	683-2008	
PARK. DE LA AUDIENCIA (IRUNEA)	304-2008	
TUV RHEINLAND	678-2008	
UNIPORT BILBAO	1172-2008	
VINCI PARK	669-2008	
VUELING AIRLINES	719-2008	
ZAISA	1170-2008	

MERKATARITZA-GUNE HANDIAK, KATEAK, DENDA ERRALDOIAK		142 KEXA
AKI	386-2008, 1048-2008, 1049-2008, 1074-2008, 1075-2008, 1098-2008, 1099-2008, 1119-2008, 1120-2008	
ALCAMPO	60-2008, 61-2008, 954-2008, 955-2008, 1040-2008, 1041-2008, 1064-2008, 1065-2008, 1076-2008, 1077-2008, 1103-2008, 1121-2008	
ALMACENES DEL HOGAR	168-2008, 862-2008	
BRICO CENTRO	1062-2008, 1063-2008, 1078-2008, 1079-2008	
CARREFOUR	679-2008, 889-2008, 952-2008, 953-2008, 968-2008, 1038-2008, 1039-2008, 1050-2008, 1051-5008, 1068-2008, 1069-2008, 1080-2008, 1081-2008, 1096-2008, 1100-2008, 1101-2008, 1122-2008, 1175-2008	
CONFORAMA	292-2008, 692-2008	
CORETFIEL	596-2008	
DECATHLON	474-2008, 720-2008, 852-2008, 1009-2008, 1113-2008	
DECOMOBEL	1115-2008, 1116-2008, 1131-2008	
DECORAMA	967-2008	
DISTER REKALDE KIT	993-2008,	
E.LECLERC	167-2008, 197-2008, 294-2008, 394-2008, 691-2008, 888-2008, 1072-2008, 1176-2008, 1177-2008	
EL CORTE INGLES	890-2008	
EROSKI	466-2008, 467-2008, 674-2008, 715-2008, 900-2008, 1204-2008, 1210-2008	
EUSKADI-DECO	1117-2008	
EUSKOAUTO TOYOTA	478-2008	
FEU VERT	196-2008, 721-2008, 740-2008, 863-2008	
FORUM	995-2008	
GALERIES LAFAYETTE	985-2008	
GRAND OPTICAL	907-2008, 908-2008	
ICENTER	395-2008	
IKEA	724-2008, 729-2008, 1108-2008	
KIABI	654-2008, 655-2008, 969-2008, 1046-2008, 1047-2008, 1058-2008, 1184-2008	
LEROY MERLIN	3-2008, 429-2009, 690-2008, 1185-2008	
LIDL	399-2008	
MASTER CADENA	195-2008, 1134-2008	
MERKAL CALZADOS	1132-2008	
MERKA MUEBLE	686-2008	
MEDIA MARKT	164-2008, 396-2008, 685-2008, 887-2008, 1027-2008, 1042-2008, 1043-2008, 1066-2008, 1067-2008, 1083-2008, 1084-2008, 1104-2008	

MENAJE DEL HOGAR	311-2008
MOBLERONE	1158-2008
MUEBLES REY	1153-2008
MULTIÓPTICAS	393-2008
MUNDOMUEBLE	340-2008
NORAUTO	1155-2008
OMNIA MOTOR	187-2008
ORPI	440-2008
PC CITY	222-2008
PEUGEOT	296-2008
PIRELLI	188-2008
PRIMARK	<u>730-2008</u>
SALTOKI	653-2008
SCHLECKER	165-2008, 398-5008, 689-2008
STRADIVARIUS	712-2008
TABERNA OKINDEGIAK	1057-2008
THE SINGULAR KITCHEN	1159-2008
TODOSOL TELESOLARIUM	1157-2008
TOYS "R" US	312-2008
TUCO	886-2008, 1060-2008, 1061-2008, 1085-2008

AISIALDIA	66 KEXA
AISIALDIA	23 kexa
AISIA HOTELES	585-2008, 586-2008, <u>587-5008</u> , <u>588-2008</u>
CAVALIA	479-2008
CIRCO HOLIDAY	<u>141-2008</u> ,
EROSKI BIDAIK	<u>123-2008</u>
GOLEM ZINEMAK	384-2008, 681-2008, 682-2008
IZTURITZE - OTSOZELAIKO HARPEAK	472-2008, 906-2008
LA PERLA TALASOTERAPIA	<u>356-2008</u>
OIHANA, LE PARC D'AVENTURES	627-2008
SENDA VIVA	942-2008
SILVERSPACE ANIMATION STUDIOS	192-2008
TRAVEL CLUB	716-2008
TXIKI PARK	1025-2008
TURNASOL VIAJES	542-2008
URTUBI GAZTELUA	671-2008
VEFA TRAVEL	1118-2008
VIAJES PASATIEMPOS	1195-2008
VIAJES LORETO	1194-2008

KIROLA	19 kexa
AEDONA	788-2008, 789-2008
ARIEN LUZIEN	499-2008
BIDEZABAL ATLETISMO TALDEA	181-2008
CENTRE DE YOGA	1011-2008
DONIBANE KIROL ELKARTEA	570-2008
EIBAR KIROL ELKARTEA	938-2008
EUSKAL GIMNASTIKA FEDERAZIOA	1179-2008
FORTUNA KIROL ELKARTEA	763-2008
GIMNASIO ALZA	598-2008
LABAT GANADERÍA	516-2008
NAFARROAKO ESKUBALOI FEDER.	383-2008, 569-2008
NAFARROAKO FUTBOL FEDERAZ.	765-2008, 766-2008
PORTALND SAN ANTONIO	381-2008, 382-2008
REAL CLUB DE TENIS	594-2008
SURYA YOGA	1144-2008

KULTURA	15 kexa
ACADEMIE CHOREOGRAPHIQUE DES	802-2008
BALLETS BAYONNAIES	
BAIONAKO EUSKAL MUSEOA	990-2008
BALEUKO	1242-2008
EIHARTZE KULTUR ELKARTEA	450-2008

DONOSTIAKO NAZIOARTEKO ZINEMALDIA	810-2008, <u>978-2008</u>
ENTRACTES ORGANISATIONS	628-2008, 801-2008
FESTIVAL CINE PAMPLONA	896-2008, 897-2008
GUIARTE SERV. TURISTICOS	806-2008
JEAN VIER EKOMUSEOA	695-2008
SCÈNE NATIONALE BAYONNE-SUD-AQUITAIN	849-2008, 856-2008
THÉÂTRE DU VERSANT	<u>515-2008</u>

ARGITALPENAK 0 kexa

HEDABIDEAK 9 kexa

CANAL SAT	1228-2008
COTEBASQUE.NET	431-2008,439-2008, 509-2008, 629-2008
DEIA	776-2008
DIARIO DE NOTICIAS DE ÁLAVA	904-2008
HERRI IRRATIA	324-2008
QUE BILBAO	797-2008

ASEGURUA ETA FINANTZAK 41 KEXA

ASEGURU-ETXEAK 11 kexa

ANDECAM	441-2008
GEROA BGAE	794-2008
GRUPO MGO	242-2008, 308-2008, 615-2008
JAKIN AIRA	1139-2008, 1140-2008
LAGUN ARO	<u>496-2008, 774-2008, 957-2008</u>
MUTUALIA	145-2008

FINANTZAK 30 kexa

BANCO BILBAO VIZCAYA	710-2008
ARGENTARIA - BBVA	
BANCO SANTANDER	<u>1156-2008</u>
BILBAO BIZKAIA KUTXA - BBK	353-2008, <u>777-2008</u>
BNP PARIBAS	412-2008
CAIXA CATALUNYA	868-2008
CRÉDIT AGRICOLE	444-2008, 753-2008, 772-2008
CRÉDIT SERVICES	214-2008, 1127-2008
EUSKADIKO KUTXA	<u>142-2008, 618-2008, 1035-2008, 1055-2008</u>
GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA	<u>239-2008, 321-2008, 322-2008, 323-2008, 771-2008</u>
ING DIRECT	722-2008
LA CAIXA	1056-2008
NAFARROAKO KUTXA	<u>66-2008, 387-2008, 402-2008, 403-2008, 845-2008</u>
NAFARROAKO RURAL KUTXA	918-2008, 919-2008, 920-2008

MUGIMENDU ASOZIATIBOA 37 KEXA

MUNDU ASOZIATIBOA 19 kexa

ALDARTE	<u>143-2008</u>
ASIMA. ASOC. SOCIOCUL.	405-2008
INQUIETUDES MUJER ACTUAL	
ASOC. ESPAÑOLA DE FUNDACIONES	148-2008, 637-2008, 859-2008, 876-2008
ASSOC. ARTISTES AQUITAINE	437-2008
BARAKALDO NATURALA HER. PLAT.	<u>1200-2008</u>
BIZKAIKO ODOL EMALEEN ELK.	922-2008
CLUB MARKETING NAVARRA	295-2008
EUSKADIKO LOGOPEDEN ELKARTEA	243-2008
FUND. LABORAL DE LA CONSTRUC.	636-2008
GASTEIZ ON	236-2008
GURUTZE GORRIA	182-2008
JATA-ONDO URIBEKO LANDA	250-2008
GARAPEN ELKARTEA	
LES AMIS DU JARDIN BOTANIQUE	430-2008
SOCIEDAD CANINA NAVARRA	<u>737-2008, 738-2008</u>

+DENDA, DURANGO ETA
IURRETAKO DENDARIEN ELKAR. 1244-2008

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK **18 kexa**

EUZKO ALDERDI JELTZALEA - EAJ	160-2008, 213-2008, 940-2008
NAFARROAKO EZKER BATUA	159-2008
PARTIDO SOCIALISTA DE EUSKADI - EUSKADIKO EZKERRA - PSE-EE	109-2008, 147-2008, 154-2008, 155-2008, 211-2008, 647-2008, 648-2008, 649-2008, 713-2008
PAR. SOCIALISTA DE NAVARRA - PSN	
UNION DEL PUEBLO NAVARRO - UPN	4-2008, 149-2008, 150-2008, 151-2008, 212-2008

ERLIJIOA **0 kexa**

ELIKADURA ETA OSTALARITZA **28 KEXA**

ELIKADURA **9 kexa**

CASA CHAVES	974-2008
IDIAZABAL GAZTAK	746-2008
GOSHUA	675-2008, 676-2008
INSTITUTO INNOVACARNE	492-2008, 493-2008
LA CAVE GILLACOISE	513-2008
ORDO-ZELAI SAGARDOAK	599-2008
TERNERA DE NAVARRA	494-2008

OSTALARITZA **19 kexa**

AINTZIRA PIZZERIA	854-2008, 905-2008
ANARRI TABERNA	601-2008
ARANTZAZUKO HOTELA	929-2008
BEOLA OSTATUA	791-2008, 792-2008
HONDARRIBIKO BATZOKIA	354-2008
IKEA FOOD	732-2008, 733-2008
ILMC PIZZAS	626-2008
LE MADRID	664-2008, 665-2008
LO MEJOR DE LA GASTRONOMÍA	1166-2008
MAISONNAVE HOTELA	327-2008
NH VILLA DE BILBAO	881-2008
PIZZA HUT	310-2008
TELEPIZZA	166-2008, 397-2008, 1141-2008

PROFESIONALAK, ZERBITZUAK ETA MEKATARITZA TXIKIA **61 KEXA**

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK **41 kexa**

ALBA LIMPIEZAS	169-2008
ASFI SERVICIOS INTEGRALES	389-2008, 796-2008, 988-2008
BULTZ - LAN CONSULTING	265-2008
BZ DISTRIBUCIÓN	70-2008
CARMEN INMOBILIER	915-2008
CIRAUNZA ERAIKINAK	778-2008
COMERCIAL CAMPOS	987-2008
DINA	723-2008
ERA INMOBILIER	983-2008
EUSKALIT	793-2008
FAGOR	249-2008
FONTANERÍA, CALEFACCIÓN Y GAS	129-2008, 687-2008
BELAGUA	
GARMIN	909-2008, 910-2008
GESVYF	133-2008
IGAN	255-2008
IKAI	743-2008
INOXIBAR	659-2008
IRUNA MOTOR	677-2008
JACAR INPERM. Y AISLAM.	962-2008
KOPY LEKU	867-2008
KSA GESTIÓN	1160-2008

MAVI POST	136-2008
MUR PROTECT	1154-2008
NTRA. SRA. BEGONA EHORZTETXEA	643-2008, 644-2008
ORBEA	640-2008
PACT - EUSKAL HERRIKO CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA	755-2008, 756-2008, 757-2008
PAGES JAUNES	447-2008
RICOH	568-2008, 817-2008
SERGAFINCAS	124-2008
TALLER DE SOCIOLOGÍA	177-2008
VUL COMUNICACIÓN	1239-2008
ZARAZ	225-2008
ZORELOR	580-2008

MERKATARITZA TXIKIA		20 kexa
BALI-LOUNGE	1142-2008	
EL ALMACÉN DEL DESCANSO	1123-2008, 1124-2008, 1145-2008, 1146-2008	
HIPERSOFÁ	1148-2008	
IDEAL JANTZI-DENDA	218-2008	
INAC	539-2008	
JB, SISTEMAS PROTEC. SOLAR	1151-2008	
JOSTA MENDI	1152-2008	
JOYERÍA ZULUAGA	36-2008	
L'AS DE CAROTTE	1002-2008	
LAPITXURI BENTA	696-2008	
LOREZTIA	1012-2008	
MARIGORRI	1137-2008	
MUEBLES-SOFÁS-COLCHONES	1125-2008, 1126-2008, 1147-2008	
TRIP	216-2008, 1128-2008	

2.4.3. ZORIONTZE EDO NABARMENTZE POSITIBOAK

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

2008 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, 2008 zoriontzeak edo txalotzeak jaso dituzten enpresak eta zergatiak azaltzeko taula osatu dugu:

Erakundea	Espedientea	Arrazoia
NAFARROAKO KUTXA	62-2008	Leizarragaren bibliaren eskaintzaz informatzeko. eskutitza euskara hutsean dago.
EROSKI	71-2008	Urtarrilaren 10etik 26era bitarteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka banatu du Iruñerriko postontzietan. Informazio guztia euskaraz eta lehenetsita dago.
ISTA. METERING SERVICES	113-2008	Gaztelaniaz eta euskaraz jarri du etxe bateko atarian ur-kontagailuak irakurtzera noiz agertuko diren adierazten duen oharra.

Erakundea	Espedientea	Arrazoia
NETTO	140-2008	Otsailaren erdialdean jasotako <i>Gure bezeroak Txerri Aparta Ziurtatuarekin sarituko ditugu</i> izeneko eskuorrian eta 2007ko urte bukaerako bonuaren berri ematen duen publizitate-gutunean informazioa euskaraz dago.
NAFARROAKO EZKER BATUA	158-2008	Martxoaren 9ko hauteskundeak direla eta igorritako publizitatearen gutunazala, Diputatuen kongresurako hauteskundeetan parte hartzeko bozka-papera eta gutunazala euskaraz ere idatziak daude.
KILI KILI	184-2008	Martxoaren 9an haurrarekin joan ziren. Langile guztiak euskaldunak ziren eta hizkuntza-paisaia ele bietan zegoen. Haurrak euskaraz bazekien galdetu zieten harrera-lekuan eta baietz erantzundakoan, kolore berdea zuen pegatina bat jarri zioten bizkarrean. Horrela zaintzaileek haur euskaldunak identifikatzen dituzte eta euskaraz egiten diete.
PLANYCOP	267-2008	Fotokopiekin batera ematen dituen karpitetan euskaraz ere ematen du eskaintzen dituen zerbitzuen berri.
EROSKI	278-2008	Mezu bat bidali zuen contacto@eroski.es helbidera, eta honako ohar hau jaso zuen: <i>Mila esker gurekin harremanetan jartzeagatik. Epe laburrean Eroskiren berriak jasoko duzu'.</i>
EROSKI - CONSUMER ALDIZKARIA	352-2008	CONSUMER aldizkaria euskara hutsean argitaratu dute.
CRÉDIT AGRICOLE	445-2008	Senpereko bulegoko langileetako batengandik zerbitzua euskaraz jaso daiteke.
S.A.T. AMAIUR	540-2008	Baztan gaztaren paperean informazio guztia euskaraz dago.
ZUGASTI HOGAR	578-2008	Aitzako Zugasti-Hogar saltokiak euskaraz eta gaztelaniaz argitaratu du udako merkealdien berri ematen duen publizitate-orria
BOLSOS BOX	590-2008	Herritarrak Donostiako BOLSOS BOX dendan erositako oparia jaso zuen eta etiketa gaztelaniaz, frantsesez, ingelesez eta euskaraz idatzita zegoen.
EROSKI	604-2008	Uztailaren 28an Irungo etxeetan banatu zuen publizitate-aldizkarian produktuen iragarkiak euskaraz eta gaztelaniaz ageri ziren.
LA GAITA	606-2008	Pizzeriara joan denekoetan, zerbitzariari euskaraz eginez gero, karta euskara hutsean luzatu diote.
GARAIA	650-2008	LUR GARAIA markako frijitzeko piperrak erosi ditu herritarrak. Poltsan datozen ia datu guztiak hizkuntza bietan dakartza, hots gaztelaniaz eta euskaraz.
MAÑERUKO JAI BATZORDEA	658-2008	Jaiak antolatzeko deialdia euskaraz eta gaztelaniaz idatzi du.
COOPERATIVA SAN ALBERTO MAGNO	711-2008	Iruñeko Donibane auzoko Martin Azpilkueta 11 eta 13 atarien artean dagoen pasabidean paratutako kartelak euskaraz ere daude.
ISTURITZE ETA OTSOZELAIKO HARPEAK	726-2008	Abuztuaren 7an, Manantial - Grottes d'Isturitz izeneko mezu elektronikoa jaso zuen. Informazioa euskaraz ere agertzen zen.
CLÍNICA BAVIERA	735-2008	Donostiako Clínica Bavierak irudi korporatiboa euskara ageri du nabarmen: <i>Europako oftalmología erakundea.</i>
DASTATZEN HARAGIAK	739-2008	Kamioiaren irudi korporatiboa euskaraz dute.
IVEP - ACADEMIA	744-2008	Valentziako IVEP ikastegiak web orria euskaraz ere badu: http://infoplus.qdq.com/ivep/ek/index.htm

Erakundea	Espedientea	Arrazoa
TXORI-ERROTA GAZTAK	745-2008	Urkiolako Txori Errota gaztaren ekoizleek euskara lehenetsi dute etiketan.
TXINGUDI SURF ESKOLA	762-2008	Abuztuaren 14an euskaraz jaso zuten ikastaroa. Surf-eskolaren komunikazioetan (fitxak, eskuorriak etab.) euskara lehenesten da, webgunean bezalaxe.
ACUÑA ERAIKUNTZAK	775-2008	Acuña enpresak Altzako Leosineta kalean jarritako oharrek behar bezala zaintzen dute euskararekiko oreka
UDC ROCHAPEA	787-2008	UDC ROCHAPEAK 2008-2009 ikasturterako antolatu dituen jardueren berri emanez bazkideari bidali dion informazio guztia ele bietan dago, euskaraz eta gaztelaniaz. Lehen ez zen beti horrela izaten.
BAIGURA BASE DE LOISIRS	851-2008	Lekornen kokatua den aisialdi guneak bere jarduerak aurkezteko zabaldu eskuorrian informazioa euskaraz ere dator.
LE JOURNAL DU PAYS BASQUE	853-2008	Publizitatea kontratatzerakoan faktura euskaraz edo gutxienez bi hizkuntzetan igortzeko galdegin zien, eta euskaraz igorri zioten.
EROSKI	893-2008	Urriaren 1etik 25era bitarteko eskaintzen berri emateko Barañaingo postontzietan banatu zuen publizitate-aldizkaria guztiz ele bietan dago.
SAGARLAN S.L.	1000-2008	Usurbilgo Sagarlan SL enpresaren SAGARKI sagar dultze naturala produktuaren bilgarrian datuak euskaraz ageri dira.
A-METZ BARNE DISEINUA	1023-2008	Denda zabalduko dute laster Durangon. Bada, bertako errotuluak euskara hutsean ipini dituzte, baita laster zabalduko dutela dioten kartelak ere.
KIABI	1059-2008	Abuztuko, iraileko eta urriko eskaintzei buruzko hiru publizitate aldizkari banatu ditu Oiartzungo etxeetan. Bada, euskara hutsean idatziak daude.
LONDON SCHOOL LANGUAGE	1082-2008	Urtarriletik azarora bitartean Oiartzungo etxeetan banatu dituen eskuorrietan informazioa euskaraz dator.
TXOPINONDO SAGARDOTEGIA	1097-2008	Ekainean Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.
ALCAMPO	1102-2008	<i>Euskal Produktuak</i> izeneko publizitate-aldizkaria ele bietan idatzia dago.
SARAKO HERRIKO ETXEA	1110-2008	Azaroaren 12an Herriko Etxean langileak harrera euskaraz egin dio.
SARAKO HERRIKO ETXEA	1112-2008	Herriko etxeko seinaleetika ele bietan da.
IRAOLA ATEAK	1129-2008	Oiartzungo etxeetan banatzen dituen eskuorriak ele bietan idatziak egon ohi dira.
STOCK OARSO	1130-2008	Martxoan burutu III. STOCK OIARSO azokari buruzko eskuorria ele bietan jaso zuten Oiartzungo etxeetan.
ASKABIDE	1133-2008	Oiartzungo etxeetan jaso duten informazio-orrian informazio gehiena ele bietan eta euskara lehenetsia ageri da.
GAES	1135-2008	Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatutako eskuorria, 2008ko urtarrilaren 23an Urkola optikan izanen zirela zioena, ele bietan idatzia zegoen.
GAES	1136-2008	Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatutako eskuorria, 2008ko ekainaren 11n Urkola optikan izanen zirela zioena, ele bietan idatzia zegoen.
NAFARROAKO RURAL KUTXA	1161-2008	<i>Eskerrik asko zure adeitasunagatik</i> dioen eskuorria ele bietan jaso dute Oiartzungo etxeetan.

Erakundea	Espedientea	Arrazoia
NAFARROAKO RURAL KUTXA	1161-2008	<i>Eskerrik asko zure adeitasunagatik</i> dioen eskuorria ele bietan jaso dute Oiartzungo etxeetan.
NAFARROAKO RURAL KUTXA	1162-2008	<i>Norbere burua zaintzea oparirik onena</i> dioen eskuorria ele bietan banatu dute Oiartzungo etxeetan.
TKB SELF STORAGE	1193-2008	Eeskuorria ele bietan jaso zuten Oiartzungo etxeetan.
XENPE ITSASKIAK	1196-2008	Eskuorria ele bietan jaso zuten Oiartzungo etxeetan.
AGIRRE HORTZ KLINIKA	1197-2008	Hortz klinikaren eskuorria ele bietan jaso zuten Oiartzungo etxeetan.
OARSO HILETA ZERBITZUAK	1198-2008	Eskuorria ele bietan jaso zuten Oiartzungo etxeetan.
ADURIZ SAGARDOTEGIA	1199-2008	Sagardotegiaren eskuorria elebietan jaso zuten Oiartzungo etxeetan.
ALSE. ALTA SEGURIDAD SA	1211-2008	Webguneak euskarazko bertsioa du.
MILAR LARRAMENDI	1236-2008	Azkoitiko Millar Larramendi etxetresnen saltokiaren www.erosi.eu webgunea euskara hutsean dago.

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.

Izaera gabeko zorionei dagokienez, 2008.urtean bakarra bideratu du Behatokiak. Ohiko moduan, herritar batek erakunde publiko bat zoriondu nahi izan du inprimaki bat euskaraz ere egoteagatik. Kontuan hartuta aipatu erakundea kokatuta dagoen lurraldean euskarak status ofiziala duela, Behatokiak ez du zorionik igorriko legea bete besterik ez baitu egin. 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.

Espedientea	Izaerarik ez izateko arrazoia	
87-2008	K	Egjaztatu dugu webgunea euskaraz ere bazegoela.
220-2008	Z	Administrazio publikoak legea bete besterik ez du egin.
235-2008	K	Aipatu inprimakia euskaraz ere badago eskuragarri webgunean.
241-2008	K	Administrazioak helarazitako erantzuna egiaztatuta, zioak izaerarik ez duela ondorioztatu du Behatokiak.
951-2008	K	Enpresa horrek katalogoa euskaraz ere argitaratu du.
971-2008	K	2007ko gertaera bat da eta ez dago bideratzerik.
977-2008	K	Ez du zerikusirik hizkuntza-eskubideen urraketekin.
1245-2008	K	Ez da urraketarik izan.

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.

2008 urtean kontsultaren izaera hartu duten espedienteak:

KONTSULTAK	
8-2008	228-2008
19-2008	290-2008
20-2008	385-2008
28-2008	390-2008
75-2008	634-2008
76-2008	635-2008
77-2008	706-2008
78-2008	779-2008
91-2008	785-2008
97-2008	838-2008
116-2008	839-2008
120-2008	866-2008
122-2008	989-2008
185-2008	1031-2008
202-2008	1091-2008
215-2008	

2.5. BEHATOKIAREN EKIMENAK

Aldez aurreko edo prebentzioaren ildoaren bidez, Behatokiak eragin handiko eta sortze arazo 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 2008 Behatokiak egin duten aldez aurreko lanak:

Espedientea	P2008-01
Erakundea:	QUIRÓN KLINIKA
Arazoia:	<i>Erandion (Bizkaia) klinika berri bat eraiki behar dutenez, eskaera egin zaio hizkuntza-paisaian eta herritarrekiko zerbitzuan euskaldunen hizkuntza-eskubideak kontuan hartzeko.</i>

Espedientea	P2008-02
Erakundea:	JUSTIZIA MINISTERIOA
Arrazoa:	<i>Inforeg sistema ezartzekotan daudela eta, udaletan eman beharreko ikastaro eta abarrekoetan euskaraz egiteko aukera kontuan hartzeko eskaera. Bestalde, sistema martxan jartzen denerako euskarazko bertsioa ere eskuragarri izan dezatela langileek.</i>
Espedientea	P2008-03
Erakundea:	LA MONTAÑESA AUTOBUSAK
Arrazoa:	<i>Hurrengo autobusa etorri bitartean zain egon beharreko denbora tartearen berri ematen duten panelak jarriko ditu geltokietan, baita sakelakoaren bidezko mezuak eta itsuentzako ahots bidezko sistema ere. Zerbitzu horietan guztietan euskararen presentzia bermatzeko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-04
Erakundea:	ERROBI-ATURRI HERRI ELKARGOIA ETA KONTSEILU OROKORRA
Arrazoa:	<i>Errobi-Aturri Herri Elkargoak eta Kontseilu Orokorrak izenpetu Erkidego kontratuaren baitan Mugerren eta Urketan eraikiko diren bi haurtzaindegietan euskarazko zerbitzu baten eskaintza bermatzeko eskaria</i>
Espedientea	P2008-05
Erakundea:	EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA
Arrazoa:	<i>Lan publikoen esleipen-data atzeratzeko eskaera, iruzurrik egon ez dadin eta langile elebidunak bermatzeko.</i>
Espedientea	P2008-06
Erakundea:	PROMOTORA SAKANA PARK
Arrazoa:	<i>Sakana Park jolas-parkea eraiki behar dutela-eta, hizkuntza-paisaian eta herritarrekiko harremanetan zerbitzua euskaraz bermatzeko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-07
Erakundea:	COLLÈGE OSTÉOPATHIQUE DU PAYS BASQUE
Arrazoa:	<i>Baionan irekitzekoa den Collège Ostéopathique du Pays Basque berrian euskara kontuan izan dezaten eskaera.</i>
Espedientea	P2008-08
Erakundea:	REYNO DE NAVARRA CUP
Arrazoa:	<i>Reyno de Navarra Cup izeneko Nazioarteko Eskubaloi Torneoaren elementu guztietan (webgunea, kartelak, seinaleak, etab.) euskararen presentzia kontuan har hartzeko eskaera..</i>
Espedientea	P2008-09
Erakundea:	DONOSTIAKO ZINEMALDIA
Arrazoa:	<i>idatzizko euskarrietan (eskuorriak, kartelak, Festival egunkaria, iragarkiak, errotulazioa etab.), bai ahozkoetan ere, prentsaurrekoak, ekitaldien aurkezpenak, sari-banaketak, mahai-inguruak etab. euskararen presentzia bermatzeko eskaera.</i>

Espedientea	P2008-10
Erakundea:	DONOSTIAKO FANTASIA ETA BELDURREZKO ZINEMAREN ASTEA
	Arrazoa: <i>Idatzizko euskarrietan (argitaratzen diren liburuak, erakusketei buruzko kartelak, prentsa oharra, etab.) bai ahozkoetan (ekitaldiak, prentsaurrekoak, jendaurreko zerbitzuak, etab.) bai filmen azpitituluetan ere euskara erabiltzeko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-11
Erakundea:	INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
	Arrazoa: <i>2009 urteari begira enpresa zein erakunde guztiek RED SISTEMA delakoa erabili beharko dutela haien jardueran. RED, Remisión Electrónica de Documentos, Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiak eskaintzen duen zerbitzua dela kontuan harturik, aipatu aplikazioa euskaraz prest egoteko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-12
Erakundea:	UZTARITZEKO TRINKETA
	Arrazoa: <i>Uztaritzeko Herriko Etxeak eraikitzen ari den trinketa berriaren hizkuntza-paisaian euskararen presentzia bermatzeko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-13
Erakundea:	GAUARGI
	Arrazoa: <i>GAUARGI festibalaren kari zabaltzen diren komunikazio euskarrietan euskararen presentzia bermatzeko eskaria</i>
Espedientea	P2008-14
Erakundea:	ALCAMPO
	Arrazoa: <i>Eguberrietan saltokietan kanpaina bereziak abian jartzen dituztela kontuan harturik, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-15
Erakundea:	CARREFOUR
	Arrazoa: <i>Eguberrietan saltokietan kanpaina bereziak abian jartzen dituztela kontuan harturik, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko eskaera</i>
Espedientea	P2008-16
Erakundea:	NAFARROAKO GOBENUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIK. DEPAR.
	Arrazoa: <i>ELUSEDER industrialdean 2. eta 3. eremuak zabalduko direla kontuan hartuta, seinale eta karteletan euskararen presentzia bermatzeko eskaera.</i>
Espedientea	P2008-17
Erakundea:	GARAPEN KONTSEILUA
	Arrazoa: <i>Euskal Herriko Garapen Kontseiluak lurraldeko marka baten sorreraren eta balore kolektiboen karta baten inguruko hausnarketa dela eta, euskararen irizpidea kontuan hartzeko eskaria</i>
Espedientea	P2008-18
Erakundea:	BAIONAKO SUPREFEKTURA -
	Arrazoa: <i>Martxoaren 9 eta 16ko hauteskundeetan euskarazko bozka-paperak baliagarriak izango direla egiaztatzeko eskaera.</i>

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.

2008 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 zuzen ere, eremu publikoaren edo pribatuaren arabera azterketa berezituak jaso ditugu aurretik.

Bigarrenik, sektoreen arabera irakurketa kualitatiboa eskainiko da. Horrela, eremu publikoarekin lotutako kexak eremura aurkeztuko ditugu, eta horren ostean eremu bakoitzean administrazioen arabera 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 arabera administrazioetara, guztiak bilduta izango ditu.

Hala ere, sektorekako azterketa horretatik at geratu da udalen eremua. Izan ere, zaila da udal kopurua kontuan harturik, horien banaketa egitea, edota eremu administratibo horiei buruzko kexak sektore orokorretan kokatzea. Iparraldeari dagokionez, zerbitzua abian jarri dugun arren, bertako herritarrek 140 kexa inguru bidali dute, eta hainbat kasutan udalei edo eremu pribatuari lotutakoak dira. Hori dela-eta, aurreko urteetan bezalaxe, Ipar Euskal Herriari buruzko azterketa berezia egingo dugu.

Eremu pribatua ere antzeko metodologiari eutsi dio Behatokiak. Horrela, jasotako datuak, eremura, 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.

2008 urtean **1.278** espediente kudeatu ditu Behatokiak, eta horien artean **1.262** herritarrek helaraziak. Horietatik **1.172k** kexa-izaera izan dute. Hortaz, **1.218** bizipen edo eskubide-uraketetan oinarritutako diagnostika da ondoren aurkeztuko dena.

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 pribatua, 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 Gizartea	Merkataritza guneak, kateak, denda handiak
Ogasuna eta Ekonomia	Aisialdia
Barne saila	Aseguruak eta Finantzak
Hezkuntza	Mundu asoziatiboa
Herri Lana eta Garraioa	Elikadura eta ostalaritza
Osasungintza	Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia
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
Merkataritza gune handiak, kateak	Garraibideak eta garraio enpresak
	<i>Ez dago esparrurik</i>
Aisialdia	Aisialdia
	Kirola
	Kultura
	Argitalpenak
	Hedabideak
Aseguruak eta finantzak	Aseguru-etxeak
	Finantzak
Mugimendu asoziatiboa	Mundu asoziatiboa
	Mugimendu soziopolitikoak
	Erljioa
Elikadura eta ostalaritza	Elikadura
	Ostalaritza
Profesionalak , zerbitzuak eta merkataritza txikia	Profesionalak eta zerbitzuak
	Merkataritza txikia

3.3. ADIERAZLEAK

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

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.

AZTERKETA KUALITATIBORAKO ADIERAZLEAK

Izaera

Hizkuntza-eskubidearen urraketa gertatu den erabakitzea. Ondoren, egungo ordenamendu juridikoaren arabera lege urraketarik gertatu den erabakitzea.

Errepikakortasuna

Gertaera baten inguruko kexa asko jaso badira.

Erabilera

Erabilera idatzi eta ahozkoaren bermea: ahozko zerbitzu pertsonala edo herritarrei zuzenean esaten zaizkienak; eskutitz pertsonalizatua edota errotulazioa etab.

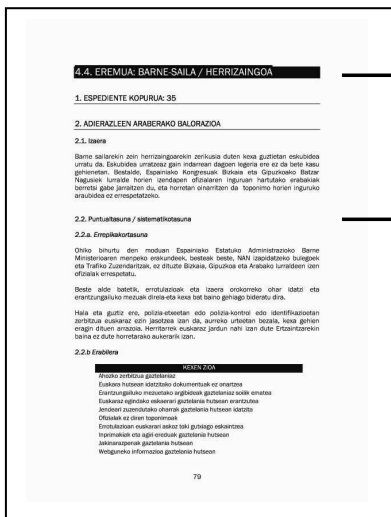
Puntualtasuna / Sistematikotasuna

Larritasuna

Eskubidea baliatzeagatik kalterik izan bada, edo beste eskubideren bat urratu bada.

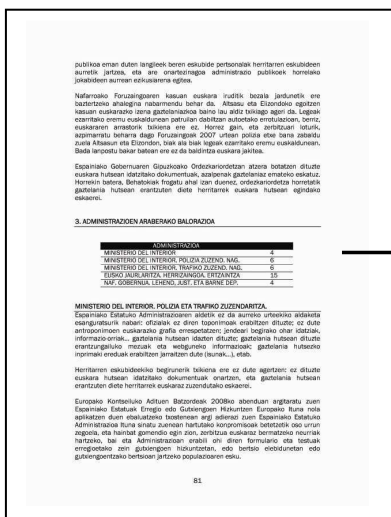
3.4. EREMUZ EREMUKO AZTERKETAREN AURKEZPENA

Datuak baloratzeko adierazleak eta eremuen antolaketa azalduta, hona hemen 2008 urteko txostenak jasotzen dituen eremuz eremuko azterketen egitura:



Eremuaren **izenburua** eta jasotako **kexa kopurua** adierazi da lehenik eta behin

Ondoren, **azterketa kualitatiboari** eutsi zaio, 3.3. puntuaz azaldutako adierazleen arabera. Erabileraren atalean, kexen zioak jasotzen dituen taula txertatu da.



Administrazioaren/esparruaren araberako balorazioa ere egin da. Lehenik eta behin administrazio/esparru bakoitzak jasotako kexa-kopurua eskaini da eta ondoren, **datuen irakurketa**.

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

4.1. EREMUA: JUSTIZIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 67

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako espediente guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Lege-urraketari dagokionez, eta 2008an araudian inolako aldaketarik egin ez denez, hainbat kasutan epaileen arabera legea urratu ez dela jakinarazi izan diote Behatokiari. Hartara, euskarak gure lurraldearen zenbait eremutan status ofiziala badu, justiziaren eremuan ofizialtasunak defentsa-eskubideari zein babes judicial eraginkorrerako eskubideari eragin beharko lizkiekeen ondorioak ez betetzeari lege-urraketaren izaera ez ematen jarraitzen du Justiziak.

Halaber, aipatu beharra dago haurrak euskaraz erregistratzeari dagokionez, kasu guztietan legea urratu egin dela inolako ondoriorik gabe. Are gehiago, Behatokiak umeak euskaraz erregistratzeko eta, ondorioz, legea betetzeko aukera eskaintzen bazuen ere, epaitegi guztiek muzin egin diote egungo araubidea betetzeari.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Haurrak euskaraz erregistratzeari dagokionez, datu kuantitatiboek agertu moduan, erabat sistematikoa izan da eskubide horren urraketa. 2007ko txostenean agertu genuen ezen, lehen aldiz, haur bat euskaraz erregistratu zela Gipuzkoan Behatokiaren ekinbideari esker. Hartara, kanpaina berezitua egin zuen Behatokiak guraso berriek haurrak modu berean erregistratzeko eskatuz. Tamalez, epaitegi guztien erantzuna ezezkoa izan da Bizkaian, Gipuzkoan, Araban eta Nafarroan.

Bestalde, aurreko urteetako kexetan agertu ditugu zioak beste urte batez errepikatu direla ondorioztatu ahal izan dugu herritarrek helarazitako kexetan oinarrituz. Jakinarazpenak eta enparauak gaztelaniaz bidaltzen jarraitzen dute, eta beste urte batez esan dezakegu hainbat herritarri ez zaiola epaiketa euskara hutsean egiteko eskubidea bermatu, ez eta aitortu ere.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Haurrak euskaraz ezin erregistratzea
Ahozko epaiketetan zuzeneko komunikazioa gaztelaniaz
Idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean

Inprimakiak gaztelania hutsean
Posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak gaztelania hutsean
Zirkularrak gaztelania hutsean
Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean
Toponimo ez ofizialen erabilera

Erabilerari dagokionez ere, azken zortzi urteotan behin eta berriro agertu diren zioak azaldu dira 2008 urtean. Herritarrak behin eta berriro eskatu behar ditu jakinarazpenak, epaiak eta bestelako dokumentuak euskaraz, araudiak hizkuntza hori ere erabili behar dela jasotzen badu ere. Hartara, herritarra bihurtzen da bere eskubideen zaintzaile, non eta justiziaren eremuan.

Euskaldunak arrotzat hartzen jarraitzen dute epaitegietan, eta beste urte batez egiaztatu ahal izan dugu berezko hizkuntza zuzenean baliatu nahi duten herritarrei atek ixten dizkietela sistematikoki.

Halaber, gogora ekarri nahiko genuke, egun epaitegietako hainbat inprimaki ele bietan egon arren, behin eta berriro igortzen zaizkiela herritarrei gaztelania hutsean dauden aleak, eta hortaz, herritarrak behin eta berriro agertu behar duela idatzizko kexa bere eskubideak berma ditzatela eskatzeko.

Haurrak euskaraz erregistratzeko egin diren saiakera horiek guztiek aski garbi utzi dute prozedura-hizkuntza gaztelania dela, herritarrak eskaerak zein helegiteak euskaraz tarteratzen baditu ere. Egin diren eskaera gehienek gaztelaniaz erantzun izan zaie epaitegietatik, eta kasurik gehienetan ez dute aukerarik izan ahozko zerbitzua euskaraz jasotzeko.

2.3. Larritasuna

Urtero errepikatzen badugu ere, aski larria iruditzen zaigu 2008. urtean justizian gertatzen den bidegabekeriari inolako konponbiderik eman ez izana. Are gehiago, beste urte batez egiaztatu ahal izan dugu prozedurak euskaraz burutu nahi izan dituzten herritarrek zer-nolako alboko kalte-ondorioak pairatu behar izan dituzten.

Esaterako, 93-2008 espedientean, herritarrak hasiera-hasieratik eskatu zuen idatziz prozedura euskaraz egin nahi zuela. Hartara, epaiketara joan zen egunean, bere eskaera itzuli gabe zegoela ohartu zen. Itzultzaileak bertan itzuli zuen, eta fiskalak ez onartzeko eskaera egin bazuen ere, Epaileak onartu egin zuen itzulpena. Herritarraren abokatuak erreforma-errekursoa tarteratuko zuela jakinarazi zion epaitegiari eta Epaileak, prozedura arintzeko, ahoz egiteko eskatu zion. Hartara, abokatuak euskaraz egin zuen eta interpreteak esandakoa itzuli zuen. Horren harira, abokatuaren iritziz, interpreteak ez zuen agertu berak esandakoa eta kexa hori aktan jasotzeko eskatu bazuen ere, ez zioten onartu.

Hortaz, beste behin euskaraz egiteak edota ingelesez egiteak ondorio berdinak ditu prozedura batean.

Edota 365-2008 espedienteak, zeinaren arabera herritarrak euskaraz deklaratu zuen, eta langile elebiduna izan arren akta guztia gaztelania hutsean jaso zuen. Kasu horretan epailea ere euskalduna zen, galderak euskaraz egiten zituen,

abokatuak ere euskaraz jardun zuen, baina epaileak gaztelaniaz esaten zion langileari zer idatzi aktan.

Atzerapenei dagokienez, 121-2008 espedientearen arabera, abokatuak helegitea euskaraz sartu zuen eta epaileak ez zuen onartu harik eta gaztelaniazko itzulpena izan arte. Hartara, sei egun beranduago onartu zuen tramitera aipatu helegitea.

Bestalde, 2007 urteko txostenean esan bezala, Auzitegi Konstituzionalak defentsaein babes judizial eraginkorrerako eskubideen urraketa sistematikoa ahalbidetzen duen epaia argitaratu zuen, eta euskaldunak bigarren mailako herritar bihurtzen ditu justizian.

Gogoratu nahiko genuke, Konstituzioaren 120. artikulua ahozko prozedurak hobesten dituela, beti ere, parte hartzaileekin harreman zuzena izateko eta hizkuntzaz kanpoko elementuak ere baloratu ahal izateko. Euskaldunok interpretebidez egin behar dugunez, hurrekotasunerako eskubide formala edukiz husten dutela zalantzarik ez dago. Euskara edo gaztelania erabiltzea desberdina da artekaritzaren berme prozesalari dagokionez. Hartara, Auzitegi Konstituzionalak diskriminaziorik ez dagoela agertzen duen arren, Behatokiak beste urte batez berretsi nahi du baldintza desberdinetan jardun behar dutela herritarrek, hautatako hizkuntzaren arabera. Horrexegatik, hizkuntza bat edo bestea erabiltzeak prozesuan eragina baldin badu, bereizkeria dagoela ondorioztatzen dugu.

Zorionez, Behatokiak urteetan zehar kudeatutako espedienteek eta espediente horiek nazioarteko instituzioei igorri izanak auzitan jarri dute egun indarrean dagoen marko juridikoa bera. Hartara, gogoratu behar dugu Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeak eta erakunde bereko Aduituen Batzordeak gomendioak argitaratu zituztela Erregio edo Gutxiengoan Hizkuntzen Europako Ituna betetzeari dagokionez. Aipatu gomendioek Behatokiak urterik urte salatutakoa berresten dutela ondorioztatu dugu bigarren ebaluazioan:

- Legeak ez die epaileei zein magistratuei euskararen derrigorrezko ezagutza ezartzen, eta beraz horrek zailtzen du konpromisoa betetzea.
- Alde batek hizkuntza ulertzen ez duela argudiatzen duenean, euskara erabiltzeko eskubidea ukatzea konpromisoen kontra dator.
- Marko juridikoa aldatzeko eskaera egiten zaio Estatuari, bai eta langile elebidunen kopurua igotzeko neurriak har ditzala ere.

Europako Kontseilutik helarazitako txostenean agerian geratzen da Estatuak ez duela aurrerapauso eraginkorrik eman aurreko gomendioak betetzeko, eta hartara, justiziaren eremua beltzunea da beste behin derrigorrez bete beharreko Erregio edo Gutxiengoan Hizkuntzen Europako Ituna betetzean.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA
BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO
MINISTERIO DE JUSTICIA
EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZ. SEG. SAILA

Estatu-mailako erakundeak dira justiziaren eremuan hizkuntza-eskubide urraketa gehienak eta larrienak eragiten dituztenak. Hain zuzen ere, Estatu-mailako erakunde horiek dituztelako eskumen garrantzitsuenak eremu horretan.

Aurreko urteetako bilakaerari jarraitzen dio 2008. urteak, nahiz eta, arestian esan bezala umeak euskaraz erregistratzeko aukerak oztopatzeak izan duen ageriko garrantzia Justiziaren eremuan.

Bitxia da Behatokiak umeen inskripzioen alorrean bideratu dituen kexa guztietan helegiteak tarteratu dituela Erregistro eta Notaritzen Zuzendaritza nagusiaren aurrean, Horietatik lehena 2007ko urrian tarteratu zen. Hartara, 2009ko martxoan oraindik ez dugu helegite baten beraren erantzuna jaso. Erabat arbuiagarria iruditzen zaigu aipatu Zuzendaritzak herritarrekiko erakutsi duen begirune-eza.

4. ERANTZUNAK

Aurreko urteetako joerari jarraituz, Justizia Administrazioetatik nahiko sistematikoki erantzun zaie Behatokiak helarazitako kexei. Hala ere, aurreko urteetan erabilitako oinarri juridiko eta arrazoi bertsuak erabili dituzte herritarren hizkuntza-eskubideen urraketak ahalbidetzeko.

MINISTERIO FISCAL

Bergarako Instrukzio Epaitegik Ministerio Fiskala oso argia da prozedura bat euskaraz burutzeko eskaerarekin:

“Este ministerio SE OPONE a que el juzgado actúe exclusivamente en euskera, [...] los recurrentes pueden pedir que las resoluciones les sean notificadas en euskera y podrán presentar los escritos en dicha lengua, pero en ningún caso exigir que el presente procedimiento se tramite íntegro en euskera.”(Azpimarra eta hizki larriak jatorrizko dokumentuan agertzen dira).

Akaso, Ministerio Fiscal delako erakundeari gogorarazi behar zaio Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren 9. artikuluan Estatuak hartutako konpromisoak:

9. artikulua - Justizia

1.a) prozesu penaletan:

i) jurisdikzio-organoek, aldeetako batek eskatuta, prozesua eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzan gara dezatela ezartzea;

b) prozesu zibiletan;

i) jurisdikzio-organoek, aldeetako batek eskatuta, prozesua eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzan gara dezatela ezartzea;

c) administrazio-arloan eskudunak diren jurisdikzioen aurreko prozesuetan:

i) *jurisdikzioek, auzi-bidean parte hartzen duen aldeetako batek eskatuta, prozesua eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzan gara dezatela ezartzea; eta/edo*

BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA

2008. urtean Kontseilu Nagusiak Behatokiaren kexak jaso eta dagokien Magistratuei helarazi zaiela jakinarazi du besterik gabe. Hartara, ez du kexen zioei buruzko inolako iruzkinik aurkeztu. Esan behar dugu, erakunde horretara bidalitako kexa guztiei eman dietela erantzun hori.

MINISTERIO DE JUSTICIA

Behatokiaren kexei nahikoa sistematikoki erantzun die, umeak euskaraz inskribatzeko kexei izan ezik. Ohiko moduan Espainiako Estatuan justiziaren eremuan indarrean dagoen araudia birgogorazten zaio Behatokiari. Hala ere, oso larria iruditzen zaigu Ministerioak ateratzen dituen ondorioak:

“[...]En esta ocasión, conforme a lo expuesto. El Juzgado debía haber redactado el auto asimismo en euskera, pues parece ser que los ciudadanos explícitamente habían elegido esta lengua para sus relaciones con la Administración de Justicia y así lo habían hecho constar al Juzgado, pero también se considera totalmente admisible y ajustada a derecho la utilización del castellano por parte de Juzgado de lo Penal nº 1 de Donostia-San Sebastián [...]

Erantzun hori irakurrita kontraesan asko sortzen zaizkio Behatokiari. Izan ere, zertarako balio du hori baino lehenago ordenamendu juridikoaren berri ematea, edota herritarrei aitortzen zaizkien eskubideen berri ematea? Izan ere, beste zenbaitetan hizkuntza-eskubideak bermatu ez izanaren erantzukizuna herritarrari berari leporatu izan zaio, hain zuzen ere, ez zuelako propio eskatu euskaraz jaso nahi zituela dokumentuak. Espediente horretan, aldiz, herritarrak propio eskatu zuen eta halaxe onartzen du Ministerioak. Hori horrela izanik ere, gaztelania hutsean igortzeari onargarria deritzo.

Ondorio bakarra erakusten du erantzun horrek, hain zuzen ere, herritar euskaldunen eskubideak bermatzeko borondaterik bat ere ez duela Justizia Ministerioak, eta legeak urratzen direla jakin arren, ez duela inolako asmorik herritarraren eskubideak bermatzeko ekinbideak abian jartzeko.

EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA

Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak sistematikoki erantzun die Behatokiaren kexei. Gure erakundearen lana eskertu, eta gertaera horiei dagokienez berriz ere ez gertatzeko bideak abian jarriko dituztela jakinarazi diote Behatokiari.

Beste kasu batean, aldiz, gertaera *salbuespenezko akats informatiko* baten ondorioz izan dela jakinarazi dute, eta honez gero, konpondu dutela jakinarazi diote Behatokiari; bai eta hori egiaztatzeko frogak bidali ere.

5. SINOPSIK: JUSTIZIA

Zenbakia: 93/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak epaiketa du Eibarreko Instrukzioko 2. epaitegian. Idatziko eskaera egin dio epaileari euskaraz eta zuzenean deklaratzeko. Idazkariak helarazitako diligenzian itzultzailea eskatu duela jaso du, berak halakorik egin ez arren. Epaiketa egunean bertan ebatzi du epaileak eskaera ez onartzea. Abokatuak egingandako azalpena oso modu traketsean itzuli du interpreteak.	
Zenbakia: 162/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 12an Donostiako Instrukzioko 3. epaitegitik bidalitako sententzia jaso zuen; gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 163/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 12an Donostiako Instrukzioko 3. Epaitegitik bidalitako sententzia jaso zuen eta duela 5 urtetik nortasun agirian izena eta abizena euskaratuak dituen arren, sententzian gaztelaniaz idatziak ageri dira.	
Zenbakia: 171/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoiak:	Otsailaren 12an Donostiako Instrukzioko 3. epaitegitik bidalitako sententzia jaso zuen. Bertan ez dute herrialdearen izen ofiziala errespetatu, <i>Gupúzcoa</i> ageri baita.	
Zenbakia: 172/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 14an Donostiako Guardiako Epaitegian izan zen. Ezin izan zuen harreraren zeuden 3 langileetako bakarrarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso. Langileetako batek Cuencakoa zela eta herritarrak hori kontuan hartu behar zuela esan zion, gainera. 30 minutu baino gehiago behar izan zituen 5 minututan burutu daitekeen izapidetzea egiteko.	
Zenbakia: 365/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Maiatzaren amaieran deklarazioa hartzeko deitu zioten Bergarako Instrukzioko 2. epaitegitik. Salaketa-egilea, abokatu, epailea eta idazkari judiziala, laurak euskaldunak ziren. Salaketa-egileak epaiketa euskaraz izan zedin nahi zuela adierazi zion abokatuari, eta hark epaileari horren berri eman zion, alegia, bere defendatuak euskaraz deklaratu nahi zuela, eta akta euskaraz jaso nahi zuela. Idazkari judizialak protesta egin zuen, ezin zutela akta euskaraz jasotzera behartu esanez, eta epaiketa hastera zihoanean epaileak idazkari judizialaren protesta ontzat eman zuen, ez zarete <i>nor akta euskaraz jasotzera behartzeko</i> esanez. Beraz, epaiketan galdera-erantzunak euskaraz egin ziren arren, epaileak gaztelaniaz adierazten zion idazkari judizialari aktan idatzi beharrekoa. Hala akta guztia gaztelania hutsean jaso zen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 572/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean jaso zuen lekukotza ematera joateko agintzen zuen telegrama ekainean.	
Zenbakia: 573/2008	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA	Nafarroa
Arrazoiak:	Ekainean gaztelania hutsean jaso zuen Auzitegi Gorenera deklaratzera joateko zitazio-zedula.	
Zenbakia: 497/2008	Erakundea: FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ministerio Fiskalak ez du onartzen prozedura euskaraz egiterik. Jakinarazpenak eta abarrekoak euskara bideratzerekin nahikoa dela dio.	
Zenbakia: 7/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ajangizko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 9/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 10/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Tolosako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 11/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoiak:	Gernikako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 12/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ondarroako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 13/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoiak:	Igorreko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 68/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Uharte-Arakilgo herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 79/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Debako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 89/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Bizkaia
Arrazoiak:	Santurtziko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 90/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bergarako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 92/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Errenteria-Oreretako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 94/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Arrasateko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 95/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Zarauzko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 99/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Lasarteko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 101/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Igantzioko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 102/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Astigarragako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen-	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 103/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Tolosako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 105/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Tolosako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 106/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Iurako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 121/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Epaileak tramitera onartu ditu euskaraz aurkeztutako helegiteak gaztelaniazko itzulpena jaso ondoren, hau da, sei egun beranduago.	
Zenbakia: 128/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Zarauzko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 130/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Laudioko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 144/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Tolosako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 173/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bergarako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 175/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Otsailaren 13an Bake Epaitegiko langileengandik ahozko zerbitzua euskaraz jaso duen arren, agerraldiaren berri biltzen duen agiria gaztelania hutsean luzatu diote.	Nafarroa
Zenbakia: 190/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Ataungo herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 191/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bergarako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 223/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bilboko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 224/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Ondarroako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 226/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Ondarroako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 227/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Getariako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 251/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Iruñeko Erregistro Zibila 2004tik informatizatuta badago ere, eremu euskalduneko herritarrak ezin izan du alaba euskaraz erregistratu aplikazioa ez dagoelako inskripzioak euskaraz egiteko prestatuta.	Nafarroa
Zenbakia: 254/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bergarako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 268/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Barakaldoko Justizia Jauregiko Egintzak Jakinarazteko Zerbitzutik gaztelania hutsean bidali zioten herritarrari epaitegira bertaratzeko jakinarazpena.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 283/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Apirilaren 10an Barakaldoko Instrukzioko 3. zenbakiko epaitegiko jakinarazpena jaso zuen etxeko postontzian. Aipatu jakinarazpena gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 284/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Falta-epaiketa batean deklaratzera joan behar duela jakinarazteko zitazio-zedula jaso zuen apirilaren 11n Barakaldoko Instrukzioko 3. zenbakiko epaitegian. Bada, aipatu agiria eta baita berau jaso zuela egiaztatzeke sinatu beharreko agiria ere gaztelania hutsean idatziak zeuden.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 300/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Lekeitioko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 306/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Lekeitioko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 309/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Donostiako Penaleko 1. Epaitegian burutuko den epaiketa bateko auzipetuak auziaren ingurukoak euskaraz izan daitezen eskaera egin du. Apirilaren bukaeran, auzipetuak eta lekukoek zitazioak jaso zituzten, abokatuak eta prokuradoreak Autoa jaso baino lehenago. Arrazoa: Autoaren eredu gaztelaniaz baino ez zutela eta itzultza bidali zutela. Ondorioz, 10 eguneko atzerapenarekin jaso dute Autoa euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 315/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Zaldibiako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 320/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Herritarra Santurtziko Bake epaitegira joan zen jaitze agiria eskatzera. Hango langileari euskaraz egin eta en castellano, por favor erantzun zion. Langileak euskaraz ez zekienez gaztelaniaz egin behar izan zuen izapidea.	Bizkaia
Zenbakia: 538/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Usurbilgo herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 548/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Basauriko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 575/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Etxarri Aranzteko Erregistro Zibilaren bulegoan ez dago euskaraz aritzeko aukerarik. Bi funtzionario daude eta biak erdaldunak.	Nafarroa
Zenbakia: 591/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bizkaiko Merkataritza Arloko 2. epaitegiak gaztelania hutsean argitaratu zuen Refractarios Burceña enpresari dagokion ediktua uztailaren 3an Deia egunkarian.	Bizkaia
Zenbakia: 638/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Ondarroako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 670/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Hernaniko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 693/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Mungiaiko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 704/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Bilboko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 725/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA Soraluzeko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 830/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	
Arrazoa:	Aretxabaletako herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 891/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Tolosako Erregistro Zibileko epaileak gaztelania hutsean bidali du zirkularra Tolosako epaitegi-barrutiko erregistro zibil delegatu batera.	
Zenbakia: 895/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	
Arrazoa:	Tolosako Erregistro Zibileko epaileak gaztelania hutsean bidali die zirkularra Tolosako epaitegi-barrutiko hainbat bake-epaileri.	
Zenbakia: 1222/2008	Erakundea: MINISTERIO DE JUSTICIA	ERANTZUN DUTE
Arrazoa:	Lekeitioko herritarrari ez diote utzi umea euskaraz erregistratzen.	
Zenbakia: 35/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Giza Eskubideen webgunearen euskarazko bertsioan ezin da euskaraz eskuratu <i>Bake eta GG.EEen Hezkuntza Plana 2008-2011</i> delakoa.	
Zenbakia: 269/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	
Arrazoa:	Apirilaren 14an Barakaldoko Justizia Jauregiko Egintzak Jakinarazteko Zerbitzura (944001021) deitu zuen. Gaztelaniaz egin zioten harrera: <i>Buenos días. Centro de...</i> Euskaraz hitz egin nahi zuela adierazi eta pixka bat itxaroteko esan zioten. Ondoren, deia beste luzapen batera bideratu zioten. Telefonoa deika hasi eta bigarren soinuan deia moztu zioten. Bigarrenez deitu zuen, eta bigarrenez gaztelaniaz egin zioten harrera. Euskaraz egiterik bazuen galdetu eta une horretan ezin zuela adierazi zitzaion. Hala ere, 10 minutu <i>lehenago</i> deitzeko erantzun zion langileak euskaraz. 10 minutu igarotakoan, hirugarren deia egin zuen. Oraingo honetan ere gaztelaniaz egin zizkieten lehen hitzak. Herritarrak euskaraz hitz egin nahi zuela adierazi zuen berriro ere. <i>Lo siento pero yo no sé euskera, así que como comprenderás yo no puedo atenderte, si quieres llama más tarde</i> erantzun eta herritarrari ezer esateko astirik eman gabe deia eseki zioten. Minutu batzuk igarota, laugarren deia egin zuen. Oraingo honetan gizon batek erantzun zion, horrek ere gaztelaniaz: <i>Hola, buenos días, centro de Herritarrak: Bai egunon, euskaraz bai</i> Langileak A ver, <i>¿qué cojones me estás diciendo?</i> erantzun zion.	
Zenbakia: 600/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Webgunean Fundazioen Erregistroen inguruko izapideak egiteko eskura dauden 10 inprimakitatik 3 baino ez daude euskaraz. Gainerako guztiak gaztelania hutsean daude. Telefonoz deitu eta euskaraz bidaliko zizkieten galdetuta, ez zegoela euskarazko eredurik eta itzultzaileak oso lanpetuta daudela erantzun zioten.	
Zenbakia: 964/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Justizia Sailaren webgunearen bidez jaiotza-agiriaren kopia eskatu zuen. Posta elektronikoko helbidera mezua bidali zioten eskaera ontzat eman zela, eta laster agiria etxean jasoko zuela jakinarazteko. Herritarrak eskaera euskaraz bideratu arren, gaztelania hutsean jaso zuen mezua: <i>Solicitud de certificado Datos del certificado Tipo de certificado: Nacimiento Solicitado para: Josu Mirena Díaz de Otalora Serna Fecha de solicitud: 30/10/2008 Estado de la solicitud Se ha aceptado su solicitud y en breve recibira el certificado por correo Ordinario.</i>	

4.2. EREMUA: LAN ETA GIZARTE ARLOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 52

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

2008 urtean Lan eta Gizarte arloan bideratu diren kexa guztietan urratu da eskubidea. Kasurik gehienetan eskubideaz gain, legea ere urratu da eta kasu batean euskararen erabilera ez zuzena salatu du herritarrak. Kexak jaso dituzten erakunde guztien artean Espainiako Estatuko Administrazioaren mendekoak gailendu dira eskubide-urratzaile nagusi bezala.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

Teknologia berrien garapena baliatuz herritar guztien eskura jartzen diren bitarteko eta baliabideetan antzeman diren gabeziek, bereizkeriaz gain eskubide eta lege-urraketa sistematiko baten aurrean gaudela erakusten digute, euskal hiztun guztien eskubideak kaltetzen baititu.

Estatuko administrazioak izaera orokorrez egiten dituen informazio kanpainetako euskarrietan euskarari tarterik ez egitea, edo langile elebidunez hornitzeko plangintzarik ez izateak urraketak orokortzea dakar, bitarteko eta neurri egokirik ezean, eskubideen bermea ezinezkoa baita.

2.2.a. Errepikakortasuna

2008ko kexak oro har arrazoi desberdinei buruzkoak dira, dena den Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiari zuzendutako kexak behin eta berriz errepikatu dira, eta batik bat, RED sistemaren bidez, nahiz erakundearen webgunearen bidez euskarazko inprimakiak eta oro har informazioa eskuratzeko ezintasunaren berri ematen dute.

Zerbitzua euskaraz ezin jaso izanak ere kexa bat baino eragin ditu aurrean, eta izaera orokorrez bidaltzen diren jakinarazpen pertsonalizatuak gaztelania hutsean igorri izanak ere bai. Errepikatze hori berretsi egiten da gainera urterik urte, beraz eskubide-urraketa iraunkor baten aurrean gaudela ere esan genezake.

2.2.b Erabilera

Erabilerari dagokionez ahozko zein idatzizko erabileran urratzen da eskubidea, eta alde aktibotik nahiz pasibotik.

Zentzu horretan teknologia berrietan antzeman den gabeziak eskubide aktibo nahiz pasiboan eragiten duela azpimarratu nahi dugu, alde batetik herritarrari ez zaiolako behar duen inprimakia euskaraz eskuratzeko aukerarik eskaintzen, eta inprimakiri hori ezean, nekez zuzen daitekeelako administrazioarengana.

Beste alde batetik, kontuan izan behar dugu hor aipatzen ditugun inprimakiak lan-tresna direla jende askorentzat eta hortaz administrazioetara euskaraz zuzentzeko eskubidea ez ezik, euskaraz lan egiteko eskubidea ere ukatzea dakarrela tresnak euskaraz lan egiteko prestaturik ez egoteak.

Ahozko erabilerari dagokionez, eremu horretan aztertutako administrazio-sail gehienetan urratu da herritarrari hark aukeratutako hizkuntzan harrera egiteko eskubidea.

Idatzizko erabilerari dagokionez, Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiaren eta INEMen kasuan lan-harremanen inguruko izapideak egiteko agiriak euskaraz eskuratzetik ez izatea, internet bidezko izapideak euskaraz egiterik ez izatea (RED sistema) eta webguneko informazio asko euskaraz ez egotea izan dira gehien errepikatu diren gertaerak. Horiez gain ohikoa da oraindik herritarrei informazioa eman beharrez egiten diren kanpaina orokorretako jakinarazpenak eta informazioak nola jakinarazpen pertsonalizatuak ere gaztelania hutsean bidaltzea. Beste alde batetik, INEk gaztelania hutsean bidaltzen jarraitzen du derrigorrez bete beharreko inkestak.

Eusko Jaurlaritzaren kasuan errotulazioan eta herritarrei igortzen zaizkien jakinarazpen pertsonalizatueta elebitasuna ez errespetatzea izan dira zio nagusiak.

Nafarroako Gobernuak herritarrei zuzendutako informazio-orriak gaztelania hutsean argitaratu edo bidaltzen jarraitzen du, euskararen presentzia soziala ahultzeko politikari sendo eutsiz. Euskarazko bertsioak internet bidez eskura daitezkeela erantzun izan dute behin baino gehiagotan, baina webguneetan ere ez du bermatzen euskararen presentzia, ez informazio mailan, ez eta *on-line* egin daitezkeen izapideetarako inprimakiak eskuratzeko garaian ere.

KEXEN ZIOA

Agiriak euskaraz ez
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Informazio-orriak gaztelania hutsean
Jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean
Webguneko informazioa euskaraz ez
RED sistema gaztelania hutsean
Jendeari zuzendutako ohar idatziak gaztelania hutsean
Txanda emateko txartelak gaztelania hutsean
Inkesta gaztelania hutsean
Errotuluak gaztelania hutsean
Irudi korporatiboa gaztelania hutsean
Euskararen ezagutza
Euskararen erabilera ez zuzena

2.3. Larritasuna

Arestian adierazitakoaren harira, larrizat baloratzen dugu herritarren eskura jartzen diren baliabideek euskaraz lan egiteko aukerarik ez eskaintzea, eskubidea alde pasibotik nahiz aktibotik ukatzen duelako.

Beste alde batetik oso begirune gutxikoa iruditzen zaigu euskaraz zuzentzen den herritarrari gaztelaniaz egiteko eskatzea, edo zuzenean gaztelaniaz erantzutea, edo agiriak gaztelania hutsean luzatzea. Are gehiago, euskarazko agiririk ez dutela jakinaraztea, baina eredia errespetatzen duen agiria euskaraz eginez gero onartuko dutela erantzutea. Administrazioak bermatu behar ditu bitartekoak, ez da herritarraren zeregina administrazioaren hutsuneak betetzea.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	36
EUSKO JAURLARITZA	4
NAFARROAKO GOBERNUA.	8
EGAILAN	1
VIKESA	1
HOBETUZ	1
ARABAKO FORU ALDUNDIA	1

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Datuek erakusten dutenez, 2008 urtean Espainiako Estatuko Administrazioa izan da lan eta gizarte arloan euskaldunen hizkuntza-eskubideak gehien urratu dituen administrazioa. Urraketak mota guztietakoak izan dira: ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, jendeak bete beharreko inprimakiak gaztelaniaz baino ez egotea, lan-tresnak euskaraz lan egiteko prestatu gabe egotea, webguneko informazioak euskaraz ez eskaintzea, herritarrei jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzea, jendeari begirako ohar idatziak gaztelania hutsean egotea, derrigorrez bete beharreko inkestak gaztelania hutsean egotea ...

Europako Adituen Batzordeak Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoan Europako Itunaren bidez hartutako konpromisoen betetze maila ebaluatzeko eginiko bigarren ebaluazioan agerian jarri du berriz ere, Espainiako Estatuak ez dituela konpromisoak bete eta ez duela neurri eraginkorrik hartu lehen ebaluazioan detektatutako gabeziei aurre egiteko. Horrenbestez, gomendioa egiten dio neurri juridiko eta praktiko egokiak har ditzaten EAEn eta Nafarroan lan egiten duten estatuko administrazioaren langileen portzentaje egokiak euskaraz jakin dezan eta estatuko erregio edo gutxiengoan hizkuntza guztien presentzia bermatzeko zerbitzu publikoetan.

EUSKO JAURLARITZA

Herritarrek berriz ere gaztelania hutsean jaso dituzte jakinarazpen pertsonalizuak, gainera horietako batek euskaraz eginak zituen alde aurreko izapideak.

Beste alde batetik, egoitza batzuetako errotuluak gaztelania hutsean daude oraindik, eta jendeari begirako ohar idatziak ere gaztelania hutsean jartzen dira, ofizialtasun bikoitzaren printzipioa ahaztuz. Konponbide erraza duten kasuak izanik, kezkatu egiten gaitu horrelako urraketak urteak joan urteak etorri errepikatu egiten direla ikusteak.

EGAILAN, eta VISESA zerbitzu publikoen kasuan ere ez da jakinarazpenak eta agiriak ele bietan bidaltzeko betebeharrak errespetatu, eta gaztelania hutsean bidali dituzte. EGAILANen kasuan, kexa urterik urte errepikatzen dela esan behar dugu. Izan ere, inprimaki elebidunak erabili ordez, inprimaki bereziak erabiltzen dira, eta herritarren hizkuntza-hautua zehaztuta ez badago defektuz harremana gaztelaniaz nahi duela interpretatzen dutelako.

HOBETUZ FUNDAZIOaren kasuan 2 urte itxaron behar izan dute erabiltzaileek webgunea euskaraz bistaratu ahal izateko.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuak, azken urteetan ohikoa duen legez, ez du hainbat zerbitzu edo jardueren berri emateko euskarriak euskaraz bidaltzeko lanik hartzen, eta lasai ederrean bidaltzen ditu gaztelaniazkoak jarduna euskaraz burutzen duten erakunde nahiz ikastetxeetara. Hain zuzen ere horixe izan da 2008an Gizarte Arloan gehien errepikatu den kexa. Helburua argia da: euskara bizitza publikotik baztertea.

Horrela soilik uler daiteke, irudi korporatiboa, errotuluak, webguneak, informazio-eskuorriak, inprimakiak, euskaraz ez egotea.

4. ERANTZUNAK

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak kexa gehienei erantzun die. PFEZren gaineko atxikipeneko aldaketen berri emateko gaztelania hutsean bidalitako gutunari buruz jakinarazi dute gaztelaniaz gain beste hizkuntza ofizial bat duten autonomia erkidegoetan bizi diren pentsiodunei zuzendutako jakinarazpen pertsonalak beti ele bietan bidaltzen saiatzen direla, baina kasu zehatz honetan ezin izan zutela ohiko irizpidea aplikatu kanpaina presa handiz burutu behar izan zutelako.

Webguneko zenbait informazio euskaraz ez egoteari buruz, dio 6 hizkuntzatan (Estatuko lau hizkuntza ofizialetan, frantsesez eta ingelesez) eskaintzen dela webguneko informazioa eta edukien % 67 inguru daudela itzulita. Informazioaren % 56 omen dago 6 hizkuntzatan, eta euskaraz % 60. Euskarazko bigarren mailako nabigazioari dagokionez, atal batzuk osorik euskaratuta daude, beste batzuk % 70ean eta RED sistema eta Gizarte Segurantzako atalak % 40ean. Bulego

birtualaren atala, tramite telematikoak ahalbidetzen dituen, guztiz euskaratuta dagoela dio. Bukatzeko *Helbideak eta telefonoak* delako ataleko izen ofizialak Administrazio Publikoen Ministerioko Toki Entitateen Erregistrokoekin bat datozela gaineratzen du.

Altas bajas mensuales en el sistema de la Seguridad Social izeneko zerbitzua oraingoz gaztelaniaz baino ez dela eskaintzen erantzun dute. Hala ere jakinarazpen hori Estatuko hizkuntza ofizialetan helarazteko bideak aztertzen ari direla adierazten du, eta luze gabe testu guztiak ele bietan izatea espero dutela, horrelako egoerak ez errepikatzeko.

Sarean lan egiteko RED sisteman euskaraz lan egiteko gaituta ez egotearen inguruan, Gizarte Segurantzaren diruzaintza RED sistema Estatuko berezko hizkuntzetan erabili ahal izateko neurriak hartzen ari dela dio, erabiltzaileen hizkuntza-askatasuna bermatzeko. Gaur egun RED sistemaren bidez eskuratzen diren afiliazio-ebazpenak katalanez, galegoz, euskaraz eta valentzieraz eskuratzeko lanean ari omen dira. Hurrengo egitekoa, langileen zerrenda (TC2) eta kotizazioen likidazioko ordainagiriak hizkuntza koofizialetan jartzea izango omen da.

Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren Gipuzkoako ordezkariak akatsa zuzendu duela jakinaraziz erantzun du; ahozko zerbitzuaren eta gaztelania hutsezko inprimakien inguruko kexei, aldiz, ez die erantzunik eman.

RED sisteman sarbidea izateko eskaera-inprimakiei dagokienez, Estatuan ofizialak diren hizkuntza guztietan eskura daitezkeela jakinarazi dute eta inprimaki horien kopiak bidali dituzte froga modura.

Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren Bizkaiko Lurralde Zuzendaritzak euskaraz eskatu eta gaztelaniaz bidalitako lan-bizitzaren txostenaren inguruan erantzun du kexa Zerbitzu Zentraletara bideratu dutela Autonomia Erkidego guztietako hizkuntza ofizialetan emateko aukera azter dezaten.

Gizarte Segurantzaren Durangoko Bulegoko zuzendariak harremana euskaraz nahi duela adierazia duen erakunde bati gutuna gaztelania hutsean igorri izangatik hartu duen kexari erantzun dio. Hartara, xehetasun gehiago beharko lituzketela adierazi du, balitekeelako gutuna Madrildik igorria izatea. Beste alde batetik jakinarazi du Durangoko bulegoan langileen %40 dela euskalduna, baina lanpostuek ez dutela hizkuntza-eskakizunik, eta ondorioz ez daudela derrigortuta zerbitzua euskaraz ematera, 30/1992 Administrazio eta Prozedura Legean ezarritako irizpideak jarraitzen dituztela. Kasu honetan ez da lege hori ere bete, bertan adierazten baita Autonomia erkidegoetako eta tokiko erakundeetako administrazioek izapidetutako prozeduretan, kasuan kasuko autonomia-legedian ezarritakoari lotuko zaiola hizkuntzaren erabilera.

Estatuko Enplegu Zerbitzu Publiko INEMek ia kexa guztiei erantzun die. Iurretako bulegoaren inguruko kexei erantzunez Bizkaiko Lurralde Zuzendaritzatik adierazi dute bulego horretan lan egiten duten langile guztiek ez dutela euskaraz hitz egiten, baina bai haietako askok, eta gainera sail guztietan banatuta daudela langile euskaldunak, bai eta idatzian adierazten den Enplegu Eskaera eta Prestazioen sailean ere. Hori horrela, erabiltzaile batek arreta euskaraz emateko eskatzen badu eta artatzen duen funtzionarioak euskaraz ez badaki, langile euskaldun batengana

bideratzen omen dute. Hala ere, Durangoko Enplegu Bulegoan ez omen da ageri herritar batek egun horretan arreta euskaraz emateko eskatu zuenik.

lurretako bulegoan zintzilik dauden kartel gehienak gaztelania hutsean daudela salatzen duen kebaren inguruan adierazi dute, Bizkaiko Enplegu-Prestazioko Bulegoen sare osoan bezala, lurretako bulegoan ere kanpoaldeko nahiz barrualdeko identifikazio-seinaleak bi hizkuntza ofizialetan daudela.

Eta prestazioen onarpen-erabakiari dagokionez berriz, egia da gaztelania hutsean idatzita dagoela, baina hala egoteko arrazoia zera omen da: Madrilgo zerbitzu zentrolean inprimatu eta handik bertatik igortzen dute. Hiru euskal probintziak zerbitzu zentrolekin negoziatzen ari direla jakinarazten du, gertaera hori zuzendu ahal izateko.

Bukatzeko, EEZP-EINeko Zuzendaritza Probintziala beharrezko neurriak eta bitarteko egokiak hartzen ari dela diote, hizkuntza-eskubideak pixkanaka bermatzeko. Horrela, gaur egun prestakuntza-ikastaroak emateko ahalegina egiten ari direla dio langileek euskara-maila egokia lortzeko aukera izan dezaten. Erakunde horren helburua bertako langileak elebidunak izatea eta hiritarrei zerbitzu publikoan ematen zaien informazioa eta dokumentazio bi hizkuntzetan egotea dela argituz bukatzen du gutuna.

INEMen webgunean euskaraz eskuratzerik ez dauden agiriei dagokienez, Instituzioekiko Harremanetarako Zuzendariorde Nagusitik jakinarazi dute INEM 2008 urtean hasi zela webguneko informazioa Estatuan ofizialak diren hizkuntzetara itzultzen, euskara ere barne. Onartzen du webguneko atal batzuek ez dutela oraindik euskarazko ordainik. Hori horrela da zati batzuk oraindik argitaratzen ari direlako edota oraindik itzultze fasean daudelako; eta beraz, laster batean eskuragarri egongo dira webgunean. Hala ere, argi utzi nahi du edukiak ez daudela inolaz ere gaur egun webgunean agertzen diren moduan finkatuta. Arestian aipatu bezala, 2008an ekin zaio webgunea itzultzeari, eta proiektua urte amaiera arte luzatuko omen da, jasotzen duen informazioaren bolumena kontuan hartuta. Era berean, kontratuen euskarazko bertsioari dagokionez, une honetan ereduak hizkera ez-sexistara moldatzen ari direla dio, eta *enpresa-ziurtagiria* delako dokumentuaren kasuan ere, horren ardura duen atala eredu berrikusten ari dela azaltzen du. Nolanahi ere, bi ereduak finkatu bezain laster, euskaratu eta webgunean jarriko direla jakinarazten du.

INEk inkesten inguruan bideratutako kexei erantzun die, esanez Autonomia Erkidegoetako Estatistika Institutuekin lankidetzan hitzarmenik ez duten kasuetan enpresei aurkezpen gutuna eta galdera sorta gaztelaniaz bidaltzen dizkietela, baina galdera-sorta bakoitzaren oinean idatzita datorrela "Galdesorta hau Autonomia Erkidegoetako hizkuntza ofizialetan eskura daiteke", eta beraz, enpresek zein hizkuntzatan nahi duten adieraziz gero, INEk eurek aukeratutako hizkuntza ofizialean igortzen diela.

Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak langileei zuzendutako 2008ko komunikazio kanpainaren barruan Nafarroako eremu euskalduneko herritarrari informazioa gaztelania hutsean igorri izanagatik bideratutako kebaren harira Estatu Herri Defendatzaileak erantzun du lurralde batzuetan elebitasun araubidea indarrean izateak ez duela esan nahi hizkuntza koofizialak dituzten

autonomia erkidegoetatik kanpo dauden Estatuko Administrazio organoek gisa horretako agiriak, hots, informazioa emateko agiriak, berezko hizkuntza guztietan egin behar dituztenik, izan ere, Espainiako Konstituzioaren 3.1. artikulua dioenez, espainiar guztiek dutelako gaztelania jakiteko eginbeharra eta erabiltzeko eskubidea. Horrela bada, gaztelania hutsean idatzitako agiriak eta jakinarazpenak, baliagarri eta eraginkorrak omen dira espainiar guztiei kexan aipatzen denaren gisako informazioak helarazteko. Beste behin ere, gaztelania ezagutzeko betebeharra aipatzen da herritarrek informazioa euskaraz jasotzeko duten eskubidea urratzeko.

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzak 318-2008 eta 319-2008 espedientei erantzun die. Etxebizitza Saileko egoitzan urre koloreko letretan gaztelania hutsean ageri den *Cámara de la Propiedad Urbana de Bizkaia* errotuluari buruz jakinarazi dute kontuan hartu behar dela eraikin hori udal inbentarioan sartuta dagoela eta Udalak beharrezko baimenak eman behar dituela errotulua aldatu ahal izateko. Hori horrela, dagozkion txosten teknikoak jaso eta eraikin publikoen irisgarritasun eta segurtasunari buruzko arauetara egokitzeko lanak amaitzeko zain omen daude letra horiek kentzeko.

Atarian gaztelania hutsean dagoen jendeari begirako oharrari buruz adierazi dute, enpresa kontratistako langileek beren kabuz jarri zutela behin-behineko ohar hori, ele bietan egongo den behin betikoa jarri bitartean, alegia.

EGAILAN, VISESA eta HOBETUZek ez diete kexei erantzun.

NAFARROAKO GOBERNUA

NAFARROAKO GOBERNUAK bi gertaerari erantzun die. D ereduko ikastetxe batera gazteei zuzendutako lehiaketa baten berri ematen zuten triptikoak eta kartelak gaztelania hutsean bidali eta euskaraz eskatuta, euskarazko argitalpenik ez zela egin jakinarazi zietela salatzen zuen kasuari erantzunez adierazi du, urtarrilaren 30ean webgunean euskaraz eta gaztelaniaz argitaratu zirela lehiaketako oinarriak eta otsailaren 1ean Nafarroako Gazteriaren Institutuak hainbat ikastetxe eta institututan euskarazko 500 triptiko banatu zituela. Gaineratzen du Nafarroako Gazteriaren Institutuak bere informazio-orriak, kanpainetako material grafikoa, argitalpenak eta aldian-aldian atera ohi dituen antzeko idazkiak, Nafarroako gazte guztiei zuzenduak badira, gaztelaniaz eta euskaraz argitaratzen dituela. Nafarroako Arartekoak aholkua eman dio Gizarte Afera, Familia, Gazteria eta Kirol Kontseilariari aurrerantzean eremu euskaldunetan eta mistoan triptiko berezituak –gaztelaniaz eta euskaraz- argitaratzea erabakitzen bada, aukeratutako formatuarekin bat datorren banaketa egin dezan, gertatutakoaren gisako egoerak saihesteko.

Gizarte Zerbitzuen zorroaren ingurukoari gaztelania hutsean erantzun dio. Gai horren inguruan jakinarazi du 29/2003 Dekretuak dioena betez, gaztelaniaz eta euskaraz argitaratu dituztela eskuorriak eta eremu euskaldunetan euskaraz argitaratu dituztela kanpainari buruzko iragarkiak. Eskuorrien banaketari dagokionez, eremu euskaldunera eta mistora gaztelaniazko eta euskarazko eskuorriak igorri dituztela dio eta eremu ez euskaldunera gaztelaniazkoak bakarrik.

Iruñerriko etxeetako postontzietan egin den banaketari dagokionez gaztelania hutsean egin dela jakinarazi du, etxe bakoitzeko hizkuntza zein den jakitea ezinezkoa delako. Hala ere, orria gaztelania hutsean jaso eta euskaraz nahi zutela jakinarazi duten herritarrei euskarazko alea ere bidali dietela jakinarazi dute. Hori egiaztatzeko euskarazko bertsioaren ale bat bidali dute.

Legeak ezarritako eremu euskaldunean eta mistoan euskaraz banatzeko asmoa izanez gero, ez al litzateke eraginkorragoa eta merkeagoa eskuorri elebiduna argitaratzea? Eremu mistoan, batik bat Iruñerrian, euskararen presentzia soziala gutxitzeko jardunaren aurrean gaudela esango genuke.

5. SINOPSIK: LAN ETA GIZARTE ARLOA

Zenbakia: 34/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Aitatasun-baja izapidetzen hasi zenean beharrezko diren inprimakiak gaztelania hutsean eman zizkioten Gizarte Segurantzak Iruñean duen bulegoan. Artezkartzakoek ere batean eta bestean galdetu ondoren, ez zuten euskarazko inprimakirik lortu. Gizarte Segurantzaren webgunean sartu ziren ondoren eta inprimaki horiek beste hizkuntza batzuetan badiren arren, euskaraz ez. Urtarrilaren 17an berriz ere Iruñeko Gizarte Segurantzaren bulegora joan eta euskarazko inprimakiak eskatu ditu. Egon behar dutela, baina oraindik ez zaizkiela euskarazkoak iritsi esan diote eta dena dela, web gunean eskura ditzaketela. Horretarako aurrez bisitatu zuten webgune beraren helbidea eman diote. Baina esan bezala, web gunean ez daude.	Nafarroa
Zenbakia: 56/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Urtarrilaren 15ean Gizarte Segurantzaren Altxortegiak Tolosan duen bulegora joan zen. Euskaraz zuzendu zitzaion egokitu zitzaion enplegatuari, baina ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso langileak euskaraz ez zekiela.	Gipuzkoa
Zenbakia: 57/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Herritarra Gizarte Segurantzaren Altxortegiak Tolosan duen bulegora joan zen. Langileari euskaraz zuzendu zitzaion arren, hark gaztelania hutsean idatzitako inprimakiak eman zizkion betetzeko.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 358/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzak Donostiako Autonomia kalean duen egoitzan ordutegia adierazten duen oharrak <i>asteleheneetatik ostiralera</i> dio <i>asteleheneatik ostiralera</i> beharrean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 532/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Ekainaren 16an goizeko 10:30ak aldera Tolosako Gizarte Segurantzaren Administrazio-bulegoan izan zen. Txandak ematen zituen langileari euskaraz zuzendu zitzaion, baina hark <i>en erderas por favor</i> esan zion. Ondoren, laugarren mahaian zegoen langilearengana joatea egokitu zitzaion eta azalpenak euskaraz eman ostean, <i>en castellano por favor</i> erantzun zion hark ere.	Gipuzkoa
Zenbakia: 533/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Ekainaren 16an goizeko 10:30ak aldera Tolosako Gizarte Segurantzaren Administrazio-bulegoan izan zen. Sarreran jaso zuen itxaron-txartela gaztelania hutsean idatzia zegoen. Ondoren, egokitu zitzaion mahaian gaztelaniazko inprimakia luzatu zioten eta egiaztagiria egunean berean behar zuenez, gaztelaniaz bete behar izan zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 549/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Nafarroako Herrialde Zuzendaritzaren bulegoan Europako Osasun Txartela Europarra eskuratutakoan eman dioten informazio-orria gaztelaniaz baino ez dago idatzia.	Nafarroa
Zenbakia: 639/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzatik bidalitako gutuna jaso du PFEZren gaineko atxikipeneko aldaketen berri emanez. Gutuna gaztelania hutsean idatzita dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 698/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzaren www.seg-social.es /Internet orriaren atarian informazioa euskaraz eskura daitekeela aditzera ematen den arren, atal batzuk (helbideak, DIE sistema,...) gaztelaniaz soilik eskura daitezke. Honako mezu hau agertzen da: <i>Sartu nahi duzun orria ez dago zuk aukeratutako hizkuntzan eskuragarri. Barkatu eragozpenak.</i>	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 828/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorraren Gipuzkoako Probintzia Zuzendaritzatik gaztelania hutsean jaso zuten Udal batean RED sisteman sartzeko eskaintza gutuna. Horrez gain, RED sisteman sarbidea izateko bete beharreko eskaera-inprimakiak gaztelania hutsean zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 835/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Webgunearen aurreneko orrian hainbat baliabide daude zerrendatuta euskaraz, baina esteka horien gainean sakatuz gero, informazioa gaztelaniaz baino ez dago eskuragai.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 836/2008 Arrazoa:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL RED sisteman sartzeko pasahitza idazten denetik aurrera, dena gaztelania hutsean dago: galderak, testuak etab.	Gipuzkoa

Zenbakia: 837/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL RED sistema erabiltzeko gida gaztelania hutsean da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 843/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Urriaren 1ean 13:30 aldera Iruñeran duen egoitzan izan da. Harrerako langileari nahiz ondoren mahaian egokitu zaionari euskaraz zuzendu zaien arren, ez dakitela euskaraz erantzun diote. Beraz, ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 844/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Iruñeko Yanguas y Miranda kaleko egoitzan txandari dagokion papertxoan informazio guztia gaztelania hutsean da: <i>Atención especializada, data, Telefono Cita Previa.</i>	Nafarroa
Zenbakia: 880/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2008ko komunikazio-kanpainaren barruan Iruñerriko herritarrari bidali dion informazio guztia gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 883/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Durangoko Gizarte Segurantzaren bulegoak gaztelania hutsean bidali dio gutuna erakunde bati.	Bizkaia
Zenbakia: 892/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2008ko komunikazio-kanpainaren barruan bidali dion informazio guztia: sarrerako gutuna, galdetegia, eta datuak. Lau orritan ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	ERANTZUN DUTEN
Zenbakia: 901/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak langileei zuzendutako 2008ko Komunikazio Kanpainaren barruan Iruñeko herritarrari bidali dion informazio guztia (sarrerako gutuna, galdetegia, datuak) gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 946/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gaztelania hutsean jaso du Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusitik igorri dioten <i>Altas y bajas mensuales en el sistema de la Seguridad Social</i> izeneko jakinarazpen-gutuna.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1107/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL RED sistema erabiltzeko bi bide daude: Winsuit32 izeneko aplikazio informatikoa eta internet. Biak ala biak gaztelaniaz baino ezin dira erabili.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1111/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Herritarrak lan egiten dueneko udala RED sisteman sartuta dago. Sistema gaztelania hutsean dago, ez du euskaraz lan egiteko aukerarik eskaintzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1254/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gizarte Segurantzaren Durangoko egoitzan gaztelania hutsean ipini dituzte hainbat ohar. Oharrok abenduaren 18an egoitza itxita egongo dela adierazten dute.	Bizkaia
Zenbakia: 1258/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Gaztelania hutsean jaso du lan-bizitzaren txostena, eskaera euskaraz egin zuen arren.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 179/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO 2008ko martxoaren 3an INEMek Lasarten duen enplegu-bulegora joan zen herritarra kontsulta bat egiteko asmotan eta informazioko postuan zegoen langileak gaztelaniaz egin zion harrera herritarra euskaraz zuzendu zitzaion arren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 558/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO Ekainaren 23an lurretako bulegoan herritarrak euskaraz egin dien arren bai lan-eskatzailer moduan inskribatu duen beharginari bai eta langabezia-saria tramitatu dionari ere, haiek gaztelaniaz egiteko eskatu diote.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 559/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO lurretako bulegoan esekita dauden kartel gehienak gaztelaniaz baino ez daude idatzita.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 574/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO Bizkaiko Herrialde Zuzendaritzatik igorritako <i>Resolución de aprobación de las prestaciones por desempleo</i> izeneko dokumentua gaztelania hutsean jaso zuen zuztialaren hasieran.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 705/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO Herritarrak ezin izan zuen INEMen webgunean <i>Empresa-zurtagiria</i> edo <i>Certificado de empresa</i> izeneko agiriaren euskarazko bertsiorik eskuratu. Hori horrela, mezu bat bidali zuen INEMera inprimakia euskaraz bazegoen galdetzeko. Erantzunean adierazi zioten enpresak euskarazko inprimakia egin dezakeela eta baliozkoa izango dela, baldin eta gaztelaniazkoaren formatua errespetatzen badu.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 820/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren www.inem.es orriaren atarian informazioa euskaraz eskura daitekeela aditzera ematen den arren, atal batzuk gaztelania hutsean daude, besteak beste: berriak, <i>Descarga de modelos de contratos, Cursos de formación profesional para el empleo.</i>	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 821/2008 Arrazoi:	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO INEMen webgunetik pdf formatuan jaitsi daitezkeen kontratu guztiak gaztelania hutsean daude.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1106/2008	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak www.inem.es webgunea ez du euskaraz idatzitako kontratu-eredurik aurkitu.	
Zenbakia: 200/2008	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko enpresa batek derrigorrez bete beharreko inkesta jaso du INEk igorrita, Informazioaren eta Komunikazioen Teknologia eta komertzio elektronikoaren erabilerearen inguruan. Aipatu inkesta gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 201/2008	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko enpresa batek gaztelania hutsean jaso du INEren derrigorrez bete beharreko inkesta. Inkesta Zerbitzuen Sektoreko Jarduera-Adierazleei buruzkoa da.	
Zenbakia: 481/2008	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	INE erakundetik galdetegi bat betetzeko eskaera jaso dute Gipuzkoako enpresa batean. Argibideak ematen dituen gutuna eta galdetegia bera ere gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 482/2008	Erakundea: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	INE erakundearen webgunea gaztelaniaz eta ingelesez kontsulta daiteke. Euskaraz ez, ordea	
Zenbakia: 288/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Bizkaiko Lurralde Ordezkariek sinatzen duen gaztelaniazko jakinarazpena jaso du.	
Zenbakia: 318/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak Bilboko Henao kalean duen egoitzako atarian gaztelania hutsean ageri da CAMARA DE LA PROPIEDAD URBANA DE BIZKAIA dioen errotulua.	
Zenbakia: 319/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak Bilboko Henao kalean duen egoitzako atarian gaztelania hutsean ageri da ENTRADA C/ HENAO PORTAL N° 9 dioen oharra.	
Zenbakia: 457/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Izatezko bikote erregistratzeko tramitea euskaraz egin zuten, Lekeitioko Udalaren bitartez. Etxebizitza eta Gizarte Saileko Izatezko Bikoteen Erregistrotik gaztelania hutsean bidali diote nortasun agiria iraungita duela eta indarrean dagoena bidaltzeko eskatzen duen gutuna.	
Zenbakia: 344/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. BERRIKUNTZA, ENPRESA ETA ENPLEGU DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak maiatzaren 13an 13:00ak aldera 848 427 645 zenbakira deitu zuen eta ezin izan zuen zerbitzua eskaini zion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak euskaraz arta zezakeen norbaitez galdetuta, <i>no porque yo no sé</i> erantzion zion.	
Zenbakia: 65/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako Gazteriaren Institutuak sariketa bat antolatu du erakundearen irudi korporatiboa sortzeko. D ereduko ikastetxe batean gaztelaniaz soilik jaso dituzte lehiaketaren oinarrien berri ematen duten kartelak eta triptikoak. Gazteriaren Institutura deitu dute euskarazkoak eskatzeko. Gaztelaniaz bakarrik argitaratu dituztela erantzun diete.	
Zenbakia: 809/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Adineko Pertsonen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak Iruñeko San Migel kalean duen egoitzako errotulua gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 857/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Adineko Pertsonen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioaren webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 945/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñean gaztelania hutsean jaso dute Nafarroako Gobernuo Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaiak Departamentuak igorri Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzko eskuorria. Gutunazalean, Departamentuaren logoa eta helbidea ere gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 958/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako Gobernuo Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak Gizarte Zerbitzuen Zorroaren berri emateko Iruñean banatu duen esku-orria jaso du etxean. Eskuorria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 963/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Barañaingo herritarrek gaztelania hutsean jaso dute Nafarroako Gobernuo Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaiak Departamentuak igorritako Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruzko eskuorria. Gutunazalean, Departamentuaren logoa eta helbidea ere gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 37/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. INGURUMENA, LURRALDE ANTOLAMENDU ETA ETXEBIZITZA DEPAR.	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako Gobernuo webgunean ezin da oinarrizko emantzipazio-errenta jasotzeko eskabide-orria euskaraz eskuratu.	
Zenbakia: 748/2008	Erakundea: ENPLEGU GAITASUNA SORTZEKO LANA. EGAILAN	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrari gutun bat iritsi zaio LANBIDEtik. Bertan curriculuma bidaltzeko inprimakiak bidali dizkiote. EGAILANeko zuzendari-kudeatzaileak sinatzen duen jakinarazpena eta curriculuma betetzeko inprimakiak gaztelania hutsean daude. Lau orritan hiru hitz soilik ageri dira euskaraz <i>euskal enplegu zerbitzua</i> . Inprimakietan harremanetarako hizkuntza gaztelania ageri da, baina herritarrari inork ez dio galdetu harremanak zein hizkuntzatan nahi dituen.	
Zenbakia: 870/2008	Erakundea: EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA. VISESA	Araba
Arrazoiak:	VISESAk gaztelania hutsean bidali du zuzendariaren aidaketaren berri ematen duen komunikazioa.	
Zenbakia: 784/2008	Erakundea: LANGILEEN PRESTAKUNTZARAKO EUSKAL FUNDAZIOA. HOBETUZ	Gipuzkoa
Arrazoiak:	HOBETUZ, Langileen Prestakuntzarako Euskal Fundazioaren webgunean, euskarazko bertsioa aukeratzu gero <i>laster euskarazko bertsioa egongo da</i> mezuaz agertzen zen irailan. Web orria 2006an sortu zen.	

4.3. EREMUA: OGASUNA ETA EKONOMIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 26

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jasotako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Horietako zenbaitek legea ere urratu dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Bi kexa jaso ditugu Herri Kontuen Euskal Epaitegiak EAEko Udal Entitateei kontuei buruzko txostena ez dietelako euskaraz igorri.

Nafarroako Gobernuak Ekonomia eta Ogasun Departamentuak herritar eta erakundeei gaztelania hutsean igorri ohi dizkie idatzizko dokumentuak sistematikoki; besteak beste, BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak edo errenta-aitortpenaren agiria. Horrez gain, errenta-aitortpena egiteko hitzordua hartzeko telefonora deitutakoan herritarrek ezin izan zuten izapidetzea euskaraz burutu. Kexa hauek berak jaso izan ditugu aurreko urteetan ere.

Bestetik, Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitzako harreran herritarrek ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Agiriak euskaraz ez
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Gutunazala euskaraz ez
Inprimakiak euskaraz ez
Irudi korporatiboa euskaraz ez
Jakinarazpen idatziak euskaraz ez
Kartela euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Txostena euskaraz ez

Jasotako kexa gehienak ahozko erabilerari dagozkio. Horietariko asko errenta-aitortpenaren kanpainarekin daude lotuak. Izan ere, errenta aitortpena egiteko

hitzordua hartzeko zenbakira deitutakoan edo errenta-aitorpena egiterakoan, bulegoetan bertan, ezin izan dute herritarrek zerbitzua euskaraz jaso, propio eskatu badute ere.

Bestetik, herritarrek eta erakundeek nahitaez egin beharreko izapideak burutzeko agiriak ezin izan dituzte euskaraz eskuratu. Besteak beste, BEZ eta PFEZ aitorpena egiteko agiriak edo errenta aitorpena burutu ahal izateko sinatu beharreko baimen-agiria.

Errenta-aitorpenari buruzko jakinarazpen pertsonalizatuak ere gaztelania hutsean jaso dituzte herritar batek baino gehiagok.

2.3. Larritasuna

Behatokiak bideraturiko kexa gehienak errenta-aitorpenaren ingurukoak dira: jakinarazpen pertsonalizatuak, ahozko zerbitzua, publizitatea, kartela edo inprimakiak. Aurreko urteetan ere horietariko arrazoi batzuegatik kexak bideratu izan ditugu, baina ikus daitekeenez Administrazioek ez dute eskubideak bermatzeko neurririk hartu. Zenbaitetan gainera, legea bera urratu da.

Alboko kalte-ondorioa ere pairatu du zerbitzua euskaraz jaso nahi zuen herritarrak. Izan ere, hasieran langileari euskaraz egin zion herritarrak, baina hark ulertzen ez zionez, gaztelaniaz errepikatu behar izan zion galdera, eta okerreko informazioa jaso zuen.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
EUSKO JAURLARITZA	3
EUSKO LEGEB. HERRI KONTUEN EUSKAL EPAITEGIA	3
NAFARROAKO GOBERNUA	14
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	4
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	2

Kexa gehien-gehienak Nafarroako Gobernuari dagozkie eta zioen artean denetarik dago, ahozko zein idatzizko erabilerarekin zerikusia dutenak. Herritarrek zerbitzua euskaraz jaso nahi dutela propio eskatu edota legeak eskubidea aitortu arren, ez dira eskubideak bermatzen.

Eusko Jaurlaritzaren eta Foru Aldundien kasuan kexa gehienak ahozko zerbitzua euskaraz bermatu ez izanagatik dira.

4. ERANTZUNAK

HERRI KONTUEN EUSKAL EPAITEGIA

Herri Kontuen Euskal Epaitegiak hiru kexei erantzun die. Herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko erabakien berri eman ostean, neurri horiek guztiak ezarian-ezarian hiru urtetan zehar gauzatu beharko dituztela argitu dute. Egun duten langileekin ezin omen dituzte txostenak ele bietan idatzi, baina Euskara Planean zehaztutako helburuak betetzeko ahaleginean jarraituko dute.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuak errenta-aitorpenaren proposamena gaztelaniaz igorri izanagatik jasotako kexetako bati erantzun dio, aitortenak egiten dituen programa informatikoak ez duela, momentuz, aukera hori esanez.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren jarduerari dagozkion beste bi kexaren erantzunak Nafarroako Arartekoak helarazi dizkigu. Errenta-aitorpenaren kanpaina zela-eta garraio-publikoko geltokietan jarritako publizitate kartei dagokienez, Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentuak eremu euskaldunean zein mistoan instituzioen publizitatea ele bietan egin dezan gomendatu zion eta aipatu Departamentuak Arartekoak egindako gomendio onartu zuen.

FORU ALDUNDUAK

Foru Aldundiek kexa guztiei erantzun diete. Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko protokoloaren berri emateaz gain, eskerrak eman dituzte egoeraren berri emateagatik, lagungarri zaielako akatsak konpontzeko neurriak hartzeko orduan. Barkamena ere eskatu dute herritarrei sortutako eragozpenengatik eta beste batean, datu gehiago eskatu dituzte gertaera argitu ahal izateko. Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan, saltoki batera errenta-aitorpena egiteko euskarazko inprimaki gutxi igorri izanaren inguruan ondorengo azalpena eman du: Ogasun Sailak zergak modu telematikoan ordain daitezzen sustatu eta bultzatu nahi du eta horregatik zerga ereduak erosteko aurreikuspenak pixkanaka murrizten joan direla, bai euskarazko eruedetan bai gaztelaniazkoetan. Aurreko urteetako esperientziari esker euskarazko inprimakiak gaztelaniazkoak baino askoz gutxiago eskatzen direla, baina ale kopurua osaera soziolinguistiko jakin bat duten udalerrietan berriz banatzeko aukera eta egokitasuna aztertzea eskatuko diotela arduradunari.

5. SINOPSIK: OGASUNA ETA EKONOMIA

Zenbakia: 285/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA. EUSTAT EUSTATEk urtero lanera bidaltzen duen inkesta bat betetzeko arazo bat izan zuen eta laguntza-telefonora deitu zuen. Telefonoa hartu zion langileak ez zekien euskaraz eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zion herritarri. Langile horrek azaldutakoaren arabera Eusko Jaurlaritzak azpikontratutako zerbitzua da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 621/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA Ekainaren 9an jaso zuten dokumentazioan inprimakia ele bietan bada ere, kontzeptuak gaztelania hutsean idatzi dituzte, nahiz eta datu-basean euskarazko kontzeptuak ere badauden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 652/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA Menpekoen lan-poltsa osatzeko uztailean argitaratu zuen deialdian eman zuen izena. Inongo unetan ez zuen eskatu gaztelaniazko hartu-emanik, alderantziz, euskaraz eman zuen izena eta azterketa euskaraz egin nahi zuela adierazi zuen. Hala ere, bankutik heldu zaion ordainagirian, Eusko Jaurlaritzak emandako informazioa gaztelania hutsean ageri da	Bizkaia

Zenbakia: 1018/2008 Arrazoiak:	Erakundea: HERRI KONTUEN EUSKAL EPAITEGIA Gaztelania hutsean bidali du Udaletara EAeko Udal Entitateen Kontuei buruzko txostena. Izenburua besterik ez da ageri ele bietan. Gainerako guztia gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1109/2008 Arrazoiak:	Erakundea: HERRI KONTUEN EUSKAL EPAITEGIA Agiria bidali du Gipuzkoako Udal batera. Izenburua salbu, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzita dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1255/2008 Arrazoiak:	Erakundea: HERRI KONTUEN EUSKAL EPAITEGIA Gaztelania hutsean bidali zuen Gipuzkoako Udal batera EAeko Udal Entitateen Kontuei buruzko txostena.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 49/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati lehen hiru hilabete BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak.	Nafarroa
Zenbakia: 50/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Bidalitako inprimaki nahiz gutunazalean, gaztelaniaz soilik ageri dira Nafarroako Gobernuaren zein Ogasun Departamentuaren irudi korporatiboko inskripzioak.	Nafarroa
Zenbakia: 258/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA 2007ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena eginda bidali dio herritarrari. Agiria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 270/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA 2007ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena eginda bidali dio herritarrari. Agiria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 291/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Gaztelania hutsean idatzita dago errenta-aitortpena egiteko aplikazio informatikoen berri emanez bidalitako gutuna. Barruko edukia, gutun azala eta zigilua, hiruak, gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 335/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Apirilaren 25ean goizeko 9:00etan 901 505 505 telefono zenbakira deitu zuen errenta-aitortpena egiteko hitzordua hartzeko. Deia erantzun zion langileak ez zekien euskaraz. Bertze norbaitengandik zerbitzua euskaraz jaso zezakeen galdetu zion herritarrak, baina ez zegoela inor erantzun zion. Hortaz, ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 337/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Apirilaren 25ean 901 505 152 zenbakira deitu zuen. Erantzungailuko hasierako agurra gaztelania hutsean zegoen. Ondoren egokitu zitzaion langilearengandik ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. <i>En la línea 901 no hay servicio en euskera</i> esan zion langileak.	Nafarroa
Zenbakia: 345/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Gaztelania hutsean dira 2007ko errenta-aitortpen kanpaina iragartzeko lruñerriko garraio publikoko geltokietan paratu dituzten kartelak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 351/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du igoerri dioten errenta-aitortpenaren proposamena.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 376/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Errenta-aitortpena egiteko Barañainen egokitutako bulegoaren sarrerako atean jarritako kartela gaztelania hutsean dago: <i>Campaña de la declaración del Impuesto sobre la Renta y Patrimonio. Gobierno de Navarra, Hacienda Navarra.</i>	Nafarroa
Zenbakia: 377/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Maiatzaren 23an errenta-aitortpena egitera joan zen egokitutako bulegora. Ezin izan zuen harreraren zegoen emakumezko langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 378/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Errenta-aitortpena egiten hasterakoan aitortpena burutzeko baimena emanez sinatzeko luzatu zioten orria gaztelania hutsean zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 602/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Elkarte batek gaztelania hutsean jaso du 2. hiru hilabete PFEZ aitortpena egiteko dokumentazioa.	Nafarroa
Zenbakia: 819/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati hirugarren hiru hilabete BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak.	Nafarroa
Zenbakia: 302/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA Lea-Artibaiko estanko batean 2006ko errenta-aitortpenaren kanpaina Foru Aldundiak bidalitako euskarazko inprimaki guztiak saldu zituztenez, 60 zehatz esanda, aurtengo kanpainarako 80 gutun bidaltzeko eskatu zien. Aldundiak ez dio jaramonik egin herritarraren eskaerari eta eskatu zituenak baino gutxiago bidali dizkiote. Bizkaia osorako dituzten euskarazko aleen kopurua mugatua dela gaineratu diote.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 359/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA Maiatzaren 16an 12:00ak aldera egoitza nagusira joan zen errenta-aitortpena egitera. Txanda hartzerakoan harrerako langileari euskaraz egin nahi zuela adierazi zion arren, ezin izan zuen egokitu zitzaion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 360/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA Egoitza nagusira joan zen errenta-aitortpena egitera. Errenta-aitortpena euskaraz egin nahi zuela adierazi zuen arren, gaztelania hutsean eman zituzten aitortpena egiteko inprimakiak.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1246/2008	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA	Bizkaia
Arrazoi:	2008ko abenduaren 16an egoitzako harreran euskaraz galdetu eta gaztelaniaz erantzun zioten. Gainera okerreko informazioa eman zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 287/2008	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoi:	Errenta-aitorpena egitera joan zenean egokitu zitzaion langileak euskaraz ez zekienez, gaztelaniaz egin behar izan zuen, gainerako langileak okupatuta zeudelako.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 593/2008	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA	
Arrazoi:	Ekainean Tolosako bulegoan ezin izan zuen harreran zegoen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak galdera euskaraz egin arren, langileak gaztelaniaz errepikatzen zuen eta ondoren erantzuna gaztelaniaz ematen zion.	ERANTZUN DUTE

4.4. EREMUA: BARNE-SAILA / HERRIZAINGOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 35

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Barne sailarekin zein herrizaingoarekin zerikusia duten kexa guztietan eskubidea urratu da. Eskubidea urratzeaz gain indarrean dagoen legeria ere ez da bete kasu gehienetan. Bestalde, Espainiako Kongresuak Bizkaia eta Gipuzkoako Batzar Nagusiek lurralde horien izendapen ofizialaren inguruan hartutako erabakiak berretsi gabe jarraitzen du, eta horretan oinarritzen da toponimo horien inguruko araubidea ez errespetatzeko.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Ohiko bihurtu den moduan Espainiako Estatuko Administrazioako Barne Ministerioaren menpeko erakundeek, besteak beste, NAN izapidatzeko bulegoek eta Trafiko Zuzendaritzak, ez dituzte Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako lurraldeen izen ofizialak errespetatu.

Beste alde batetik, errotulazioak eta izaera orokorreko ohar idatzi eta erantzungailuko mezuak direla-eta kexa bat baino gehiago bideratu dira.

Hala eta guztiz ere, polizia-etxeetan edo polizia-kontrol edo identifikazioetan zerbitzua euskaraz ezin jasotzea izan da, aurreko urteetan bezala, kexa gehien eragin dituen arrazoa. Herritarrek euskaraz jardun nahi izan dute Ertzaintzarekin baina ez dute horretarako aukerarik izan.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Euskara hutsean idatzitako dokumentuak ez onartzea
Erantzungailuko mezueta argibideak gaztelaniaz soilik ematea
Euskaraz egindako eskaerari gaztelania hutsean erantzutea
Jendeari zuzendutako oharak gaztelania hutsean idatzita
Ofizialak ez diren toponimoak
Errotulazioan euskarari askoz toki gutxiago eskaintzea
Inprimakiak eta agiri-ereduak gaztelania hutsean
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Webguneko informazioa gaztelania hutsean

2008an bideratutako kexek erakusten dutenez, urraketa gehienak ahozko erabilerarekin lotuta daude. Herritarrek euskaraz jardun nahi izan dute polizietako kideekin baina ez dute hartarako aukerarik izan.

Zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea era desberdinetan urratu zaie herritarrei: 21-2008, 134-2008, 332-2008, 350-2008, 544-2008, 625-2008, 926-2008 kasuetan ertzainek ez dute herritarrei zerbitzua euskaraz emateko behar besteko gaitasunik izan.

428-2008, 1014-2008 eta 1026-2008 espedienteetan, erantzungailuko ahotsak gaztelania hutsean luzatu dizkie argibideak herritarrei, edo 1029-2008 eta 1030-2008 espedienteetan bezala polizia ikastegiak euskaraz ez zekiten ertzainak aukeratu ditu epaimahaikide izateko.

Idatzizko erabilerari dagokionez, kexak askotarikoak izan dira. Kasu batzuetan eskubidea ikuspegi aktibotik urratu da, 947-2008 eta 234-2008 espedienteetan kasu, herritarrei ez baitzaizkie euskara hutsean idatzitako agiriak ontzat eman. Beste kasu batzuetan ikuspegi pasibotik urratu zaie eskubidea herritarrei: gaztelania hutsean idatzitako jakinarazpenak bidali dizkiete, gaztelaniaz erantzun diete herritarrek euskaraz zuzendutako eskaerei, isunen inprimakiak gaztelania hutsean zeuden, herritarrei zuzendutako ohar idatziak gaztelania hutsean zeuden, webgunea gaztelania hutsean...

2.3. Larritasuna

2008 urtean bideratutako espedienteek aurreko urteetako diagnosiak egiaztatu baino ez dituzte egin, alegia, poliziaren kontrol-jarduketetan euskara erabili nahi izateak alboko kalte-ondorioak ekartzen dizkiela herritarrei. 21-2008, 134-2008, 926-2008 horren adibide ditugu.

Hala, 21-2008 kasuan, berak aukeratutako hizkuntzan deklaratzeko eskubidea aitortu zioten herritarrei, eta hark euskaraz deklaratu nahi zuela adierazitakoan larunbat gaua izaki, itzultzailea aurkitzeko 3-4 ordu beharko zituztela jakinarazi zioten. Euskara deklarazioa jasotzeko ez zela hizkuntza naturala eta gisako aipamenak ere egin zizkieten.

134-2008 kasuan berriz, ertzainak gaztelaniaz zuzendu zitzaizkien herritarrei identifikatzeko eskatzera. Hauek, euskaraz egiteko eta eurak ere identifikatzeko eskatu zieten. Pistolak seinalatu zizkieten orduan.

926-2008 kasuan, alkoholemia-kontrollean euskaraz egin nahi izateagatik aseguruaren paperak eskatu zizkieten probak negatibo eman ondoren. Erreziboa ordaindu berria zutenez oraindik ez zitzairen bankutik iritsi eta isuna jarri zieten, hau ere gaztelaniaz. Isuna euskaraz eskatu eta barre egin zieten eta isekazko *buenas noches* esan zioten.

Horrelako kasuek administrazio publikoetako langileek herritarren eskubideen inguruan duten jarrera islatzen dute. Administrazio publikoek herritarren eskubideak bermatzeko zeregina dute. Horrela bada, guztiz onartezina da zerbitzu

publikoa eman duten langileek beren eskubide pertsonalak herritarren eskubideen aurretik jartzea, eta are onartezinagoa administrazio publikoek horrelako jokabideen aurrean ezikusiarena egitea.

Nafarroako Foruzaingoaren kasuan euskara iruditik bezala jardunetik ere baztertzeko ahalegina nabarmendu behar da. Altsasu eta Elizondoko egoitzen kasuan euskarazko izena gaztelaniazkoa baino lau aldiz txikiago ageri da. Legeak ezarritako eremu euskaldunean patruilan dabilzan autoetako errotulazioan, berriz, euskararen arrastorik txikiena ere ez. Horrez gain, eta zerbitzuari loturik, azpimarratu beharra dago Foruzaingoak 2007 urtean polizia etxe bana zabaldu zuela Altsasun eta Elizondon, biak ala biak legeak ezarritako eremu euskaldunean. Bada lanpostu bakar batean ere ez da baldintza euskara jakitea.

Espainiako Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztan atzera botatzen dituzte euskara hutsean idatzitako dokumentuak, azalpenak gaztelaniaz emateko eskatuz. Horrekin batera, Behatokiak frogatu ahal izan duenez, ordezkariordetza horretatik gaztelania hutsean erantzuten diete herritarrek euskara hutsean egindako eskaerei.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
MINISTERIO DEL INTERIOR	4
MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZEND. NAG.	6
MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZEND. NAG.	6
EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA. ERTZAINZA	15
NAF. GOBERNUA. LEHEND, JUST. ETA BARNE DEP.	4

MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ETA TRAFIKO ZUZENDARITZA.

Espainiako Estatuko Administrazioaren aldetik ez da aurreko urteekiko aldaketa esanguratsurik nabari: ofizialak ez diren toponimoak erabiltzen dituzte; ez dute antroponimoen euskarazko grafia errespetatzen; jendeari begirako ohar idatziak, informazio-orriak... gaztelania hutsean idatzen dituzte; gaztelania hutsean dituzte erantzungailuko mezuak eta webguneko informazioak; gaztelania hutsezko inprimaki ereduak erabiltzen jarraitzen dute (isunak...), etab.

Herritarren eskubideekiko begirunerik txikiena ere ez dute agertzen: ez dituzte euskara hutsean idatzitako dokumentuak onartzen, eta gaztelania hutsean erantzuten diete herritarrek euskaraz zuzendutako eskaerei.

Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak 2008ko abenduan argitaratu zuen Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna nola aplikatzen duen ebaluatzeko txostenean argi adierazi zuen Espainiako Estatuko Administrazioa Ituna sinatu zuenean hartutako konpromisoak betetzetik oso urrun zegoela, eta hainbat gomendio egin zion, zerbitzua euskaraz bermatzeko neurriak hartzeko, bai eta Administrazioan erabili ohi diren formulario eta testuak erregioetako zein gutxiengoen hizkuntzetan, edo bertsio elebidunetan edo gutxiengoentzako bertsioan jartzeko populazioaren esku.

EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA.

Herrizaingo Sailari 2008 urtean bideratu zaizkion kexek erakusten dutenez, arazoa estrukturala da. Alde batetik, Ertzaintza Euskalduntzeko Dekretua atzerapen handiz heldu zen (1998an), beste alde batetik Dekretuak 10 urteko epean hasierako plantillaren %40 euskalduntzeko aurreikuspena egin zuen. Behatokiak hasieratik salatu zuen kopuru hori ez zela aski izango herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko, baina Ertzaintza Euskalduntzeko planak ezarritako helburuak ere ez dira bete. Hala planean aurreikusitako lanpostuei baino gutxiagoari ezarri zaie hizkuntza-eskakizuna (3.056ri ezarri behar zitzaien eta 2.358ri soilik ezarri zaie). Bestalde, lanpostuei ezarritako hizkuntza-eskakizun maila ere ez da aski hizkuntza eskubideak zuzen bermatzeko (1. hizkuntza eskakizuna), eta plangintzaldia amaituta 2. hizkuntza eskakizuna izango duten lanpostuak zehaztu gabe jarraitzen dute.

Neurri eraginkorragorik ezean, beraz, nekez bermatu ahal izango du Ertzaintzak herritarrekiko harremana euskaraz.

NAFARROAKO GOB. LEHENDAKARITZA , JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA.

Nafarroako Gobernuaren Barne Sailak 4 kexa jaso ditu. Horietatik 3tan Foruzaingoaren zerbitzuan errotulazioan euskarari emandako lekua salatzen da. Bi kasutan, euskarazko izendapena askoz txikiago ageri da. Hirugarrenean euskarak ez du inolako tokirik Foruzaingoaren ibilgailuetako errotulazioan. Euskara ezkutatzeko ahalegina begi bistakoa da. Ezin liteke beste modu batera ulertu Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak Arartekoari erantzunez eginiko txostenean ematen duen argudioa, non erakundearen izaera zentrala azpimarratzen duen alde batetik, eta bestetik lurralde-izaera duten komisarien kasuan, legeak ezarritako eremu euskalduneko herriez gain, legeak ezarritako eremu mistokoetan ere zerbitzua ematen dutela, eta hala hizkuntzari dagokionez legeak ezarritako hiru eremuetako batean zein bestean sartzen ahal direla.

Arartekoak gogoratzen dio, euskara berezko hizkuntza dela Foru Erkidego osoan, eta ofiziala lurraldearen zati batean, eta horren ondorioz herritarrek euskara jakin eta erabiltzeko eskubide orokorra izatea eta korrelazioz, botere publikoek eskubide hori babestu eta bermatzeko hainbat betebeharrak izatea, euskararen biziberritze eta garapena zaintzea eta Nafarroan haren erabilera sustatzea, ez Nafarroako zati batean bakarrik, baizik eta foru-lurralde osoan. Horiek horrela, legeak ezarritako eremu euskalduneko komisarietan zerbitzu ematen duten ibilgailuak, nahiz normalean hara lekualdatzen direnak ele bietan errotulatzeko gomendioa luzatzen dio.

4. ERANTZUNAK

MINISTERIO DEL INTERIOR.

Espainiako Barne Ministerioak hainbat kexari erantzun die. Gipuzkoako Ordezkariordeztaren kasuan kexa guztiek izan dute erantzuna, eta kasu guztietan erantzuna gatzelania hutsean iritsi da, nahiz eta 1180-2008 espedientearen inguruan jakinarazi Gipuzkoako ordezkariordeztan herritarrak euskaraz egiten badu, eta komunikazio-hizkuntza euskara izatea nahi duela adierazten badu,

indarrean dagoen araudia errespetatzen dutela eta herritarrari bi hizkuntzetan erantzuten diotela.

Erantzungailuko gaztelania hutsezko argibideen inguruan adierazi dutenez, kexaren edukiak haien eskumenean esparrua gairatzen du eta Espainiarren Dokumentazio eta Artxiboko Unitatera bidali dute.

Euskara hutsez bidali eta jakinarazpena gaztelaniaz bidaltzeko egindako eskaeraren inguruan argitu nahi izan dute oharra ez zitzaiola herritarrari bidali, Itsas Kapitaintzari baizik, eta ondorioz ez zela inoren eskubiderik urratu. Horrekin batera Gipuzkoako Ordezkariordeak euskararen erabileraren inguruko legeriak nahiz Administrazio Prozedurarako Legeak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak ezagutu eta errespetatzen dituztela, eta herritarrei harrera hitzez nahiz idatziz euskaraz egiteko gai diren langileak ere badituztela.

Bizkaiko Trafiko Buruzagitzatik jakinarazi dute ez dutela 259-2008 kexan aipatzen den erreklamazioaren berririk, baina edonola ere, errakuntzarik izan bada herritarraren izena idazterakoan ez dagoela gidabaimenean herritarraren izena zuzen idazteko inolako oztoporik. Herritarrak bere eskaerari erantzun diotela jakinarazi du, eta zuzen idatzi dituztela izen-abizenak.

Bilboko Polizia Zuzendaritzatik 825-2008 espedienteko arazoa konpondu dutela jakinarazi dute eta frogagiria ere bidali dute.

Nafarroako Polizia Zuzendaritzak 480-2008 kexa aintzat hartzea erabaki duela jakinarazi du, eta behar diren neurriak hartzeko agindu duela Iruñeko NAN eta Pasaporteen Bulegoan jendeari begira jarrita dauden errotulu eta informazio-orriak euskaraz eta gaztelaniaz egon daitezen.

EUSKO JAURLARITZA.

Herrizaingo Sailak Behatokiak helarazitako kexa gehienei erantzun die. Kasu batzuetan argibide gehiago eskatzen ditu (134-2008), beste batzuetan dio interesatuak ez zuela berariaz adierazi arreta euskaraz egitea nahi zuenik (21-2008, 332-2008, 544-2008). Gainerakoetan Ertzaintzaren euskararen erabilera normalizatzeko plana aipatzen du (350-2008, 625-2008), eta plan hori bultzatzen ari dela. Trafikoarekin zerikusia duten bi kasuetan (527-2008 eta 824-2008) kexa aintzat hartu dutela jakinarazi dute, eta hutsegitea zuzentzeko neurriak eskatu dituztela.

NAFARROAKO GOBERNUA.

Nafarroako Gobernuak ez dio Hizkuntz Eskubideen Behatokiak bideratutako kexa bakar bati ere erantzun.

Arestian esan bezala, Arartekoaren bidez heldu zaigu Nafarroako Gobernuko Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak legek ezarritako eremu euskaldunean gaztelania hutsean errotulaturak dabilzan Foruzaingoaren ibilgailuen inguruan emandako erantzuna. Zerbitzua eremu euskaldunaz harago ere ematen dutela argudiatuz saihestu nahi dute legeak eremu euskaldunerako ezartzen dien betebeharra.

5. SINOPSIAK: BARNE-SAILA / HERRIZAINGOA

Zenbakia: 947/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR Gobernuaren Ordezkariordeztzak euskara ikastaroak eskaini zizkien Pasaiaiko Itsas Kapitaintzako langileei. Euskaltegia langileek aukeratu behar zuten, baina Gobernu Ordezkariordeztzari jakinarazi behar zioten zein euskaltegitan egingo duten ikastaroa, ordutegia, prezioa eta urratsa. Langileak euskaraz erantzun zion eskaintzari. Ordezkariordeztatik oharra bidali zioten jakinarazpena gaztelaniaz igortzeko eskatuz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1014/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR NANa berritzeko Gobernuaren Ordezkariordeztzara joan behar izaten da. Joan aurretik hitzordua hartu behar izaten da 902 247 364 telefono zenbakian. Zenbaki horretan erantzungailu automatikoa dago, eta argibide guztiak gaztelania hutsean ematen ditu.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1026/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR NANa berritzeko Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztzako 902 247 364 telefono zenbakira deitu behar da hitzordua hartzeko. Zenbaki horretara deituta erantzungailu automatikoak erantzuten du, eta argibide guztiak gaztelania hutsean ematen ditu.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1180/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztzak gaztelania hutsean erantzun dio erreklamazioa euskaraz aurkeztu zuen erakunde bati.	Gipuzkoa
Zenbakia: 234/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA Maiatzaren 12an Donostiako polizia-etxera joan dira semearentzat lehenbiziko aldiz pasaportea egitera. Gaztelaniazko inskripzio-orria euskaraz bete dagoenez, ez diete onartu. Gaztelaniaz ere aurkeztu behar dutela esan diete.	Gipuzkoa
Zenbakia: 480/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA NAN delakoa eta pasaportea atera edo berritzeko bulegoan ikusgai dauden errotulu eta ohar guztiak gaztelania hutsean daude: <i>No se puede hacer uso del teléfono móvil en el interior de esta oficina, Expedición de pasaportes</i> edo atarian NAN eta pasaportea atera edo berritzeko prozeduraren berri ematen duten kartelak	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 825/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA NAN delakoa eta pasaportea izapidetzeko Bilboko bulegoan herritarrari txanda emateko luzatzen dioten papertxoak gaztelania hutsean idatzita dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1089/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA NAN delakoa eta pasaportea izapidetzeko Gasteizko bulegoan, karnet elektronikoa egin diote herritarrari. Agiri berriaren eredia gaztelania hutsean dago: <i>España, DNI, Documento Nacional de Identidad, Ministerio del Interior, DNI núm.</i> , bai eta data, iraupena ere.	Bizkaia
Zenbakia: 1090/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA Herritarra DNI delakoa berritzera joan zen Gasteizko Polizia Etxera. Agiri berrian, probintziaren eremuan eta jaioterriari zein bizilekuari dagokienean, VIZCAYA jarri diote BIZKAIA beharrean,	Bizkaia
Zenbakia: 1094/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA NAN delako agiria eta pasaportea izapidetzeko Gasteizko bulegoan, 1. Herritarrari sinarazi dizkioten inprimaki guztiak gaztelania hutsean zeuden. 2. Karneta jaso duela adierazteko idatzarazi dioten testua gaztelania hutsean zegoen: <i>Yo, xxxxx, en Vitoria, a .. he recibido el DNI & 3.</i> Karnet elektronikoa PINa edo gakoa duen gutunazaleko edukia gaztelania hutsean dago. 4. Karnet elektronikoa funtzionamenduaren berri ematen duen eskuorria gaztelania hutsean dago	Bizkaia
Zenbakia: 259/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Gidabaimena berritzen izan zen otsailean Bizkaiko Trafiko Zuzendaritzan. Abizenak euskal grafiaz jartzeko eskatu zuen eta Nortasun Agiriaren kopia erantsi zuen Erregistro Zibilean euskaratuta dituela frogatzeko. Gidabaimen berria jaso zuenean, ordea, abizenek erdarazko grafiaz jarraitzen zuten.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 261/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Nafarroako Trafiko Zuzendaritzaren isuna aurkitu zuen herritarrak autoaren haizetakoan, Arbizun. Isuna gaztelania hutsean dago, bai inprimakia bera, bai haren gainean eginiko idazpenak ere.	Nafarroa
Zenbakia: 263/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren webgunea gaztelaniaz soilik kontsulta daiteke.	Nafarroa
Zenbakia: 428/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Herritarrak Nafarroako Trafiko Zuzendaritzara deitu du. Deia bideratzeko argibideak ematen dituen erantzungailuko ahotsak gaztelaniaz baizik ez du esaten mezua.	Nafarroa
Zenbakia: 708/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Ibilgailuaren azterketa teknikoaren balio-aldia bukatzeaz dagoela gogoraraziz igorri dioten gutuna gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 714/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Ibilgailuaren azterketa teknikoaren balio-aldia bukatzeaz dagoela gogoraraziz igorri dioten gutunaren atzeko aldean espainiar estatuko azterketa teknikorako egoitzen gida dator. Toponimoak gaztelania hutsean datoz eta zenbaitetan ez da izen ofiziala errespetatu: <i>Guipúzcoa, Vizcaya, Navarra, Alava, Pamplona...</i>	Nafarroa

Zenbakia: 21/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Urtarrilaren 5ean 19:45aldera bi ertzainek herritarra atxilotu eta Donostiako Ertzain-etxe nagusira eraman zuen. Ertzainak herritarrari gaztelaniaz zuzendu zitzaizkion, honek une oro euskaraz egin zien arren. Ziegan zegoela eskubideak gaztelaniaz irakurri zizkioten. Eskubide horien artean nahi den hizkuntzan deklaratzeko eskubidea biltzen den arren, herritarrak euskaraz deklaratu nahi zuela adierazi zienean, ondorengoa izan zen ertzainen erantzuna: Euskaraz deklaratzeko eskubidea izan bazuela, baina larunbata gaua zela eta itzultzailea aurkitu bitartean 3-4 ordu itxaron beharko zuela. Horrez gain, herritarraren iritziz bestelako mespretxuzko komentarioak entzun behar izan zituen: euskara hitz egiteko bai, baina deklarazioa jasotzeko ez zela naturala.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 22/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Urtarrilaren 5ean Donostiako Ertzain-etxe nagusian herritarrak eskura izan zituen agiri guztiak gaztelania hutsean idatziak zeuden. Besteak beste, deklarazioa eta delitu motaren berri emateko agiria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 134/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Otsailaren 8an, eguerdiko 12:30 aldera Andoainen bi ertzain hurbildu zitzaizkien herritarrei eta gaztelaniaz zuzendu zitzaizkien. Herritarrek euskaraz egiteko eta euren identifikazio-plakak erakusteko eskatu zieten haien aurkako kexa egiteko. Orduan, Ertzainek pistolak seinالاتu zizkioten.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 332/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Maiatzaren 8an, eguerdiko 12:30 aldera Ordizia eta Beasain artean Ertzaintzaren patruila bat agertu zen eta identifikatzeko eskatu zieten. Hasiera-hasieratik gaztelaniaz hitz egin zieten ordezkariari, eta horiek euskaraz erantzun arren gaztelaniaz jarraitu zuten. Egoera ez korapilatzearen herritarrek gaztelaniaz jarraitu behar izan zuten.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 350/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Maiatzaren 13an Ertzaintzaren Deustuko egoitzara joan zen salaketa jartzeko asmoz, eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Bi ertzainekin egotea egokitu zitzaion. Ez bata ez besteak ez zekiten euskaraz eta ez zioten ertzain euskaldunen batekin egoteko aukerarik eman. Hartara, salaketa guztia gaztelaniaz egin behar izan zuen.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 527/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Ekainaren 12an Emakumeen Bira Abadiñotik Elorriorantz igarotakoan, Durangorantz zihoazen gidariei alboratzeko agindu zieten ertzainek imintzioka. Bada, martxari berriro ekiteko <i>continúen</i> esanez agindu zieten.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 544/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Ekainaren 17an 17:30ak aldera Muskizko Ertzain-etxera joan da eskaera bat aurkeztera. Ezin izan du egokitu zaion ertzainarengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarra euskaraz zuzendu zaion arren, ertzainak gaztelaniaz egin dio une oro eta herritarrak gaztelaniaz egitera behartua sentitu du bere burua, ertzainak ulertzen ez ziola jabetuta.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 625/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Ertzain batek isuna gaztelania hutsean jarri zion maiatzean. Herritarrak isuna euskaraz nahi zuela adierazi zion, baina hark zera erantzun zion: batetik, ez zuela maila nahikorik isuna euskaraz idatzeko eta bestetik, bi hizkuntza ofizial daudenez berak erabakitzen zuela zein hizkuntzatan idatzi isuna. Horrez gain, <i>Guipuzcoa</i> idatzi zuen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 661/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Herritarrak euskaraz zuzendu zion helegitea Herrizaingo Sailari. Gipuzkoako Trafiko Lurralde Bulegotik bere idatziari erantzunez bidali dioten jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago	Nafarroa
Zenbakia: 824/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Ertzaintzak alkoholemia-kontrolak iragartzeko erabiltzen dituen seinale mugigarriak gaztelania hutsean daude. <i>Control Alcohol</i> irakur daiteke baina ez euskarazko ordainik.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 926/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Ertzaintzak alkoholemia-kontrola egiteko gerarazi zituen Markinako gasolindegian, Lekeitiorako norabidean. Hasieratik agertu zuten harremana euskaraz nahi zutela, baina ezetz erantzun zieten modu zakarrean. Orduan euskaraz artatu arte frogatzea ez egitea erabaki zuten baina egoera aldrebesten ari zela ikusita, amore eman zuten. Kontrola egin eta negatibo eman ostean, aseguruaren paperak eskatu zizkioten. Erreziboa ordaindu berria zuten eta oraindik agiria jaso gabe zuten isuna jarri zieten. Berau gaztelaniaz beteta zegoela ikusita, euskaraz eskatu zuten eta ertzainek barre egin zieten. Ez zuten isuna sinatu, eta joaten utzi zieten, hori bai isekazko <i>BUENAS NOCHES</i> ozen batekin agurtu zituzten herritarrak.	Bizkaia
Zenbakia: 927/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Ertzaintzak alkoholemia-kontrola egiteko gerarazi zituen herritarrak eta isuna jarri zien. Hasieratik jakinarazi zuten arren harremana euskaraz nahi zutela, gaztelaniaz idatzitako isuna jaso zuten.	Bizkaia
Zenbakia: 1029/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Udaltzain lanpostuak hornitzeko probetan epaimahaikide bat Euskal Herriko Polizia Ikastegiak izendatzen du. Bada, Oiarzungo udaltzain-lanpostuak hornitzeko probetarako izendatu zuen epaimahaikidea erdaldunakenez, gainerako epaimahaikideek ere gaztelaniaz egin behar izan zuten ahozko jardun guztia.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1030/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Udaltzain-lanpostuak hornitzeko probetan epaimahaikide bat Euskal Herriko Polizia Ikastegiak izendatzen du. Bada, Azpeitiko udaltzain-lanpostuak hornitzeko probetarako izendatu zuen epaimahaikidea erdaldunaenez, gainerako epaimahaikideek ere gaztelaniaz jardun behar izan zuten.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1232/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA. ERTZAINTZA Udaltzain-lanpostuak hornitzeko probetan epaimahaikide bat Euskal Herriko Polizia Ikastegiak izendatzen du. Bada, Azpeitiko udaltzain-lanpostuak hornitzeko probetarako izendatu zuen epaimahaikidea erdaldunaenez, gainerako epaimahaikideek ere gaztelaniaz jardun behar izan zuten.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 262/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoi:	Foruzainek isuna jarri zioten Arbizun joan den apirilaren 6an. Autoaren haizetakoan utzi zioten jakinarazpena gaztelania hutsean zegoen, inprimaki-eredua bera zein haren gainean egindako idazpenak ere.	
Zenbakia: 459/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoi:	Foruzaingoak Elizondon zabaldu duen polizia-etxeko errotuluan gaztelaniazko testua eta euskarazkoa hagitik neurri ezberdinetan emanak daude.	
Zenbakia: 460/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoi:	Foruzaingoak Altsasun zabaldu duen polizia-etxeko errotuluan gaztelaniazko testua eta euskarazkoa oso neurri ezberdinetan emanak daude. Euskarazkoa gaztelaniazkoa baino lau aldiz txikiagoa da.	
Zenbakia: 554/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoi:	<i>Arriskua zuk uste baino handiagoa da</i> -eta izeneko kartelak paratu zituzten Iruñean ekainean. Kartel horiek euskaraz eta gaztelaniaz idatzita dauden arren, euskarazko esaldia gaztelaniazkoa baino 3-4 aldiz txikiagoa da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 847/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoi:	Urriaren 4an, Altsasuko kaleetan goizeko 11k aldera patruilan zebilen Foruzaingoaren autoa gaztelania hutsean errotulatuta zegoen. <i>Policia Foral</i> inskripzioa besterik ez zuen ageri.	

4.5. EREMUA: HEZKUNTZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 39

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute eta horietariko batek *corpusarekin* du zerikusia, euskara traketsean eman zituztelako mezuak bozgorailu bidez. Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako kexek eta Nafarroa Garaiko zenbaitek legea ere urratu dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Jasotako kexak, oro har, gertaera askori buruzkoak dira. Nafarroako Gobernuaren kasuan herritar guztientzako diren inprimakiak gaztelania hutsean jartzen dituelako eskura hainbat kexa bideratu ditugu.

Aurreko urteetan jasotako kexa pare bat errepikatu dira. Batetik, Eusko Jaurlaritzak zabaldutako ordezkapenatarako lan-poltsa batean euskararen ezagutza ez da derrigorrezko izan, aurreko urtean beste deialdi batean egin bezalaxe. Bestetik, EHUren Udako Ikastaroetan aurten ere oso ikastaro gutxi egin ahal izan dira euskaraz.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko informazioa edo zerbitzua euskaraz ez
Aldizkarian euskarari tratu baztertzaila ematea
Bozgorailu edo erantzungailu bidezko mezua euskaraz ez /
euskara traketsean
Errotulua euskaraz ez
Euskararen ezagutzarengatik baliokidetzarik ez
Ikastaroetan euskara baztertua
Galdetegia euskaraz ez
Gutunazala euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez: e-mezua, menua, etab.
Inprimakiak euskaraz ez
Lan-deialdi edo -poltsan izena emateko euskararen derrigorrezko
ezagutzarik ez
Webgunean euskararik ez
Zigilua euskaraz ez

Jasotako keza gehienak idatzizko erabilerari dagozkio. Askotariko arrazoiak daude; besteak beste, ez da herritarren eskura jarri lan poltsan edo ikastaroan izena emateko euskarazko inprimakirik. Herritarrek galdetegiak eta informazio gutunak gaztelania hutsean jaso dituzte, errotuluak gaztelania hutsean idatziak daude edo webguneek ez dute euskarazko bertsiorik.

Ahozko zerbitzua euskaraz jaso ezin izanagatik herritar ugariak jo dute Behatokira. Egun, ohikoa da oraindik ere herritarrek administrazioarengana euskaraz zuzendu, baina langileengandik erantzuna gaztelaniaz jasotzea, erantzun zakarra jasotzea edo gaztelaniaz egiteko eskatzea.

2.3. Larritasuna

lax bezala Eusko Jaurlaritzak langileen ordezkapenak egiteko izangaien zenbait zerrenda osatzerakoan ez du euskararen ezagutza baloratu, ezta merezimendu gisa ere. Aurten jaso dugun keza sukaldeko langileen ordezkapenak egiteko lan-poltsari dagokio. Ikasle, irakasle eta jantokiko gainerako langileekin izan ohi ditu harremanak sukaldeko langileak, beraz, D ereduko ikastetxeetara euskaraz ez dakien langilea igortzeak erabat baldintzatzen du ikastetxeko hizkuntza-normalizazioa. Izan ere, ikasleen eskola-munduko euskal giroa tratatzen du, euskaraz lan egin nahi duten langileek gaztelaniaz egin behar izatea dakar eta bertzetik, oztopatu egiten du euskara ikastetxearen barne nahiz kanpo-jardueran adierazpide normal bihurtzea.

Nafarroako Gobernuak antolatutako Bigarren Hezkuntzako, Lanbide Heziketako eta Hizkuntza Eskola Ofizialeko irakasleen kidegoetan sartzeko oposizio-lehiaketa deialdiko hainbat lanpostutan euskararen ezagutza ez zen derrigorrezkoa izan. Ondorioz, aurrerantzean ere, Nafarroan euskaraz ikasteko aukerak murrizak izaten jarraituko dute, bereziki Lanbide Heziketan eta Hizkuntza Eskolan. Gainera, horrelako erabakiaren ondorioz, etorkizuneko ikasle eta profesionalak prestatzerakoan euskararen normalizazioari galga ezarri zaio berriz ere.

EAEen ere zenbait ikastaro eta ikasketa egiteko dauden ezintasunak nabarmenak dira. Esate baterako, unibertsitatean sartzeko 25 urtetik gorakoentzako azterketa egin nahi duten Bilboko eta inguruko herritarrek ez dute hezkuntza publikoan azterketa euskaraz prestatzeko aukerarik.

Bestetik, EHUren Udako Ikastaroen XXVII. edizioan eskaini ziren ikastaroetan, ordu kopuruari zegokionez, gehiago ziren gaztelaniaz edo ingelesez, euskaraz baino. Beraz, ikastaroak bertako berezko hizkuntzan egiteko eskubidea bermatua ez egoteaz gain, atzerriko hizkuntzaren presentzia sendotzeari ekin zaio. 1997, 2005, 2006 eta 2008ko edizioak konparatuz gero, urtez urte ikastaro kopuruak gora egin duela ikus dezakegu. 1997an 56 ikastaro eskaini zituzten eta 2008an 107. Bada, euskaraz egin ahal izan diren ikastaroen kopuruak, oro har, behera egin du nabarmen: 1997an ikastaroen %8,9 ziren euskaraz, 2005ean % 9,7, 2007an % 8,2 eta 2008an % 3,5. lazko txostenean bazterkeriaz hitz egiten bazen, aurten euskaldunak are diskriminatuagoak izan dira eta bilakaera kontuan hartuta, zein izanen da hurrengo urratsa, euskarazko ikastaroak erabat desagerraraztea?

Uda Ikastaroekin lotuta, beste gertaera bat ere larria da. Izan ere, ikastaro batean hizlari gisa parte hartzeko gonbita luzatu zioten talde bati. Taldeak aurkezpena euskaraz prestatu zuen eta hala jakinarazi zien antolatzaileei, euskaldunak ez ziren ikasleendako itzulpena ziurta zezaten. Bada, ikastaroko hizkuntza ofiziala gaztelania zela eta aurreikusia zuten itzulpen-zerbitzu bakarria ingelesa-gaztelania baino ez zela erantzun zieten. Halaxe izan zen; taldeak aurkezpena euskaraz egin zuen eta ez zen itzulpen zerbitzurik izan. Beraz, kasu horretan ere, atzerriko parte hartzaileekiko eta guzti izan dira diskriminatuak euskaraz jardun nahi izan duten herritarrak.

Antzerako kasua da Nafarroako Unibertsitate Publikoan gertaturikoa. Ikasle eta herritar euskaldunek ez zuten 2008-09 ikasturterako Master eta Doktoretza ikastaroetan webgune bidezko aurretiko izen-ematea euskaraz burutzeko aukerarik izan, baina gaztelaniaz gain, katalanez egin zitekeen.

EHUren izenean Euskal Filologiako ikasle ohiari galdetegia egiteko bi aldiz deitu eta bietan galdetzaileek lehendabiziko hitza gaztelaniaz egitea, herritarraren eskubidea urratzeaz gain, trufa egitea ere bada.

Horiez guztiez gain, hainbat kexa jaso ditugu herritarrek Araba, Bizkaia, Gipuzkoa edo Nafarroako hezkuntzako erakundeetara deitu, euskaraz egin eta langileengandik erantzun desegokia jaso izana salatzen dutenak. Zenbaitetan gaztelaniaz eta modu zakarrean erantzun zaie, telefonoa eseki egin zaie edo langileak euren artean barrez hasi dira.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
UNED	1
EUSKO JAURLARITZA	11
EHU	13
UDAKO IKASTAROAK	3
NAFARROAKO GOBERNUA	9
NUP	2

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

UNEDek eragindako kexak diskriminazioaz gain, bestelako alboko kalte-ondorioak ere eragin ditu. Izan ere, errusieraren ezagutza egiaztatuz gero, aukera askeko kredituak baliozkotu daitezkeen arren, euskararenarengatik ezin da. Beraz, herritarrak ikasketa gehigarriak egin beharko ditu.

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzari dagozkion bost kexa ahozko zerbitzuari buruzkoak dira. Bi kasutan, herritarra administrazioeko langileari euskaraz zuzendu zaionean, herritarrak erantzun zakarra jasan behar izan du. Gogoan eduki beharko litzateke, herritarrek legez aitortua dutela administrazioan euskaraz zuzentzeko eskubidea, beraz, administrazioeko langile horiek beren betebeharrak betetzeko gaitasun

nahikoa ez izateaz gain, herritarrei tratu desegokia ematea onartezina da. Gainerako kexak idatzizko erabilerari dagozkio eta arrazoi ugari eragin dituzte kexak: gaztelania hutsean den galdetegia banatu izana, errotulua gaztelania hutsean idatzia egotea, ordezkapenak egiteko lan-poltsa batean euskara merezimendu gisa baloratu ez izana, etab.

EHU izan da hezkuntzaren alorrean kexa gehien jaso dituen erakundea. EHUri dagozkion kexa gehienak ahozko erabileraren ingurukoak dira. Gertaera batzuek telefono bidezko hartu-emanarekin dute zerikusia, eta beste batzuek, berriz, aurrez aurreko harremanarekin. Zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea baliatu nahi izan duten herritarrek zenbaitetan haserre antzeko erantzunak jaso dituzte edo langileak euren artean barrez hasi izan dira. Eusko Jaurlaritzaren kasuan esan bezala, EHuko langileek ere zerbitzua euskaraz emateko betebeharra dute, baina betebeharra ez gauzatzear gain, tratu txarra eman diete herritarrei. Idatzizko kexen arrazoiak e-mezu bidezko informazioa eta webgunea gaztelania hutsean idatziak egotea dira.

Udako Ikastaroen bi kexek ikastaroen hizkuntzarekin dute lotura. Ikasleek ikastaroak euskaraz jarraitzeko oso aukera gutxi izan dituzte, 107 ikastarotatik 3,5 baino ez baitziren euskaraz. Ikastaroa euskaraz eman nahi zuten adituek ere, zailtasunak izan dituzte beren aurkezpena euskaraz egin ahal izateko.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuarekin lotura duten zenbait izapide burutzeko aurkeztu beharreko inprimakiak gaztelania hutsean egotea da maiztasun handinez errepikatu den kexarako arrazoiak. Nafarroako legediak herritar guztiendako diren idazkiak euskaraz ere egon behar dutela jasotzen duen arren, legea betetzeari uko egiten dio, ondorioz, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratuz. Erregistroan dokumentuaren sarrera-data jartzeko erabiltzen den zigilua gaztelania hutsean dago eta ikastetxe bateko errotulua ere halaxe dago. Hala ere, kezka gehien sortu digun kexak Bigarren Hezkuntzako, Lanbide Heziketako eta Hizkuntza Eskola Ofizialean sartzeko lan deialdiarekin du zerikusia. Izan ere, lanpostu horietariko zenbaitetan sartzeko euskararen ezagutza ez da derrigorrezkoa izan. Horrek alboko kalte-ondorioak ekarriko ditu zalantzarik gabe. Alde batetik, aurrerantzean ere ikasleek ezin izanen dituztelako zenbait ikasketa euskaraz burutu eta gainera, lan mundura hurbiltzen ari diren horiek ez direlako euskaraz jarduteko gaituak izanen. Aipagarri da Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeak eta Adituen Batzordeak Euroitunaren bigarren ebaluazioaren barnean Nafarroan Lanbide Heziketan gabezia zegoela adierazi zuela.

Nafarroako Unibertsitate Publikoak argitaratzen duen aldizkarian euskararen presentziak hutsaren hurrengo izaten jarraitzen du. Duela urte pare bat gertaera beraren berri izan genuen; beraz, oraindik ez da herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideen bermerako neurririk hartu. Bestetik, herritar euskaldunek ezin izan dute webgune bidez Master eta Doktoretza ikastaroetan aurretiko izen ematea euskaraz burutu, baina gaztelaniaz eta katalanez egin zitekeen.

4. ERANTZUNAK

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlearizari dagozkion hiru kexaren erantzunak jaso ditugu. Bilboko Hizkuntza Eskola Ofizialeko kafetegian menua gaztelania hutsean dagoela eta bideratutako kexaren erantzuna helarazi dio Bilboko Hizkuntza Eskola Ofizialak Behatokiari. Bertan jakinarazten denez, bertako kafetegiaren kudeaketaz arduratzen den enpresako arduradunarekin harremanetan jarri ziren telefonoz eta gabeziari konponbidea bilatzeko borondatea erakutsi zuen.

Amarako Peñaforida I BHI D ereduko taldea izan arren, gurasoen bilera gaztelania hutsean izan zela eta bertara igorritako kexaren erantzuna helarazi dute. Gutuna irakurritakoan ondoriozta daiteke ez dutela batere ongi hartu kexa igorri izana. Azaldu dutenez, gurasoetako askok ez dakite euskaraz, baina hala ere euren seme-alabak D ereduan eskolatzeko ahalegin estimagarria egiten dute. Horregatik, gurasoen bileretan gaztelania erabili beharra ezinbestekoa omen da. Behatokiaren iritziz, irizpide horrek guraso euskaldunak baztertzeko du, ordea. Gainera, guraso horietariko batzuk euskara ikasteko konpromisoa hartu badute, euren buruei galde diezaiekete ea benetan ahalegin hori egiteak merezi duen, eguneroko bizitzan herritar euskaldunak baztertu egiten badira, euskara ez dakiten eta ikasteko ahaleginik egin duten horien izenean.

Eusko Jaurlearizako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak berak erantzun dio kexari, hain zuzen ere, Sailak arriskuen ebaluazioa egiteko kontratatutako enpresak gaztelania hutsean bidalitako galdetegiari buruzkoari. Bertan adierazten denaren arabera, aipatu galdetegia egitea ez zegoen aurrez ikusia, baina dagoeneko galdetegia euskarara itzuli da.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuako Hezkuntza Departamentuari igorritako kexen erantzunak EUSKARABIDEAK edota Nafarroako Arartekoak jakinaraziak dira.

Ordainagiriaren inprimakiaren kexari dagokionez, Euskarabidearen erantzunean adierazten denez Hezkuntza Departamentuak behar diren neurriak hartu ditu eta etorkizunean inprimaki hori ele biz erabiltzeko aukera eskainiko da, internetez beti ere. Behatokiaren ustez neurri hori aurrerapauso bat bada ere, berdintasunaren irizpidetik begiratuta ez da aski, inprimakia euskaraz eskuratu nahi duten herritarrek, gaztelaniaz nahi dutenek ez bezala, internetera jo beharko dutelako derrigorrean.

Hezkuntza Departamentuko telefono-gunera deitutakoan herritar batek ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Kexa horren harira EUSKARABIDEAK helarazitako gutunean aitortzen du herritarrari eskubidea bermatu beharko litzaiokeela. Ondoren, hartutako neurriaren berri eman du: deiak hartzeaz arduratzen den langilea ez denez euskalduna, aurrerantzean deiak euskaraz hartzen dituzte, euskaraz dakien langileari desbideratuko dizkio.

Hezkuntza Departamentuko erregistroko zigilua gaztelania hutsean zegoela adieraziz igorritako kexari erantzun diote bai Arartekoak eta bai EUSKARABIDEAK. Bi

erakundeek erantzun bera eman dute: zigilua gaztelaniaz egoteak ez duela legezko inolako xedapenik urratzen, baina hala ere zigilu elebiduna erosi dutela.

Arartekoa eta EUSKARABIDEa ez datoz bat Euskara Irakasteko Baliabide Zentroak antolatutako ikastaroetan internet bidez izena emateko inprimakien inguruko kehari erantzuterakoan. EUSKARABIDEaren arabera, izena emateko inprimakiak webgunean bakarrik gaztelaniaz egoteak ez du inolako legezko xedapenik urratzen. Nahiz eta hori doikuntza tekniken ondorio omen zen eta epe laburrean eskaerak euskaraz aurkezteko aukera izanen den, legez horrelako eginbeharririk ez egon arren. Arartekoaren iritziz aldiz, herritarrei Hezkuntza Departamentura euskaraz zuzentzeko duten eskubidea urratu zaie. Hezkuntza Departamentuari euskarazko inprimakiak jartzeko herritarren eskura gomendatu die eta aipatu Departamentuak gomendioa onartu du.

Hezkuntza Departamentura telefonoz deitu eta euskaraz egindakoan deia moztu zioten herritarren kasuari dagokionez, Arartekoak adierazi du gertaera argitzeko nondik norako zehatzik ezean, ezin duela gomendiorik plazaratu.

Bukatzeko, NUPeko webgunean Master eta Doktoretza ikastaroetarako alde zurretiko izen-ematearen inguruko kexa dela eta Arartekoak adierazi du herritar euskaldunei eskubidea urratu zaiela eta beraz, NUPi eskatu dio euskarazko inprimakiak ere jar ditzala herritarren eskura. NUPek gomendioa onartu zuen.

5. SINOPSIAK: HEZKUNTZA

Zenbakia: 31/2008	Erakundea: UNIVERSIDAD NACIONAL A DISTANCIA. UNED	Araba
Arrazoiak:	UNEDek ezetsi egin dio euskararen ezagutzarengatik aukera askeko kredituak baliokidetzeko aukera. Errusiera egiaztatzeagatik, aldiz, ez dago arazorik.	
Zenbakia: 88/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Sukaldeko langileen ordezkapenak egiteko izengaien zerrenda zabaldu dute Gipuzkoan. Euskararen ezagutza ez da baloratzen, ez eta merezimendu gisa ere.	
Zenbakia: 110/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Bilboko Hizkuntza Eskolako jantokian menuak erdara hutsean daude, bai ateko kristalean ipinitakoa, bai gainontzekoak ere.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 152/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 22an Eibarko Inazio Zuloaga Bigarren Hezkuntzako Institutura deitu zuen telefonoz, eguerdiko 12:30 aldera, eta harrera egin zion langileak ezin izan zion zerbitzua euskaraz eman	
Zenbakia: 338/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Hurrengo ikasturtean unibertsitatera sartzeko 25 urtetik gorakoentzako azterketa egin nahi duten Bilboko eta inguruko herritarrek ez dute hezkuntza publikoan azterketa euskaraz prestatzeko aukerarik.	
Zenbakia: 357/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailetik bidalita, IKTE proiektuari buruzko 18 orriko inkesta jaso dute ikastetxe batean. Inkesta gaztelania huts-hutsean dago.	
Zenbakia: 546/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Araba
Arrazoiak:	Ekainaren 19an 10:00 eta 10:15 artean Gasteizko San Prudentzio kaleko egoitzako 945 017 200 zenbakira deitu du. Deia hartu dion langileak gaztelaniaz eta modu zakarrean hitz egin dio. Gainera, ez dio langile euskaldunarekin jartzeko aukerarik eskaini.	
Zenbakia: 547/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Araba
Arrazoiak:	Ekainaren 19an 10:00 eta 10:15 artean Bilboko Gran Via kaleko egoitzako 944 031 000 zenbakira deitu du. Deia hartu dion langileak gaztelaniaz eta modu zakarrean hitz egin dio. Gainera, ez dio langile euskaldunarekin jartzeko aukerarik eskaini.	
Zenbakia: 829/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	Bizkaia
Arrazoiak:	Barakaldoko Nikolas Larburu Goi Mailako Lanbide Heziketako Institutuko 94 418 02 66 zenbakira deituz gero erantzungailu automatikoak erantzuten du. Erantzungailua nahi den izapidea burutzeko programatuta dago eta aukera guztiak gaztelania hutsean ematen ditu.	

Zenbakia: 865/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Donostiako Peñaflores I institutuko D ereduko DBH 2. mailako ikasgelako bilera orokorra urriaren 1ean gaztelania hutsean izan zen hasieratik bukaerara, nahiz eta tutorea euskalduna den.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 879/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Bilboko Unamuno Institutuaren fatxada nagusian (Poza Lizentziatuaren kaleko 1.ean) gaztelania hutsean ageri da INSTITUTO NACIONAL DE BACHILLERATO MIGUEL DE UNAMUNO dioen errotulua.	Bizkaia
Zenbakia: 1250/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Eusko Jaurlaritzak kontratatutako SGS enpresak segurtasunari buruzko galdetegia gaztelania hutsean igorri die hezkuntza-saileko langileei.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 67/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Urtarrilaren 29an Bilboko Irakasleen Unibertsitate Eskolako Tituluen sailera deitu du 12:20ak aldera. Euskaraz hasi da, baina telefonoa hartu dion langileak <i>erderaz mesedez</i> esan dio.	Gipuzkoa
Zenbakia: 349/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Webgunean ekainean egingo diren oposizioei buruzko informazioa dator. Administrari-laguntzaile lanposturako atara duen informazioa gaztelaniaz besterik ez dago jarrita, maiatzaren 6tik maiatzaren 14a arte behinik behin.	Bizkaia
Zenbakia: 462/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Ekainaren 8an EHUK Barakaldoko BECen egin zuen azterketa jendetsuan, bozgorailuek mezuak euskara traketsen esaten zituzten.	Gipuzkoa
Zenbakia: 468/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Donostiako Filosofia eta Hezkuntza Zientzien Fakultateko idazkaritzan herritarrak ezin izaten du zerbitzua euskaraz jaso. Langile euskaldun bakarra dago eta hari euskaraz egin arren gaztelaniaz erantzuten du beti. Gainera idazkariak hasten omen dira herritarrak zerbitzua euskaraz nahi duela esaten dienean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 469/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Donostiako Filosofia eta Hezkuntza Zientzien Fakultateko liburutegian harreran dagoen langileak ezin du zerbitzua euskaraz eman. Langileak berak onartzen du ez lukeela hor egon behar. Ikasleek eta langileak berak sinatutako eskaera bat aurkeztu zuten eta bolada batez langile euskalduna egon zen lanpostu horretan. Orain, berriz ere, lehengo langilea itzuli da eta ondorioz, ezin dute zerbitzua euskaraz jaso.	Gipuzkoa
Zenbakia: 545/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Leioako kafetegietan, Kazetaritza Fakultatearen zein liburutegjaren ondokoan daudenetan, ezin izaten da zerbitzua euskaraz jaso joan deneko urteetan. Ekainaren 6an liburutegi ondoko Jon Garai izeneko kafetegian kutxan zegoen langileak modu zakarrean erantzun zion herritarrari gaztelaniaz, hark euskaraz eskatu zionean.	Bizkaia
Zenbakia: 592/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Frantses Filologia Sailaren webguneak gaztelaniazko bertsioa baino ez du.	Bizkaia
Zenbakia: 607/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU UPV-EHUko oposizioetan parte hartu ondoren, Donostiako Campusera joan zen aurkeztu beharreko agiriak eramatera. Euskaraz zuzendu zitzaion bertan zegoen langileari, baina hark gaztelaniaz erantzun zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 614/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Mezu elektronikoa gaztelania hutsean jaso du utzailaren 10ean. Bertan, <i>Erasmus</i> programari dagokion beka eskuratu ahal izateko estantziaren egiaztatgiria bidaltzeko adierazi zaio.	Gipuzkoa
Zenbakia: 731/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Irailaren hasieran webgunearen bidez karrera batean aurretiko izen-ematea egiten euskaraz hasi zen, baina gaztelaniaz bukatu behar izan zuen, ez zegoelako informazio guztia euskaraz.	Bizkaia
Zenbakia: 878/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU irailaren 30ean, eguerdian, Euskal Herriko Unibertsitatera deitu zuen kazetaritza-fakultateko idazkaritzarekin kontaktuan jartzeko asmoz. Telefono-deiari erdaraz erantzun zioten hariak bestaldetik. Herritarrak euskaraz egin zuen bere eskakizuna eta ozta-ozta ulertu ondoren, espainolez erantzun zion langileak. Euskaraz jarraitu zuen orduan bere kezka azaltzen eta langileak ez ziola ulertzen esan zionean, euskaraz arreta egingo zion norbait pasako zion galdetu zion herritarrak. Modu txarrez eta haserre antzean, une horretan ezetz erantzun zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 923/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Urriaren 21ean ezin izan zuen Arabako Campuseko Irakasleen Unibertsitate Eskolako idazkaritzako langileengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Araba
Zenbakia: 1088/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU Herritarrak dei bat jaso zuen EHU-UPVren izenean, inkesta bati erantzuteko eskatuz. Inkestagileak gaztelaniaz zuzendu zizkion lehen hitzak, euskal filologiako ikasle izana zela jakinik. Herritarrak biharamunean deitzeko eskatu zion, une horretan ez zuelako astirik. Biharamunean deitu zuen inkestagileak ere gaztelaniaz zuzendu zizkion lehen hitzak, eta inkesta euskaraz egin ahal izan bazuen ere inkestagilea erdarara pasatzen zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 550/2008 Arrazoi:	Erakundea: EHU - UDAKO IKASTAROAK XXVII Uda Ikastaroetan eskainiko diren orduetatik 80 baino ez dira euskaraz izanen, 30 euskaraz eta gaztelaniaz; 190 ingelesez, 40 ingelesez eta gaztelaniaz. Gainerako guztiak, aldiz, gaztelaniaz.	Nafarroa
Zenbakia: 551/2008 Arrazoi:	Erakundea: EHU - UDAKO IKASTAROAK Donostiako Uda Ikastaroen berri ematen duen gutuna jaso zuen ekainean. Bada, gutunazalaren atzeko aldean datozen oharrak gaztelania hutsean idatziak daude: <i>Autopegado para inspeccion postal, Sr. Cartero</i> etab.	Nafarroa

Zenbakia: 814/2008 Arrazoi:	Erakundea: EHU - UDAKO IKASTAROAK EHUk urtero antolatzen dituen Udako Ikastaroen barnean, <i>Seminario internacional sobre discriminación por razón de sexo y procedimientos jurídicos</i> izeneko antolatu zuten. Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Defentsa Erakundeak gonbidapena luzatu zion talde bati bertan parte hartzeko. Talde horrek euskaraz antolatu zuen aurkezpena, eta alde zurretik jakinarazi zien Defentsa Erakundeari eta Udako Ikastaroen antolatzaileei aurkezpena euskaraz egingo zutela, euskaldunak ez ziren parte hartzaileei itzulpena ziurtatzeko. Antolatzaileek erantzun zieten ikastaroetako hizkuntza ofiziala gaztelania zela eta ez zela itzulpen zerbitzurik izango, ingelesa-gaztelania itzulpen zerbitzua besterik ez zutela aurreikusita. Taldeak aurkezpena euskaraz egin zuen eta ez zen itzulpen zerbitzurik izan.	Bizkaia
Zenbakia: 63/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Kidegoan sartu eta bertara igotzeko eta Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen eta Hizkuntza Eskola Ofizialetako Irakasleen Kidegoetan sartzeko deialdiko hainbat lanpostutan euskararen ezagutza ez da derrigorrezkoa.	
Zenbakia: 74/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Bigarren Hezkuntzako, Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen eta Hizkuntza Eskola Ofizialetako Irakasleen Kidegoetan sartzeko deialdian parte hartzeko aurkeztu beharreko ordainagiriaren inprimakia gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 131/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Bigarren Hezkuntzako Irakasleen, Lanbide Heziketako Irakasle Teknikoen, Musikako eta Arte Eszenikoko Irakasleen, Arte Plastiko eta Diseinuko Irakasleen eta Hizkuntza Eskola Ofizialetako Irakasleen Kidegoetako zenbait berezitasunetan aldi baterako kontratuarekin irakasle- lanpostuetan aritzeko izangaien zerrendetan sartzeko aurkeztu beharreko eskabidea gaztelania hutsean dago. Harrerako langileari euskarazko eredurik ez dagoen galdetuta, ez dutela euskarazkorik egin erantzun dio.	Nafarroa
Zenbakia: 132/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Maisu-maistren zenbait berezitasunetan aldi baterako kontratuarekin maisu-maistra lanpostuetan aritzeko izangaien zerrendetan sartzeko aurkeztu beharreko eskabidea gaztelania hutsean dago. Hezkuntza Departamentuko harrerako langileari euskarazko eredurik ez dagoen galdetuta, ez dutela euskarazkorik egin erantzun dio.	Nafarroa
Zenbakia: 137/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Otsailaren 2an Departamentuko telefono-gunera deitu du, 848 426 500 telefono zenbakira, eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso. Erran diotenez, telefono-gunean ez dago euskaraz artatzen duen langilerik.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 543/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Erregistroan aurkeztutako agiriei jartzen dieten sarrera-zigilua gaztelania hutsean da: <i>Gobierno de Navarra Departamento de Educación 19 JUN. 2008 Entrada.</i>	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 651/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Euskararen Irakaskuntzarako Baliabide Zentroak hainbat ikastaro antolatu ditu 2008-2009 ikasturterako. Parte hartu nahi duten irakasleek aukera dute matrikula on-line egiteko, baina inprimakiak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 657/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Iruñeko Julio Caro Baroja La Granja Bigarren Hezkuntzako Ikastetxearen atariko errotulua gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 877/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Departamentura deitu zuen zalantza batzuk argitzeko eta euskaraz egitean, telefonoa hartu zion langileak <i>¿en vascuence?</i> galdetu zion. Herritarrak itxaroteko esan arren langileak telefonoa eseki zion.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 257/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA - NUP <i>Arrosadia</i> aldizkariaren 41. zenbakian euskarari egiten zaion tartea hutsaren hurrengoa da: 24 orritan artikulua bakarria dago euskaraz, eta gaztelaniazko artikuluen 10 laburpentxo.	Nafarroa
Zenbakia: 534/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA - NUP Ikasleek eta langileek ez dute webgunean 2008-09 ikasturterako Master eta Doktoretza ikastaroetan aurreinskripzioa euskaraz egiteko aukerarik. Gaztelaniaz eta katalanez egiteko aukera eskaintzen dute, ordea.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

4.6. EREMUA: HERRI-LANAK ETA GARRIOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 38

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

2008 urtean bideratu diren espediente guztiek kexa izaera dute. Gehienetan legea ere urratu da, eta bi kasutan *corpusa* edo euskararen erabilera traketsa izan da kexa eragin duen zioa.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Aurreko urteetan gertatu bezalaxe, 2008an behin eta berriz errepikatu dira BIDEGLK argizko paneletan gidariei zuzendutako mezuak gaztelania hutsean jartzeagatik jaso ditugun kexak.

Nafarroako Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari zuzendutako kexek ere gora egin dute, bide-seinale berrietan euskara guztiz bazter utzi dutelako. Kasu batzuetan toponimo ofizialak ere ez dituzte errespetatu.

Beste alde batetik, kexen nondik norakoari begiraturaz gero, kexa gehienak bide-seinale eta gailu mekaniko zein elektronikoen hizkuntza-erabilerarekin lotuta dauden aldetik, edota herritarrei orokorrean zuzendutako informazioarekin, hizkuntza-eskubidearen urraketak herritar guztiei eragiten diela esan genezake, eta ondorioz, bai eta eskubidearen urraketa guztiz sistematikoa dela ere, hain zuzen ere, gertaerengatik zein eragin-esparruagatik.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Bide seinaleak erdara hutsean
Panel elektronikoetako mezuak gaztelania hutsean
Toponimo ofizialak ez errespetatzea
Jendeari zuzendutako oharrak gaztelania hutsean
Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean
Prentsako iragarkia gaztelania hutsean
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Erantzungailuko mezuak gaztelania hutsean
Faktura gaztelania hutsean

Erabilerari dagokionez urraketa gehienetan herritarren eskubide pasiboa urratu da, eta ia kasurik guztietan idatzizko erabileran. Alde handiz, bide-seinale eta gailu elektronikoak izan dira kexa gehien eragin duten zioak. Hala ere badago zer hobetu herritarrei orokorrean zuzendutako ohar idatzi, faktura eta jakinarazpenen inguruan ere.

Ahozko zerbitzuari dagokionez, herritarrari ez zaio beti bermatu informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea.

2.3. Larritasuna

Larritasunari dagokionez, oso kezagarritzat jotzen dugu Nafarroako Gobernu bideetako hizkuntza-paisaiaren inguruan garatzen ari den politika. Azken bi urteetan euskararen presentziak atzerakada itzela egin du bide-seinaleetan. Herrien euskarazko izendapenak desagertzen joan dira seinaleak berritzeko aitzakian, baina euskarazko toponimo ofizialak errespetatzen ez dituzten bide-seinaleek bere horretan jarraitzen dute, horietara ez da berrikuntzarik iritsi. Ar gehiago, Nafarroako Gobernuak 2006ko irailaren 18an euskarari buruz hartutako erabakiari ere muzin egiten diote, bai eta Nafarroako Auzitegi Nagusiak legeak ezarritako eremu mistoko errotulazioari buruz emandako epaiei ere.

Arabako Foru Aldundiaren kasuan gauza bera gertatzen da. Seinale berriak gaztelania hutsean jartzeak, legea eta herritarren eskubidea urte askoan urratzea ekarriko du.

Begiruneari dagokionez, AHTren lanak zaintzen dituzten zaindarien herritarrari emandako tratu zakarra, herritarrak euskaraz idatzitako kexari, euskaraz bai, baina ez ulertzeko moduko euskara traketsen erantzuteagatik bideratutako espedienteak eta euskaldunak nagusi diren herri batean eginiko inaugurazio-ekitaldian Kontseilaria gaztelania hutsean jarduteagatik eginiko kexak aipatuko genituzke.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
EUSKO JAURLARITZA	4
EUSKO TREN	3
NAFARROAKO GOBERNUA	17
AUDENASA	2
ARABAKO FORU ALDUNDIA	2
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	3
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	1
BIDEGI	7

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzaren kasuan jendeari orokorrean zuzendutako informazioen inguruko kexak dira gehienak. Kasu batzuetan informazioa gaztelania hutsean eman da, beste batzuetan euskara trakets erabili da, eta beste kasu batean ez da ahozko zerbitzua euskaraz bermatu.

EUSKOTRENEk berriz, 3 kexa jaso ditu, bat oso euskara traketsa erabiltzeagatik, beste bat ohar idatziak gaztelania hutsean egiteagatik, eta beste bat txartel-makinetako errotilu mugigarriak gaztelania hutsean izateagatik.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuari bideratu zaizkion kexa gehienetan, herrien izendegi ofiziala ez errespetatzea edo bide-seinaleak gaztelania hutsean egotea izan da zioa. Kontseilariak Areson adierazpenak gaztelania hutsean egin izanak ere kexa eragin du.

AUDENASA enpresa publikoak, erantzungailuko mezua gaztelania hutsean edukitzeagatik eta faktura gaztelania hutsean egiteagatik jaso ditu kexak.

FORU ALDUNDIAK

Arabako Foru Aldundiak ez du elebitasun bikoitza errespetatu bide-seinale berrietan.

Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan bide-seinaleak gaztelania hutsean izateak eragin ditu kexak.

Gipuzkoako Foru Aldundiari dagokionez, jendeari zuzendutako jarraibideak gaztelania hutsean egotea izan da kexaren arrazoia,

BIDEGIk berriz, ez du errespetatzen errepideetako intzidentziei buruzko informazioa ele bietan emateko duen betebeharra.

4. ERANTZUNAK

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzak Behatokiak bideratutako kexa gehienei erantzun die. *Corpusaren* inguruko akatsei dagokienez, askotan presaren ondorio izaten direla argitu nahi izan dute. AHTren lanetako segurtasun zerbitzuen inguruan adierazi dute ez daudela jendeari harrera egiteko kontratatuta, segurtasuna bermatzeko baizik. Informazioa eta bestelakoak ele bietan dauden kartelen bidez helarazten dute.. BERRIA egunkarian gaztelania hutsean argitaratutako iragarkiari dagokionez, ebazpena ele bietan prestatu zutela diote, baina iragarkia prestatu zuen publizitate-enpresaren akatsagatik, eta saileko publizitate-arduraduna ez ohartu izanagatik argitaratu zela adierazi dute, izan ere, gainerako egunkarietan ele bietan agertu baitzen.

EUSKOTRENEk ez dio kexa bakar bati ere erantzun.

NAFARROAKO GOBERNUA

Behatokiak ez du Nafarroako Gobernuaren erantzun bat bera jaso. Arartekoari bidali dion txostenean adierazi du Euskararen Foru Legea eta 2006ko iraileko akordioarekin bat datorrela haien jarduna. Ez du inolako aipamenik egiten Nafarroako Auzitegi Nagusiak eremu mistoko errotulazioari buruz emandako epaien inguruan. Epai horietan adierazten da euskarazko eta gaztelaniazko izen ofizialak duten herrien kasuan biak agertuko direla bide-seinaleetan, ezta izendapen ofizialak errespetatzen ez dituzten eremu euskalduneko seinaleen inguruan ere.

AUDENASAK jakinarazi du ez dela enpresa publikoa, eta ondorioz ezin zaiola 18/1986 legea aplikatu. Hala ere webgunea berritzeko asmoa dutenez zerbitzuen ataria gehituko dutela dio fakturak euskaraz ere eskuratzeko aukera eskaintzeko.

FORU ALDUNDIAK

Arabako Foru Aldundiak kexa bakarrari erantzun dio, esateko Arabako Herri Izendegian Retana eta Miñano Mayor direla herri horien izen ofizialak.

Bizkaiko Foru Aldundiak ia kexa guztiei erantzun die. Malmasingo tuneletako seinalizazioari buruz agertu du 2006. urtearen amaieran esleitu zitzaizola BIDETU enpresen aldi baterako elkarteari tunela kontserbatu, ustiatu eta mantentzeko kontratua, hau da Bizkaiko Foru Aldundian euskararen erabilera arautzen duen Dekretua onetsi baino lehen, eta ondorioz ez zitzaizola hizkuntzaren inguruko betebeharririk ezarri, baina hurrengo kontratazioei begira araudi horrek xedatutakoa beteko duela sailak. A-8 autobideko ordainlekuetan *Peaje-Toll* dioten seinaleen inguruan adierazi du INTERBIAK S.A. sozietateari agindua eman zaiola ahalik eta eperik laburrenean euskarazko mezua ere izango duten seinaleak jar ditzaten.

Gipuzkoako Foru Aldundiak Mugikortasun eta Lurralde Antolaketako Departamentuari zuzendutako kexaren inguruan jakinarazi du informazio orokorra eta enpresa guztietarako dena Mugikortasuneko eta Garraio Publikoko Zuzendaritzak bidaltzen duela eta ele bietan egiten dela beti. Enpresa bakoitzak informazio horretaz gain jar dezakeen informazio partikularraren berririk ez dutela azaltzen du, eta argibideak eskatzen ditu gaiari irtenbide egokia emateko.

5. SINOPSIK: HERRI-LANAK ETA GARRAIOA

Zenbakia: 115/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. GARRAIO ETA HERRI-LAN SAILA Prentsa-oharra jaso zuten otsailaren 6an elkarte batean. Mezuaren izenburua <i>Convocatoria de prensa da. 080207 convocatoria</i> izena duen word formatuko dokumentua du atxikita. Dokumentua euskaraz eta gaztelaniaz idatzia dagoen arren, euskarazkoan zenbait akats daude: Prentsaurrekorako deia, 11:00tan, etab. Ez da lehenengo aldia Eusko Jaurlaritzako prentsa-oharrak modu horretan, hau da, euskarazko testua akatsak dituela jasotzen dutena.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 605/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. GARRAIO ETA HERRI-LAN SAILA Ekainaren 8an, goizeko hamaikak aldera, Ordizia eta Beasain artean AHTren lanak egiten ari diren inguruan ibilalditxo bat egitera joan zen herritarra. Segurtasun-zaindariak gaztelaniaz zuzendu zitzaizkion Mariaras erreka ezin zuela zeharkatu esatera. Herritarrak euskaraz eskatu zizkien azalpenak eta gaztelaniaz eta oso zakar erantzun zioten ez zegoela handik pasatzerik.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 956/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. GARRAIO ETA HERRI-LAN SAILA Eusko Jaurlaritzaren Garraio Azpiegituraren Zuzendaritzak erdaraz argitaratu du iragarkia urriaren 28ko BERRIA egunkarian.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 970/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. GARRAIO ETA HERRI-LAN SAILA Eusko Jaurlaritzaren Garraio eta Herri Lan Saileko Portuen Bizkaiko Zerbitzuak azaroaren 4an Bermeoko portuan hainbat tokitan jarri zuen oharra gaztelania hutsean zegoen: <i>Atención, día 5-11-08 tráfico de ferrocarril dentro del puerto, retire su vehículo.</i>	
Zenbakia: 204/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKOTREN Otsailaren 23an euskaraz idatzitako kexa aurkeztu zuen EUSKOTRENEk Anoetan duen geltokian. Donostiako Bezeroen Arretarako Bulegoaren Arduradunaren erantzuna jaso zuen otsailaren 25ean. Erantzuna euskaraz idatzita dagoen arren, ez dago ezer ulertzirik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 831/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKOTREN Bolueta geltokian gutxienez lau kartel ipini dituzte bertan <i>Creditrans</i> txartela ezin dela erabili ohartaraziz. Horietako bakar batean ere ez dago informazioa euskaraz.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1207/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKOTREN EUSKOTRENEk Usansolon duen geltokian, txartelak ateratzeko makina bietan gaztelaniaz baino ez da ageri honako errotulu mugikorra: <i>Devuelve cambio.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 161/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA Iruñetik Agoitzerako errepide nagusian, N150, kartelak berriro dituzte. Lehen elebidunak ziren eta orain paratu dituztenak gaztelania hutsean daude. Beraz, Lizoainibar eta Eguesibarreko herrien izenak erdal grafiaz baino ez daude idatziak: <i>Elcano, Ibiricu, Redin, Lerruz</i>	Nafarroa
Zenbakia: 246/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121 errepidean, Olagueko saihebidetan, herrira sartzeko bide-seinaleetan <i>Olague</i> ageri da, izen ofiziala <i>Olague</i> bada ere.	Nafarroa
Zenbakia: 253/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Iruñerako noranzkoan Lantzeko sarrera baino lehentxeago dagoen zutikako seinalean <i>Pamplona</i> ageri da.	Nafarroa
Zenbakia: 282/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA PA30 errepidean Atarrabiatik Iruñerako noranzkoan Txantrea joateko biribilgunean sartu baino lehentxeago dagoen zutikako seinalean <i>Pamplona</i> oeste ageri da gaztelania hutsean.	Nafarroa
Zenbakia: 293/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Ostitzten Iruñerako noranzkoan Lizaso (NA-4230) eta Urritzara (NA-411) doan bidea iragartzeko dagoen zutikako seinalean <i>Pamplona</i> ageri da.	Nafarroa
Zenbakia: 313/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Iruñerako noranzkoan Sorarengo sarrera baino lehentxeago dagoen zutikako seinalean <i>Pamplona</i> ageri da, gaztelania hutsean.	Nafarroa
Zenbakia: 314/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA Ostiz inguruan egiten ari diren obrak direla eta, herriaren sarrera-irteeretan paratu dituzten seinaleak gaztelania hutsean daude: <i>salida de camiones, atención salida y entrada de camiones</i>	Nafarroa
Zenbakia: 316/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Iruñerako noranzkoan Orikain eta Ezkabako tunelaren artean dagoen biribilgunean sartu baino lehentxeago dagoen zutikako seinalea gaztelania hutsean idatzia dago: <i>Atención. Próximo cruce Ud. No tiene prioridad.</i>	Nafarroa
Zenbakia: 317/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Iruñerako noranzkoan Orikain eta Ezkabako tunelaren arteko biribilgunea baino lehentxeago dagoen zutikako seinalean <i>Azoz, Oricain</i> eta <i>Pamplona</i> ageri dira.	Nafarroa
Zenbakia: 334/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Ostiz herriaren sarrera-irteeretan dauden zutikako seinaleetan <i>Ostiz</i> ageri da.	Nafarroa
Zenbakia: 336/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Irungo noranzkoan Sorarenen parean <i>Atención en 16 km</i> dioden zutikako seinalea gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 347/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA N-121-A errepidean Orikain herriaren sarrera iragartzeko zutikako seinalean <i>Oricain</i> ageri da.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 348/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA PA30 errepidean Ezkabako tuneletik aterata lehendabiziko biribilgunea baino lehentxeago dagoen zutikako seinalean <i>Pamplona</i> oeste ageri da gaztelania hutsean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 491/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA Iruñeko Nafarroako etorbidean eta Irunlarrea kalean lurrazpiko aparkalekua egiteko lanak egiten ari dira Bideko Ama Birjina Ospitalaren eta Clínica Universitaria delakoaren artean. Lan horien berri emateko jarri dituzten seinale guztiak gaztelania hutsean daude: <i>Atención Peligro Obras, Carril Acceso Obras.</i>	Nafarroa
Zenbakia: 656/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA Lekarozko errugbi-zelaiaren parean, N-1213 errepidera ateratzerakoan nahitaez Elizondo aldera hartu behar dela adierazten duen bide-seinalea dago. Seinalea gaztelania hutsean dago. <i>ATENCIÓN</i> jartzen du.	Nafarroa
Zenbakia: 688/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA Iruñetik Berriozarerrako noranzkoan Berriozarko sarrerako biribilgunean sartu baino lehentxeago dagoen zutikako seinalea gaztelania hutsean dago: <i>Burlada, Villava (norte), Pamplona..</i>	Nafarroa

Zenbakia: 960/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAMENTUA Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuko Kontseilaria Areson izan zen urriaren 24an, ELUSEDER industrigunearen sarbidearen aurkezpen ekitaldian. Kontseilariak gaztelania hutsean zuzendu zien hitza bertan zirenei.	Nafarroa
Zenbakia: 125/2008 Arrazoi:	Erakundea: AUTOPISTAS DE NAVARRA - AUDENASA Erabiltzaileen arretarako duen telefonoko erantzungailuak gaztelania hutsean dauka mezua.	Nafarroa
Zenbakia: 941/2008 Arrazoi:	Erakundea: AUOPISTAS DE NAVARRA - AUDENASA Gaztelania hutsean bidali dio AP-15 autopistan irailean egin dituen joan-etorrien faktura.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 577/2008 Arrazoi:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. HERRILAN ETA GARRAIO ZERBITZUEN SAILA Arabako A-2124 errepidean seinale berriak jarri dituzte 2008ko udaberrian, gidariei mendateen egoeraren berri emateko. Seinaleak berriak badira ere, gaztelaniaz soilik ematen dute informazioa.	Araba
Zenbakia: 1087/2008 Arrazoi:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. HERRILAN ETA GARRAIO ZERBITZUEN SAILA Arabako N-240 errepidean, Gasteiz eta Legutio artean, hainbat herri-izen gaztelania hutsean ageri dira errepideko seinaleetan; adibidez, Gasteizerako norakoan S. irteera iragartzen duen seinalean <i>Retana</i> eta <i>Miñano Mayor</i> ageri dira, euskarazko ordainak (Erretana eta Miñao) ez dira ageri ordea.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 972/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN SAILA Bilboko A8 autobideko Malmasin tunelaren luzera guztian zehar dauden seinaleak gaztelaniaz edo ingelesez ageri dira, baina ez euskaraz. <i>Paren motor, salida de emergencia, exit</i>	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 973/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN SAILA A8 autobidean, Larraskitu auzoko irtenbidean obrak direla eta bi seinale jarri dituzte. Bietan baztertu dute euskara, gaztelania hutsean baitaude: <i>Salida</i> eta <i>obras</i> agertzen dute.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1233/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. HERRI LAN SAILA Bizkaiko A-8 autobidean ordainlekuak hurbil direla adierazteko seinaleak gaztelaraz eta ingelesez soilik irakur daitezke, <i>Peaje, Toll</i> . Euskarazko ordainik, <i>Bidesaria</i> , ez da ageri..	Gipuzkoa
Zenbakia: 869/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. MUGIKORTASUNA ETA LURRALDE ANTOLAMENDUA DEPARTAM. LURRALDEBUS autobus-zerbitzuak Hondarribia-Oiartzun-Donibane-Orereta-Donostia lineetan darabiltzan autobusetan hainbat koloretako eranskailuak jarri dituzte erabilera egokia azalduz. Eranskailuak gaztelania hutsean daude.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 205/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Otsailaren 28an A-8 autopistan Donostiako noranzkoan argizko panelak gaztelania hutsean erakutsi zuen mezua 12:57an: <i>Atención en km 35</i> .	Gipuzkoa
Zenbakia: 206/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Otsailaren 27an A-8 autopistan Donostiako noranzkoan argizko panelak gaztelania hutsean erakutsi zuen mezua 12:00etan: <i>atención en km 7</i> .	Gipuzkoa
Zenbakia: 207/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Otsailaren 27an A-8 autopistan Irungo noranzkoan argizko panelak gaztelania hutsean erakutsi zuen mezua 18:40an: <i>atención en km 1</i> .	Gipuzkoa
Zenbakia: 208/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Otsailaren 28an A-8 autopistan Donostiako noranzkoan zegoen furgonetako argizko panelak gaztelania hutsean eman du mezua 12:25ean: <i>operarios en calzada</i> .	Gipuzkoa
Zenbakia: 209/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Otsailaren 29an A-8 autopistan Anoeta estadioaren parean Iruneko noranzkoan zegoen furgonetako argizko panelak gaztelania hutsean ematen zuen mezua 17:40an: <i>atención obras</i>	Gipuzkoa
Zenbakia: 210/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Martxoaren 10ean A-8 autopistan Zuhatzuko argizko panelak, Bilboko noranzkoan, gaztelania hutsean ematen zuen mezua 10:00etan : <i>atención en km 27</i> .	Gipuzkoa
Zenbakia: 579/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO AZPIEGITUREN AGENTZIA. BIDEGI – GIPUZKOAKO AUTOPISTAK. BIDELAN Uztailaren 5ean, A-8 autopistan, goizeko 11:30etatik aurrera, Herreratik hasi eta Itziarreraino dauden argizko panel ia guztietan gaztelania hutsean ageri ziren mezuak.	

4.7. EREMUA: OSASUNGINTZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 85

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Kexen nolakotasunari begira, 4 kasutan *corpusa* edo euskara zuzen ez erabiltzea izan da kexa eragin duen arrazoia. Gainerako kexa guztietan eskubidea urratu da, eta OSAKIDETZAREN kasuan eskubidea ez ezik, bai eta legea ere. OSASUNBIDEARI zuzendutako kexetan lege-urraketa ez da hain nabaria, Nafarroan indarrean den hizkuntza-legea bera baita herritarrei legeak ezarritako eremu mistoan nahiz ez-euskalduneari zerbitzua euskaraz hartzeko eskubidea ukatzen diena. Hala ere, aurrean bideratu ditugun kexek argi uzten dutenez, eremu euskalduneko herritarrek legez osasun zerbitzuekiko harremanetan euskara erabiltzeko eta hautatutako hizkuntzan arreta egin dakieneko eskubidea badute ere, OSASUNBIDEAK inolako ondorio juridikorik gabe saihesten ditu legeak ezarritako betebeharrak, erabiltzaile euskaldunak *de facto* eskubiderik gabe utziz.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

Behatokiak 2008an kudeatu dituen kexek erakusten dute zerbitzua euskaraz hartzerik ez izatea dela osasungintzaren eremuan gehien errepikatzen den kexa. Hori horrela, eskubidearen urraketa sistematikoa dela esan dezakegu, urraketak kexa egin duen pertsonaz harago, herritar multzo handiari eragiten baitio; eta aurrera begira ere horrela izaten jarraituko duela pentsatzeko zantzuak sendoak dira, bai Osakidetza eta bai Osasunbidearen kontratazio-politikan ez delako egoera gainditzeko neurri egokirik aplikatzen.

Ahozko arretaz gain idatzizko harremanean ere urratzen da eskubidea, eta hala oso ohikoa da jendeari orokorrean zuzendutako ohar, prentsa-iragarki, bozgorailu bidezko mezu, errotulu, nahiz bestelako informazio-orriak, edo izaera orokorrean egiten diren inprimaki-ereduak (ziurtagiriak, errezetak, ...) gaztelania hutsean izatea. Euskarriok izaera orokorrekoak diren aldetik, idatzizko erabileran ere eskubide urraketa sistematikoa dela esatea ez litzateke gehiegizkoa.

2.2.a. Errepikakortasuna

Aurreko urteetako emaitzen ildo beretik, Osasungintza izan da 2008an eremu publikoan kexa gehien jaso dituen arloa. Gehien errepikatu diren zioak zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izatea (25), lanpostuen hizkuntza-perfilaren ingurukoak eta idatzizko jakinarazpenak (zitazioak, informazio-orriak, ohar idatziak, agiriak...) gaztelania hutsean egotea izan dira.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean jasotzea
Jakinarazpen pertsonalizatuak gaztelania hutsean
Lanpostuetan hizkuntza-eskakizunik ez
Idatzizko jakinarazpen orokorrak gaztelania hutsean
Errotulazioa gaztelania hutsean
Herritarrek betetzeko inprimakiak gaztelania hutsean
Osasun txartela gaztelania hutsean
Prentsako iragarkiak gaztelania hutsean
Bozgorailu bidezko mezuak gaztelania hutsean
Mediku txostenak gaztelania hutsean
Errezetak gaztelania hutsean

Herritarrei ikuspegi aktibotik eta pasibotik, eta ahoz nahiz idatziz urratu zaie osasun zerbitzuekiko harremanetan euskara erabiltzeko eskubidea.

- Ahozko harremanei dagokienez, ez aurrez aurre, ez telefono-bidez errespetatzen da euskaraz artatua izateko eskubidea. Arlo horretan, konponbideen ordeztapenak ematen ari direla ere esan genezake, horren adierazgarri ditugu:
- Oposaketak deitu aurreko lekualdatze-lehiaketan derrigortasun-datak atzeratu izana hainbat erizain lanposturi
- Lanpostuei hizkuntza-eskakizunik ez esleitzea
- Euskararen ezagutza derrigorrezkoa den lanpostuetarako langile erdaldun elebakarrak kontratatzea.

Bestalde, oraindik badira bozgorailu bidezko mezuetan elebitasuna errespetatzen ez duten zerbitzuak.

Komunikazio idatziari dagokionez berriz, elebitasun-printzipioaren urraketa oso zabala da, eta mota guztietako harreman idatzietan gertatzen da, bai jendeari orokorrean zuzendutakoetan (errotulazioa, txartelak, errezetak, publizitate-kanpainak, informazio-orriak) bai pertsonalizatuak ere (jakinarazpenak, herritarrek betetzeko inprimakiak, ziurtagiriak, bestelako inprimaki ereduak).

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik, hiru jokabide mota bereiziko ditugu:

1. Alboko kalte-ondorioak eragin dituzten kasuak: (zerbitzua euskaraz hartu ahal izateko berez ez dagokien osasun etxe batera joan behar izatea (6-2008), proba medikuen emaitzak 8 eguneko atzerapenez jasotzea (114-2008) kasu.

2- Erabiltzaileei tratu bidegabea eman zaien kasuak: *txostena euskaraz nahi baduzu Gaixoen Arretarako Zerbitzura zeuk eraman dezakezula esan dit medikuak bezalako erantzunak, tratu lehorra que yo no entiendo euskera!”, iseka eginez erantzutea, ...)* euskaraz jardun nahi izatea eskubidea barik kapritxo bailitzan hartzea,...

3. Atzerapausoak edota eskubide-urraketa iraunkortzea dakarten erabakiak, hala nola derrigortasun-datak atzeratzea (1149-2008), lan eskaintza publikoan eskaintzen diren lanpostuetatik gutxi batzuetan baino ez egiaztatu behar izatea hizkuntza-eskakizuna (1092-2008), profesional euskaldunak ordezkatzeko langile erdaldunak kontratatzea (707-2008, 874-2008, 1071-2008), lanpostu berriak sortu eta bakar bati ere ez ezartzea euskararen derrigorrezko ezagutza (366-2008).

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA	34
NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA	51

EUSKO JAURLARITZA

Zortzi urtez OSAKIDETZAK beltzunea agertzen du Behatokiaren diagnosian, izan ere, bera dugu 2008 urtean kexa gehien jaso dituen EAeko zerbitzu publikoa.

Behatokiak behin eta berriz agertu duen moduan, OSAKIDETZAren arazoa estrukturala edo egiturazkoa da eta borondaterik onenarekin ere urteak beharko dira egoera bideratzeko. Alde batetik, Osakidetzak oso berandu heldu diolako euskararen normalizazioari, bestetik horretarako diseinatu duen Euskara Planak gabezia asko dituelako, eta bukatzeko, ez delako gai edo borondaterik ez duelako berandu eta apal heldu diren neurriak betearazteko.

Ildo horretan, azken lan-eskaintza publikoak oso zantzu kezagarriak utzi dizkigu. Batetik, oso lanpostu gutxiri ezarri zaie derrigortasun-data; bestetik, ezarrita zutenetik hainbati atzeratu egin zaie data lekualdatze-lehiaketan, eta hori gutxi ez, eta oposaketak euskaraz egin nahi dituzten langileak desabantaila garbian lehiatu beharko dira gainerako izangaiekin, hain zuzen ere, galdera-sortak euskaratu gabe daudelako. OSAKIDETZAK galdera-sortak euskaratu beharrean gonbita moduko bat egin die gainera azterketa gaztelaniaz egin dezaten, jakinaraziz iritzia aldatzen ez badute azterketa euskaraz egin beharko dutela.

Horiek ikusita, ez da harrizkoa herritarrek hainbeste kexa agertzea ahozko zerbitzua euskaraz ez zaielako bermatzen. Bermatzeko ahaleginik ere ez dela egiten esan genezake. Panorama horrekin ia-ia mirari bihurtzen da zerbitzua euskaraz jaso ahal izatea.

Beste alde batetik, konponbide errazagoa izan dezaketen arren, hizkuntza-paisaiak eta idatzizko harremanak kezka-iturri izaten jarraitzen dute OSAKIDETZAK ez duelako ofizialtasun bikoitzaren printzipioa errespetatzen herritarrekiko harreman

idatzian. Hala, erabiltzaileei zuzendutako ohar idatzi asko gaztelania hutsean egiten dira langileek euskaraz egiteko behar besteko gaitasunik ez dutela argudiatuz, edo oraindik badira gaztelania hutsean dauden inprimaki-ereduak. Mediku-txostenak ere gaztelaniaz egiten dira nagusiki, eta euskaraz nahi izanez gero propio eskatu behar dira, gero hainbat eguneko atzerapenarekin jasotzeko.

Hedapen zabala eman nahian argitaratu dituen informazioekin ere antzera jokatu du OSAKIDETZAK. Horren adibide dugu urte hasieran OSAKIDETZAK EAeko egunkari guztietan txertatu zuen Osakidetzako langileen greba deialdiari erantzuteko orrialde osoko oharra. *BERRIA* eta *GARA* egunkarietan soilik txertatu zuen informazioa euskaraz eta hura euskara guztiz traketsean.

Gauzak horrela, euskararen birusak zeregin handia du oraindik OSAKIDETZAn.

NAFARROAKO GOBERNUA

Aurreko urteetan bezalaxe, OSASUNBIDEA beltzune gisa ageri da berriz ere Behatokiaren diagnosian, bera da kexa gehien jaso dituen eremu publikoko zerbitzua.

Nafarroako Gobernuak duela urte batzuk hasitako gutxiagotze instituzionalaren biderei sendo eusten dio OSASUNBIDEAK, eta legeak eremu euskalduneko herritarrei aitortzen dizkien eskubideak ere ez ditu bermatzen. Horiek horrela, eskubide urraketa sistematikoa da, bai ahozko zerbitzuan, bai idatzizkoan, bai eta era aktiboan nola pasiboan ere.

Beste alde batetik, iruzkin berezia merezi du OSASUNBIDEAK azken urteotan kontratazioetan aplikatu duen hizkuntza-politikak.

203/2001 Dekretuan zehazten da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen plantilako zein lanpostutan den euskara jakin beharrekoa, eta zer jakite maila behar den, eta zein lanpostutan hartu behar den euskara jakitea beste batzuen arteko merezimendutzat. Dekretuaren arabera Nafarroa osoko osasun zerbitzuetako 53 lanpostutan da euskara jakin beharrekoa (16 mediku, 5 pediatra, 18 erizain, 10 administrari laguntzaile, 3 gizarte langile eta fisioterapeuta 1, guztiak eremu euskaldunekoak), eta bakar batean ere ez euskara merezimendutzat hartu beharrekoa.

2001etik hona hainbat eta hainbat lanpostu berri sortu dira OSASUNBIDEAn eta Behatokiak dozenaka kexa jaso ditu lanpostu horiek hornitzeko deialdietan euskararen ezagutza ez delako aintzat hartu, nahiz eta eremu euskalduneari aritzeko izan. Hori horrela Hizkuntz Eskubideen Behatokiak galdera egin zuen Nafarroako Parlamentuko Hezkuntza Batzordean, jakin nahirik 2001etik hona sortutako zenbat lanposturi ezarri zaion euskara jakiteko derrigortasuna, eta zenbatetan izan den euskara merezimendutzat hartu beharrekoa. Funtzio Publikoaren Zuzendaritzatik emandako datuek ez dute zehazten zenbat lanpostu berri sortu diren osasun arloan, baina guztietatik bakarrean eskatu da euskara ezagutu beharra (fisioterapeuta), eta bakar batean ere ez da baloratu euskara merezimendu gisa.

Horrela bada, ez da harrizkoa ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzeagatik iristen zaizkigun keak gehitzen joatea. Nola bermatuko da zerbitzua euskaraz, lanpostuak eremu euskaldunerako izanik ere hizkuntza-eskakizunik ez badu, edo euskararen ezagutza baloratzen ez bada? Are gehiago, horrela soilik uler daiteke, euskara jakin beharrekoa den lanpostuetan (Goizuetako erizain lanpostua kasu) euskaraz ez dakiten langileak aritzea. Nola izan langile euskaldunen poltsa euskararen ezagutza kontuan hartu gabe?

Idatzizko harremanei dagokienez, egoera ez da hobe. Eskubide-urraketa sistematikoa da (osasun txartelak, zitazioak, informazio-orriak, herritarrek bete beharreko agiriak, ziurtagiriak, ohar idatziak,... gaztelania hutsean egiten jarraitzen du, askotan legea urratuz, eta Nafarroako Arartekoak eginiko gomendioei itzuri eginez.

4. ERANTZUNAK

EUSKO JAURLARITZA

Osakidetzak jendeari orokorrean zuzendutako ohar eta informazioen inguruko kexa guztiei erantzun die. Horietatik bi kasutan euskara zuzen ez erabili izana salatzen zen. Kasu batean proposatzen zitzaien zuzenketa onartu dute, bigarreanean, euskarazko testuen kalitatea haien kezka ere badela agertu dute, baina oraindik hutsak egiten dituztela akatsak egiteko bidea errazten duten egoeretan, batez ere administrazioaren aldetik erantzun bizkorra eskatzen duten egoeretan (kasu honetan urtarilaren 29ko greba eguna).

Debagoieneko ospitaleak erabiltzaileei gaztelania hutsean zuzendutako idatzizko oharraren inguruan erantzun du kanpo-kontsultetako zerbitzua helbururik gabeko unitateen multzoan sartzen dela ospitale horretako euskara-planean, eta planak errotulazio orokorra ele bietan egingo dela dioen arren, behin-behineko jartzen diren ohar txikiak langilearen borondate eta gaitasunaren arabera egongo direla ele bietan. Kasu jakin horretan oharra idatzi zuen langileak euskaraz hitz egiten jakin arren ez omen zuen bere burua horrelako oharrak euskaraz idazteko gai ikusten. Hortaz, gaizkiulertuak saihesteko idatzi omen zuen oharra gaztelania hutsean.

Galdakao-Usansolo Ospitaletik erantzun dute zinez sentitzen dutela Erradiologiako itxarongela eta pasabideetako errotulu eta ohar idatzi guztiak gaztelania hutsean egotea, ahalegin handia egiten ari direlako euskarak dagokion tokia izan dezan OSAKIDETZAREN zerbitzuan. Berriztatze-lanak direla eta hainbat errotulu zein ohar idatzi egon omen dira, horietako batzuk oharkabean gaztelania hutsean. Hutsegiteaz ohartuta zeudela eta arazoa ahalik eta arinen konpontzen ahalegindu direla adierazi dute, eta berriro antzekorik ez gertatzeko neurriak hartuko dituztela.

EAEko hedabideetan gaztelania hutsean edota euskara traketsen argitaratutako informazio-oharrari dagokionez, OSAKIDETZAK jakinarazi du oharra euskaraz eta gaztelaniaz argitaratu zuela, eta euskaraz txertatu zutela euskarazko prentsa aukeratzen duten herritarrek irakurtzen duten egunkarian (*BERRIA*), eta elebitasun-maila handia daukan beste egunkari batean (*GARAN*).

Osakidetzak dio ahaleginak egiten ari direla euskarak beren zerbitzuan dagokion tokia izan dezan. Hori al da OSAKIDETZAK euskarari eman nahi dion toki guztia? Erantzunei erreparatuz baietz esatera ausartuko ginateke.

Ahozko harremanari buruzko kexen kasuan, Gipuzkoako Mendebaldeko Eskualdeko Pertsonaleko Zuzendariak eskualde horretako lehen atentzioko unitateetan euskararen erabilera arautzeko irizpideen berri eman digu: harrera egiten duen langileak euskaraz baldin badaki, euskara erabiliko du hizkuntza hori aukeratzen duten erabiltzaileekin. Harrera egiten duen langileak euskaraz ez badaki, euskaraz ez dakiela azalduko dio erabiltzaileari eta langile elebidun bati eskatuko dio laguntzeko. Telefono bidezko atentzioan berriz, lehen agurra euskaraz egingo da erabiltzailearen lehentasunezko hizkuntza ezagutu ahal izateko. Eskualdeko langile guztiek omen dute protokolo horren berri, eta 1017-2008 kasuan, kexa eragin zuen langilearen ondoan zegoen lankideak bere jokaera zein izan behar zuen abisatu omen zion, baina urduritasunagatik ez omen zion egin jaramonik.

Lanpostu horniketegi dagokionez, Irurako Osasun Etxeko harrera lanpostuari dagokionez jakinarazi du Irurako Kontsultategian ez dagoela harrerarik, eta beraz, Osakidetzak ez duela inolako deialdirik egin.

Villabonako anbulatorioko harrerako lanpostuan euskararen ezagutza merezimendu besterik ez izatearen inguruan Gipuzkoako Mendebaldeko Eskualdeko Pertsonaleko Zuzendariak jakinarazi du Euskara Planak bere aurreikuspenak, lehentasunak eta eman beharreko urratsak dituela. Plana 2005eko ekainean abiatu zenez, eta 6 urteko iraunaldia izango duenez, 2011n amaituko da. Oposaketak berriz 2006an argitaratu zirela dio, eta beraz, haien efektiboen derrigortasun datak fase horretarako egokiak zirela.

Osakidetzak dio ahaleginak egiten ari direla euskarak beren zerbitzuan dagokion tokia izan dezan. Hori da Osakidetzak euskarari eman nahi dion toki guztia? Erantzunei erreparatuz baietz esatera ausartuko ginateke.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroari dagokionez, OSASUNBIDEAK ez dio kexa bakar bati ere erantzun.

Nafarroako Arartekoak galdegin dizkion txostenen bidez ordea, jakinarazi du osasun txartel individuala titularraren datu jakin batzuk dituen agiri administratiboa izanik, botikak jasotzeko eskubidea agertzen duen agiria dela eta Osasun Sistema Nazional osoan erabil daitekeela. Horregatik banatzen dela erdara hutsez Nafarroa osoan.

Eremu mistoko osasun etxeetan erabiltzaileei harrera euskaraz ez egitearen inguruan berriz, 29/2003 Dekretura jotzen du, azaltzeko euskararen ezagutza ez dela nahitaezkoa eremu mistoan. Hala ere, Lehendakariaren Zuzendaritza Nagusiak zenbait ekintza abiarazi omen ditu Gobernuaren jarduna hobetzeko. Hala, Iruñean eta eskualde mistoko gainerako tokietan dauden Gobernuaren bulegoetan jasotzen diren deietan, dei-egileak euskaraz hitz egiten badu eta hari euskaraz erantzuteko modurik ez badago, barneko funtzionamendurako protokolo bat omen dago dei-egileari euskaraz erantzuteko komunikazioa eten gabe.

Hala eta guztiz, Nafarroako Arartekoak hainbat gomendio egin dizkio OSASUNBIDEARI Behatokiak salatutako lege-urraketen harira. Hartara, legeak ezarritako eremu euskaldunean osasun txartelak ele bietan jaulki ditzan eskatu dio, bestetik Nafarroako eremu mistoko, bulego, zerbitzu eta zentroetan, eta bereziki OSASUNBIDEAko bulego zentraletan, herritarrek administrazioari euskaraz zuzentzeko duten eskubidea eraginkor bihurtzeko betebeharra duela gogorarazi dio. Horrekin batera, OSASUNBIDEAko bulego nagusian zein Donibane auzoko osasun-etxean behar diren neurriak hartzeko eskatu dio.

EUSKARABIDEAK bere aldetik Osasunbideari bideratutako kexa batzuen inguruan jakinarazi du idazki bat bidali duela kexetan adierazitako osasun etxeetara gaztelaniarekin batera euskararen presentzia sustatzera animatuz.

5. SINOPSIAK: OSASUNGINTZA

Zenbakia: 6/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA 2008ko otsailaren 25ean Galdakaoko osasun-etxean herritarraren seme-alabek oftalmologia-espezialistarekin izango duten hitzorduan hizkuntza-eskubideak berma dakizkiela eskatzea.	Bizkaia
Zenbakia: 18/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA ONA Osasun Txartel Elektronikoa berria eskatu zuen. Txartela prest zegoela esanez gutun bat jaso zuen ondoren. Bertan, txartela non jaso zezakeen galdetzeko ondorengo doako telefono zenbakira deitzeko adierazten zitzaion: 900 840 884. Herritarrak elkarrizketa osoan zehar euskara hutsean hitz egin zuen arren, erantzun guztiak gaztelania hutsean jaso zituen telefonoaren bestaldean zegoen gizonarengandik urtarrilaren 10ean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 24/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Osakidetza kanpaina bat egiten ari da. Kanpainaren leloa <i>No juegues a médicos / Ez jolastu medikuetara da</i> . Herritarraren ustez leloaren euskarazko ordaina ez da zuzena ordea, gaztelaniazkoaren kalko hutsa baita.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 81/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Otsailaren 29ko DEIA egunkarian gaztelaniaz bakarrik irakur zitekeen <i>Osakidetza Informa</i> iragarkia.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 82/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA OSAKIDETZAK gaztelaniaz soilik txertatu zuen otsailaren 29ko Diario Vasco egunkarian <i>Osakidetza Informa</i> izeneko iragarkia.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 83/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Otsailaren 29ko NOTICIAS DE GIPUZKOA egunkarian gaztelaniaz bakarrik agertu zen <i>Osakidetza Informa</i> iragarkia.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 84/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA OSAKIDETZAK euskara trakets eta zaindu gabea erabili du otsailaren 29an BERRIA egunkariako 7. orrialdean txertatu duen orri osoko oharrean. Testua akats ortografiko gramatikalez bete da dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 85/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Urtarrilaren 29ko BERRIA egunkarian OSAKIDETZAK txertatu duen informazio orriak akats ortografiko eta gramatikal ugari ditu. Askotan ez da ulertzen zer esan nahi duen ere.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 86/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Urtarrilaren 29ko GARA egunkarian Osakidetzak euskaraz txertatu duen informazio orria akats ortografiko eta gramatikalez josia dago. Lanak ematen ditu zer esan nahi duen asmatzek.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 111/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Galdakaoko ospitaleko Erradiologiako itxarongela eta pasabideetako errotulu zein ohar guztiak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 114/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Herritarari kolonoskopia egin zioten joan den abenduan Deba Garaiko Ospitalean. Gaztelania hutsean eman zizkioten proben emaitzak. Gaixoen Arretarako Zerbitzura joan zen txostena euskaraz eskatzera eta handik zortzi egunera jaso zituen emaitzak euskaratuta. Urtarrilean proba errepikatu behar izan zioten eta erizainarekin hitz egin zuen oraingoan emaitzak euskaraz jasoko zituen jakiteko. Proba bukatu eta gero erizain hori bera etorri zitzaion emaitzen txostenarekin eta honako hau esan zion: <i>Doktoreak esan dit zuri esateko zuk zeuk eraman dezakezula itzultzera Gaixoen Arretarako Zerbitzura</i> . Honako honetan ere zortzi egun itxaron behar izan zituen emaitzak euskaraz jasotzeko.	Gipuzkoa
Zenbakia: 189/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Martxoko azkeneko astean Hernaniko osasun-etxera deitu zuen eta ezin izan zuen harrerako langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso; ez zuela ulertzen esan zion.	Gipuzkoa

Zenbakia: 271/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Herritarrak Arantzazu ospitalera joan behar izan zuen manometria delako froga egitera. Froga egin aurretik orri bat luzatu zioten baimena sinatu behar zuela esanaz. Baimena gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 272/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Apirilaren 16an, Arantzazuko Ospitaleko Erradiologiako kontrolean zegoen harrerako langileak ezin izan zion zerbitzua euskaraz eman herritarrari.	Gipuzkoa
Zenbakia: 273/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Apirileko lehen astean Orioko osasun-etxera joan zen herritarra eta ordeko erizaina egokitu zitzaion. Herritarrak euskaraz egin arren erizainak gaztelaniaz erantzuten zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 274/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Orioko osasun-etxean ezin izaten du berari dagokion medikuaren erizainarengandik zerbitzua euskaraz jaso. Euskaraz egin arren, erizainak gaztelaniaz erantzuten baitio. Plaza osasun-etxe horretan duten beste erizain batzuekin ere gauza bera gertatu ohi zaio.	Gipuzkoa
Zenbakia: 277/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Herritarrak Hernaniko osasun-etxera deitu zuen, sendagilerako hitzordua eskatzeko. Euskaraz zuzendu arren, telefonoa hartu zuen langileak gaztelaniaz erantzun zion, herritarraren hizkuntza-hautua errespetatzeko ahaleginik txikiena ere egin gabe.	Gipuzkoa
Zenbakia: 286/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Herritarrak txostena euskaraz eskatu zion medikuari. Medikuek bete beharrekoa euskaraz bete zuten, baina txantiloia gaztelania hutsean zegoen. Medikuek esan zioenaren arabera, programa informatikoak ez du aukerarik ematen txostenak euskara hutsean edo ele bietan egiteko.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 333/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Arrasateko ospitalean traumatologia-zerbitzuko itxarongelan bertara iritsitakoan abisatzeko dioten oharrak daude. Aipatu oharrak gaztelaniaz daude, euskarazko ordainik ez da inon ageri.	Gipuzkoa
Zenbakia: 361/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Mungjako osasun etxera joan zen maiatzean. Euskaraz hasi zen berba egiten, baina harrerako langileak ez zion ezer ulertu eta gaztelaniaz hitz egin behar izan zion. Bukieran langileak <i>hasta luego</i> esan zion.	Bizkaia
Zenbakia: 484/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Ekainaren 24an herritarra OSAKIDETZAK Gasteizen duen egoitzara bertaratu zen. Atariko segurtasuneko zaindariei euskaraz hitz egin zion, baina hala ere gaztelaniaz erantzun zioten.	Nafarroa
Zenbakia: 486/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Azeptiko osasun-etxeko traumatologoarenean espainieraz jardun behar izan du herritarrak sendagileak euskaraz ez zekielako. Gainera, sendagilearen jarrera ez da batere egokia izan, ongi ulertu ez eta hainbat gauza errepikatze eskatu dionean. Medikuek luzatu dizkion agiri guztiak ere gaztelaniaz zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1015/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Villabonako osasun-etxean harrerako lanpostua betetzeko deialdia egin du OSAKIDETZAK. Euskararen ezagutza ez da derrigorrezkoa izango, merezimendua baizik.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1016/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Irurako osasun-etxean harrerako lanpostua betetzeko deialdia egin du OSAKIDETZAK. Euskararen ezagutza ez da derrigorrezkoa izango, merezimendua baizik.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1017/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Urriaren 29an Anoetako osasun-etxera deitu zuen herritarrak kontsulta bat egiteko baina deia Villabonako osasun-etxera pasa zen zuzenean. Hango administrari batek hartu zuen deia eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zion euskaraz zuzendu zitzaion herritarrari. Handik aurrerako elkarrizketa guztia gaztelaniaz egin behar izan zuen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1036/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Txagorritxuko ospitalean, hitzordua lotzeko sailean erabiltzen den megafonia sistema gaztelania hutsean da. Era honetakoak jasotzen dituzte: <i>Número R430, mesa 2.</i>	Araba
Zenbakia: 1037/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Txagorritxuko ospitalean kontsulten txanda hartzeko ematen duten tiketa gaztelania hutsean dago: <i>fecha, hora, cita + justificante, conserve su ticket hasta el final de sus gestiones.</i>	Araba
Zenbakia: 1071/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Ordiziako osasun-etxean mediku erdalduna dago orain arte mediku euskaldunak bete duen lanpostuan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1092/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Osakidetzako enplegu-eskaintza berrian euskararen derrigorrezko ezagutzak duen portzentaje baxua.	Bizkaia
Zenbakia: 1149/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Osakidetzak 2008ko erizaintzako lekualdatze-lehiaketan derrigortasun-datak atzeratu ditu 41 lanpostutan, horietatik 10 Gipuzkoako ekialdeko eskualdean eta 7 mendebaldean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1150/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Villabonako osasun-etxean hiru erizain-lanpostu sartuko dira lekualdatze-lehiaketan, bi goizez aritzeko eta bat arratsalde. Goizeko bi lanpostuetan ez dago hizkuntza-eskakizuna egiaztatu beharrik. Arratsaldekoan aritzeko 2010eko urria arte ez du egiaztatu behariko 2. hizkuntza-eskakizuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1235/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Abenduaren 10ean, goizeko 8:30etan herritarra Donostiako Groseko osasun-etxera oftalmologia-kontsultara joan zen, baina ezin izan zuen oftalmologoarekin euskaraz egin.	Gipuzkoa

Zenbakia: 1252/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA Abenduaren 12an, arratsaldeko 15:15 inguruan herritarra Donostiako Ospitaleko larrialdietako harreran zeuden bi langileetako bati euskaraz zuzendu zitzaion eta hark <i>que yo no entiendo euskera!!</i> erantzun zion zakar. Orduan herritarrak gaztelaniaz egin zion galdera, baina argibidea ez ziola behar bezala azaltzen ikusita, alboko langilearengana jo zuen. Hark ere ez zekien euskaraz, baina gutxienean harrera egokia egin zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1257/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA. OSAKIDETZA OSAKIDETZAK erizain-plazen deialdia egin du Villabona eta Irurako osasun-etxeetan aritzeko. Plaza horietako batzuek ez dute derrigortasun-datarik, eta duen bakarrean 2010ean egiaztatu beharko da hizkuntza-eskakizuna, beraz lanpostua hartzerakoan langile bakar batek ere ez du egiaztatu beharko euskararen ezagutza.	Gipuzkoa
Zenbakia: 47/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Herritarrak OSASUNBIDEAKO Bianako Printzea Kontsulten Zentrotik jaso duen jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa
Zenbakia: 48/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAKO Bianako Printzea Kontsulten Zentrotik bidali dioten jakinarazpenaren idazpuruaren eta harekin batera heldu den gutunazalean, gaztelaniaz soilik ageri dira identifikazioko elementuak.	Nafarroa
Zenbakia: 98/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAKO zuzendariaren 685/2005 Ebazpenaren bidez, besteak beste, Lekunberriko osasun-etxeke administrari-laguntzaile lanpostu hutsa merezimenduzko lekualdatze lehiaketaren bidez betetzeko deialdia onetsi zuen. Euskaraz jakitea merezimendu kualifikatu gisa baloratuko dela ezartzen du deialdiak. Merezimenduen balorazioa eginda, lanpostua hartuko duen langileak ez daki euskaraz, eta ondorioz ezin izanen du zerbitzua euskaraz eskaini, Larraun-Lekunberri eta Araitz-Beteluko biztanle euskaldunen kopurua % 75-80 ingurukoa izan arren.	Nafarroa
Zenbakia: 104/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Gaztelania hutsean bidali dizkio Igantziko herritarrari osasun-txartela eta harekin batera heldu den informazio-orría.	Nafarroa
Zenbakia: 118/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Otsailaren 22an 14:00ak aldera Bideko Ama Birjina ospitaleko arreta-zerbitzuko 848 429 400 zenbakira deitu du. Deia hartu dion langilearengandik ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso eta euskaraz arta dezakeen langilearekin jartzeko eskatu dio. Bigarren langilearengandik ere ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 135/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Lan Osasunaren Institutuak gaztelania hutsean dagoen agenda bidali du legeak ezarritako eremu euskalduneko ikastetxe batera. Telefonoz deitu dute institutura gertaeraren berri emateko eta aurten ez dutela euskarazko alerik argitaratu erantzun diete.	Nafarroa
Zenbakia: 217/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Nafarroako Gobernuak bidalita Soltzagako larrialdi zerbitzu berriari buruzko eskuorria eta Iruñerriko larrialdietako zentroen ordutegiari buruzko txartela dituen gutuna jaso du. Biak ala biak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 229/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Martxoaren hasieran gutuna jaso dute Barañango herritarrek. Barnean Soltzagako larrialdi-zerbitzu berriari buruzko esku-orría eta Iruñerriko larrialdietako zentroen ordutegiari buruzko txartela daude. Bada, biak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 230/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Gaztelania hutsean idatzitako <i>Urgencias Solchaga abres sus puertas</i> zioten publizitate-kartelak paratu zituzten Iruñerriko garraio publikoko geltokietan martxoan.	Nafarroa
Zenbakia: 252/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Ermitagañako osasun-etxean haurren gizentasuna ekiditeko eta ohitura osasuntsuak bultzatzeko kanpainari buruz jarri dituzten panelak gaztelania hutsean idatziak daude.	Nafarroa
Zenbakia: 297/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Bideko Ama Birjina Ospitalean gaztelania hutsean luzatu zioten herritarrari ospitaleratze ziurtagiria	Nafarroa
Zenbakia: 298/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Bideko Ama Birjina ospitalean ospitaleratze-ziurtagiria eskatzeko bete beharreko inprimakia eman zioten. Gaztelania hutsean zegoenez, euskaraz edo ele bietan bazuten galdetu, eta ezetz erantzun zioten.	Nafarroa
Zenbakia: 299/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Apirilaren 27an gaixoan eguna zela eta orri bana banatu zieten Iruñeko Bideko Ama Birjina ospitalean zeuden gaixo guztiei. Orria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 341/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. Nafarroako Osasun Publikoaren Institutuak egiten dituen txertatze-kanpainen barruan, tuberkulosi-frogak egitera pasako direla jakinarazteko gutuna bidali zuten joan den maiatzaren 12an Iruñeko D ereduko ikastetxe batera. Inprimaki-eredua bera eta idazpenak gaztelania hutsean zeuden. Ikastetxetik Osasun Publikoaren Institutura deitu zuten euskaraz bidaliko zuten galdetzeko, eta euskarazko eredua webgunean eskura zezaketela erantzun zieten. Hara jo zuten baina ez zuten euskarazko eredurik aurkitu.	Nafarroa
Zenbakia: 366/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAK plantilla organikoan 250 lanpostu berri sortu ditu eta ez dio euskararen derrigorrezko ezagutzarik ezarri horietako bakar bati ere.	Nafarroa

Zenbakia: 536/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñean Bideko Ama Birjina Ospitaleko larrialdi-zerbitzuko sarreraren ondoan paratutako kartel erraldoia gaztelania hutsean da. Bertan, ospitale-eremuaren planoan dago ikusgai eta erietxe nahiz bertzelako zentroen kokapenaren berri ematen du.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 566/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Ermitagañako osasun-etxeko itxarongelan erretzeari uzteko kanpainari dagozkion kartel guztiak gaztelaniaz baino ez dira.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 567/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Ermitagañako osasun-etxeko itxarongelan hormetan itsatsitako oharrak gaztelania hutsean idatzita daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 609/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Bianako Printzea Kontsulten Zentroan gaztelania hutsean luzatu diote legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari gastrokopia egiteko lekua, eguna eta ordua jakinarazteko orria.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 610/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Bianako Printzea Kontsulten zentroan gastrokopia egiteko jarraibideak azaltzen dituen informazio-orria eman zioten legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari. Orria gaztelania hutsean zegoen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 611/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Bianako Printzea Kontsulten Zentroan digestio-aparatuko mediku espezialistak gastrokopia egiteko baimena bete eta sinatzeko inprimakiak eskuratu dizkio legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari. Inprimakia gaztelania hutsean idatzita dago. Eredu elebidunik baduten galdetu du baina ezetz erantzun diote.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 612/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Bianako Printzea Kontsulten Zentroan gaztelania hutsean luzatu diote legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari ekografia egiteko eguna eta ordua jakinarazteko orria.	Nafarroa
Zenbakia: 699/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Abuztuaren 13an Iturramako osasun-etxera deitu zuen eguerdiko 13:45 aldera. Zerbitzua euskaraz nahi zuela jakinarazi arren gaztelaniaz egin diote harrera.	Nafarroa
Zenbakia: 707/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Etxarri-Aranazko pediatrik baja hartu du eta haren orde mediku orokorra jarri dute. Gurasoek mediku orokorra ez baina pediatra bidaltzeko eskatu dute. Hori ikusita medikuak postua utzi du, eta OSASUNBIDEAK ordezkioa bidali beharrean astean bitan pediatra bat (ez beti bera) bidaltzen du herrira. Pediatra horiek askotan ez dira euskaldunak, lanpostuak euskararen derrigorrezko ezagutza ezarrita badu ere.	Nafarroa
Zenbakia: 780/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Donibaneko osasun-etxean ohar gehienak gaztelania hutsean dira, besteak beste, larrialdietako zerbitzuaren ordutegia eta lekuaren berri ematen dutenak: <i>con la puerta cerrada no lamar ni entrar</i> edo <i>atención al público</i> .	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 782/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Irailaren 12an goizeko 8:30ean Donibaneko osasun etxeko 948198 588 zenbakira deitu eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Deia hartu zion emakumezko langileari euskaraz artatua izan nahi zuela adierazi zion, baina hark ez zegoela euskaraz zekien inor erran zion.	Nafarroa
Zenbakia: 815/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Abuztuaren 25ean Iturramako osasun-etxera deitu zuen medikuarekin hitzordua hartzeko. Zerbitzua euskaraz nahi zuela jakinarazi arren gaztelaniaz egin zioten harrera.	Nafarroa
Zenbakia: 833/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Donibaneko osasun etxean beheko solairuan larrialdietarako irteera eta beheko solairutik lehendabizikora igotakoan irteera non diren adierazten duten kartelak gaztelania hutsean dira.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 841/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Gaztelania hutsean jaso du Iturrama - Donibaneko emakumeen arretarako zentroan ginekologoarenean izan dela dioen egiaztagiria. Inprimakia bera eta aipatu zentroko zigilua ere gaztelania hutsean daude. Euskarazko eredurik ez duten galdetuta, ezetz erantzun diote.	Nafarroa
Zenbakia: 842/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Herritarrak ezin izaten du Iturrama - Donibaneko emakumeen arretarako zentroan dagokion ginekologoarengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 874/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Osasunbideak erizain erdalduna bidali du Goizuetako osasun kontsultara.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 875/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko San Martin osasun-etxean sarrerako eskaileraren ondoan dagoen igogailu mekanikoan gaztelania hutsean daude oharrak: <i>Peso máximo 200Kg.</i> eta <i>Por favor, asegúrese de que la puerta queda cerrada.</i> Gracias	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 882/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Urriaren 10ean goizeko 8:30 aldera Iruñeko Donibane auzoko osasun-etxean harreraren zegoen langileetako bati euskaraz mintzatu zitzaion eta hark harridura aurpegia jarri zion. <i>Euskaraz?</i> galdetu zion herritarrak eta <i>No</i> lehor batez erantzun zion, herritarraren iritziz. Harrerako mahaian 4 langile zeudenez, bertze norbaitek euskaraz arta zezakeen galdetuta <i>no</i> lehor batekin erantzun zion berriz ere. Beraz, ezin izan zuen ez kontsulta euskaraz egin, ez erantzuna euskaraz jaso.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 903/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko Donibane osasun-etxean gaztelania hutsean luzatu ohi dituzte medikuaren kontsultan izan zarenen egiaztagiria. Inprimakia bera gaztelania hutsean da eta medikuek halaxe bete zituzten.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 916/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Gaztelania hutsean luzatu ohi dute begi-ninia dilatatu diotela eta egunean zehar lauso ikusiko duela dioen egiaztagiria. Inprimakia gaztelania hutsean da eta halaxe bete ohi dute. Horrez gain, herritarren datuen eranskailua ere gaztelania hutsean da.	Nafarroa
Zenbakia: 924/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Urriaren 22an 14:55ean eta 15:40ean Iruñeko San Martin osasun-etxeko 848 429 100 telefono zenbakira deitu du. Lehendabizikoan emakumezkoak hartu dio deia eta bigarren goan gizonetzkoak. Ez du inorengandik zerbitzua euskaraz jasotzerik izan.	Nafarroa
Zenbakia: 932/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Herritarrak gaztelania hutsean jaso ohi ditu etxean oftalmologiako medikuarekin hitzordua noiz duen jakinarazteko zitazio-orriak.	Nafarroa
Zenbakia: 943/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Urriaren gaztelania hutsean jaso ditu osasun-etxean odol-analisiaren emaitzak.	Nafarroa
Zenbakia: 961/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Urriaren gaztelania hutsean jaso ditu osasun-etxean errezetaren agiriak. Inprimakia bera gaztelaniaz da eta medikuak halaxe bete du.	Nafarroa
Zenbakia: 965/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Azaroaren 3an OSASUNBIDEAko 848 422 020 zenbakira deitu zuen, harrerako zenbaki orokorrera, alegia. Zerbitzua euskaraz jaso nahi zuela propio esan arren, ezin izan zuen, egokitu zitzaion langileak ez zekielako euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 997/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAK Iruñeko herritarrari bidali dion osasun-txartela eta harekin batera heldu den gutuna gaztelania hutsean daude. Gutunean ageri den telefonora deitu du euskaraz jaso nahi dituela adierazteko. Egon badaudela erantzun diote, baina ez dakitela nola bideratu.	Nafarroa
Zenbakia: 998/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Azaroaren 13an, 12:50 aldera, Iturramako osasun-etxera deitu zuen herritarrak eta zerbitzua euskaraz jaso nahi zuela jakinarazi arren ezin izan zuen, langileak ez zekielako euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1021/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iruñeko bizilagunak gaztelania hutsean jaso ditu osasun-txartela eta harekin batera heldu den gutuna. Gutunazalean logoa ere gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 1053/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Iturramako osasun-etxera deitu zuen herritarrak. Zerbitzua euskaraz jaso nahi zuela adierazi arren ezin izan zuen, egokitu zitzaion langileak ez zekielako euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1054/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Bianako Printzea Kontsulten Zentrotik gaztelania hutsean idatzitako jakinarazpena bidali diote legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari.	Nafarroa
Zenbakia: 1187/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAko emakumearen arretarako zerbitzutik gaztelania hutsean idatzitako zitazioa bidali diote legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari.	Nafarroa
Zenbakia: 1188/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako erakunde batek gaztelania hutsean jaso ditu Nafarroako Lan Osasunaren Institutuak igorri dizkion 2009ko mahai gaineko egutegia eta harekin batera heldu den gutuna.	Nafarroa
Zenbakia: 1189/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Bianako Printzea Zentroan izan dela egiaztatzeke jaso duen agiria gaztelania hutsean dago. Inprimakia bera ere gaztelania hutsean dago. Euskarazko eredurik baduten galdetuta, ezetz erantzun diote.	Nafarroa
Zenbakia: 1190/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Herritarra Altsasun izan zen bularreko minbizia garaiz antzemateko programaren barruan egin beharreko azterketa egiten. Gaztelania hutsean eman zioten bertan izan zela egiaztatzeke agiria.	Nafarroa
Zenbakia: 1191/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Herritarra Altsasuko osasun-etxean izan zen. Arreta egin zioten bi pertsonetatik bakarrik ere ez zekien euskaraz, beraz ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 1243/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA.OSASUNBIDEA Abenduaren 16an herritarrak Iturramako osasun-etxera deitu zuen eguerdiko 12:50 aldera. Euskaraz hitz egin nahi duela azaldu dio harrera egin dion langileari baina honek harreraren ez dagoela langile euskaldunik erantzun dio. Gaztelaniaz eman behar izan ditu azalpenak.	Nafarroa

4.8. EREMUA: KULTURA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 41

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jasotako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Askotan legea bera urratu da.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailaren Donostiako ordezkariaren jendeari zerbitzua emanaz lan egiten duten zenbait langilerengandik herritarrek ezin izan dute informazioa euskaraz jaso, hala eskatu badute ere. Antza denez, ohikoa da, gainera.

Bai Euskadi Irratian bai ETB-1en iragarkiak gaztelaniaz txertatu dituztelako zenbait kexa helarazi dituzte herritarrek Behatokira.

Bestetik, ETB-1eko saioetan, bai albistegietan bai dokumentaletan eta abarretan, gaztelaniaz mintzatzen direnen hitzak inongo bikoizketa edo azpitudurik gabe eman dituztela salatzeke herritar batek baino gehiagok jo du Behatokira.

Horrez gain, EITBk webgunea berri zuenean, bertara sartzekoan gaztelaniazko leihora eramaten zuen erabiltzailea zuzenean, euskarazko nabigatzailea erabili arren. Bi kexa bideratu ditugu arrazoi horrengatik.

Aipaturiko gertaera horiek guztiek jende askori eragiten dio. Gainera, gertaera horietarikoren bat sistematikoa dela ondoriozta daiteke. Izan ere, esate baterako, jendeari zerbitzua emanaz lan egiten duten langileek, herritar euskaldun guztiei urratzen diete administratibotik zerbitzua euskaraz jasotzeko duten eskubidea.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez

Aurkezpen ekitaldian euskara baztertua

Euskarazko saioetan informazioa gaztelaniaz

Euskararen erabilera akastuna

Idatzizko euskarriak euskaraz ez: buletina, kartela, gonbidapena...

Iragarkiak euskaraz ez
Lanpostuek euskararen derrigorrezko ezagutzarik ez
Megafonia bidezko mezua euskaraz ez
Webgunea euskaraz erabiltzeko zailtasunak

Bideratutako kexa gehienak ahozko erabilerari dagozkie. Herritarrek ezin izan dute aurrez aurreko arretan edo telefono bidez zerbitzua euskaraz jaso. Beraz, administratibotik zerbitzua euskaraz jasotzeko duten eskubidea urratu zaie. Bestetik, irrati eta telebistako emanaldietan informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea ere urratu zaie. Izan ere, euskarazko albistegi eta bestelako emankizunetan ez da euskararen presentzia % 100 bermatu.

Idatzizko informazio euskarri askotan, jendeari oro har zuzendurikoak asko, ez da euskararen presentzia bermatzen: besteak beste buletinetan, liburuxketan, karteletan, seinaleetan, eta abarretan.

2.3. Larritasuna

2002az geroztik behin baino gehiagotan jakinarazi diote herritarrek Behatokiari Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailaren Donostiako ordezkarietan ezin izan dutela zerbitzua euskaraz jaso. Aurten bertan bi kexa jaso ditugu. Herritar batek adierazitakoaren arabera, gainera, zenbait alorretan oso ohikoa da zerbitzua euskaraz eskuratu ezin izatea. Lau urteotan kexa bera jaso izanak, progresibotasunaren izenean herritar euskaldunen eskubideak bermatzeko bidean ez dela behar adinako aurrerapausorik eman ondoriozta dezakegu.

Illo beretik, oso kontraesankorra iruditzen zaigu ELEBIDekin harremanetan jartzeko dagoen 012 zenbakira deitu eta lehendabiziko hitza gaztelaniaz entzun behar izatea. Izan ere, ELEBIDE, hizkuntza-eskubidek bermatzeko zerbitzua izanik, ulertezina da hasierako unetik euskaldunen eskubidea urratzea. Era berean, nola da posible egunkari batean iragarkia gaztelania hutsean jartzea? Non geratzen da eurek dioten *bi hizkuntza ofizialen artean benetako oreka?*.

Bestetik, Eusko Jaurlaritzak antolaturiko haurrendako karaokean 25 CDtatik bakarra ere euskaraz ez egotea oso larria iruditzen zaigu. Izan ere, haur askok eskolan baino ez dute euskal giroa. Hori horrela izanik, eskolaz kanpo ere haurrek euskara erabili eta entzun ahal izatea oso garrantzitsua da. Beraz, Eusko Jaurlaritzak haurrendako antolatzen dituen jardueretan euskararen presentzia bermatzea ezinbestekoa da.

ETB-1 da, momentuz, Euskal Herri osoan ikus daitekeen euskarazko telebista publiko bakarra. Hori dela eta, onartezina da gaztelaniaz diren adierazpen, iragarki edo saioei tartea egitea euskarazko azpitolurik edo bikoizketarik gabe, Euskadi Irratian bezalaxe. Batetik, euskaraz dagoen eskaintza berez aski urria delako eta bestetik, euskal hizkuntza-komunitatearen zati batekiko begirune falta erakusten duelako. Mota horretako kexak ez dira berriak Behatokiarenean. Gauzak horrela, euskaldunek informazioa euskaraz jasotzeko duten eskubidearen urraketak berdin dirau, antza, EITBk ez duelako hizkuntza-irizpide finkorik euskarazkoak beharko luketen kateetarako. Bestela, nola uler liteke Donostiako Zinemaldiaren hasiera-

ekitaldia, euskarari hutsaren pareko tartea eskaini ziona, ETB-1en eman izana ETB-2n beharrean?

Nafarroako Gobernuak liburutegiko arduradun izateko oposizioa deitu zuen 2008an. Lanpostu bakar batek ere ez zuen euskararen derrigortasuna ezarria, zenbait lanpostu legeak ezarritako eremu euskaldunerako baziren ere, Beraz, begi bistakoa da horrek ekarriko dituen alboko kalte-ondorioak. Izan ere, litekeena da lanpostu horiek erdaldun elebakarrek hartzea; beraz, lankideen laneko hizkuntza-hautua tratatuko du eta lan-karga handitzea ere ekar diezaike. Horrez gain, legeak herritar euskaldunei aitortzen dizkien eskubide murrizak urratzea ere ekarriko luke, ezin izanen baitute haiengandik zerbitzua euskaraz jaso.

Bukatzeko, Nafarroako museoan erakusketetako informazio-euskarri guztiak gaztelaniaz daudela jakiteak kezka sortu digu, Museoak bisitari ororentzat daude irekiak eta besteak beste ikastetxeendako bisita gidatuak antolatu ohi dituzte. Ondorioz, euskarazko eredueta haurrak diskriminatuak dira, ez dutelako ikastetxearen jardura osagarria berek hautatu hizkuntzan burutzen ahal.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
RADIO TELEVISION ESPANOLA	1
EUSKO JAURLARITZA	5
EITB	12
NAFARROAKO GOBERNUA	12
BALUARTE	3
ARABAKO FORU ALDUNDIA	1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	3
BEC	1
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	1
KURSAAL JAUREGIA	1
TABAKALERA KULTUR FABRIKA	1

EUSKO JAURLARITZAK jasotako 5 kexatik 3 ahozko zerbitzuari dagozkio. Donostiako ordezkartzara edo ELEBIDEra deitutakoan herritarrek zerbitzua euskaraz emateko gai ez diren langileekin egin dute topo. Beraz, herritarrei administrazioarengana euskaraz zuzendu eta administrazioarengandik informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea urratu zaie.

EITB izan da Nafarroako Gobernuarekin batera kexa gehien jaso dituen erakundea. Kexen zioen artean denetarik dago: euskarazko irrati eta telebistan iragarkiak gaztelaniaz tartekatu izana, ahozko zerbitzua euskaraz jaso ez izana, euskarazko albistegian gaztelaniazkoan baino informazio gutxiago eman izana, euskarazko saioan informazioa gaztelaniaz eman izana, etab.

Nafarroako Gobernuak kexa guztiak idatzizko erabilerari dagozkio. Kexen zioak ugari dira: euskararen erabilera akastuna, erakusketako euskarriak gaztelania hutsean egotea, buletinak eta informazio liburuxkak gaztelania hutsean argitaratu izana, etab. Informazio euskarri horietariko asko jendeari orokorrean zuzendutakoa

da, baina hala ere, euskaldunen eskubideei muzin egin eta euskaldunak existituko ez balira bezala jokutzen du Nafarroako Gobernuak.

Ikuskizun bati buruzko programa eta sarrera-txartelean euskarari tarterik egin ez izanagatik eta megafonia bidezko mezua gaztelania hutsean eman izanagatik jaso ditu kekek BALUARTEK. Aurreko urteetan arrazoi berdinengatik kekek igorri izan dizkio Behatokiak BALUARTEri. Baina badirudi BALUARTEK ez duela ikusle euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko inongo asmorik. Are gehiago, lehen ikuskizuna hasi aurretik megafonia bidezko mezua euskaraz ere jarri ohi zuten, beraz, atzerapausoaren adierazgarria da.

Bizkaiko Foru Aldundia, BEC, Kursaal eta Tabakalerarengatik zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea urratu zaio zenbait herritarri. Dela bisita gidatueta, harreralekuan edo telefono bidezko zerbitzuan.

4. ERANTZUNAK

Ez dugu RTVE, Eusko Jaurlaritza eta EITBren erantzunik jaso.

Nafarroako Gobernuak ere ez die erantzun igorritako kekei. Gehienez ere, EUSKARABIDERA bideratu dute eta hortik jaso dugu erantzuna.

Iruñean Musika-kontserbatorio profesionalaren, goi mailakoaren eta Nafarroako Orkestra Sinfonikoaren egoitza eraikitzeko orubea dela adierazten duen kartelari buruzko kekek erantzun dio EUSKARABIDEAK. Aditzera ematen denez, kartelak ez du legezko inolako xedapenik urratzen, Iruñea Euskarari buruzko Foru Legeak ezarritako eremu mistoan baitago eta 29/2003 Foru Dekretuak xedatutakoaren arabera, bertan kartelak gaztelaniaz idatzi beharko direla adierazten baita. Gutunaren bukaeran adierazten du, gaztelaniaz idazteko dagoen legezko betebeharrak ez duela eragozten euskaraz ere idatzita egon ahal izatea, berau sustatu eta bultzatzeko neurrien barruan. Erantzun honek argi uzten du Nafarroan euskararen erabilera arautzen duten lege eta dekretuek hutsuneak dituztela, izan ere Gobernuak agintariak legediaren irakurketa zentsu hertsian egiten dute eta ondorioz, herritar euskaldunen eskubideak bermatu beharrean, ukatu egiten dituzte.

Nafarroako Museoari buruzko kekek erantzuna EUSKARABIDEAK eta Arartekoak igorri dute. Arartekoak dio ez duela lege urraketarik hautematen. EUSKARABIDEAK bat egiten du horrekin eta Museoko zuzendariari idatzi diola “euskararen presentzia bultzatzera animatzeko” esanez gaineratu du. Beraz, badirudi Nafarroako erakunde publikoak euskara erabiltzera animatzea aski dela, ez duela axola euskaldunen eskubideak urratu eta herritar gisa bigarren mailakotzat tratatzen badituzte ere.

Jauregi baten izena karteletan gaizki idatzi zuela eta kexa igorri zitzaion Kultura eta Turismo Departamentuari. Ez dugu beraien erantzunik jaso, baina kartelak berriro dituzte eta oraingoan toponimo ofiziala errespetatu eta zuzen idatzia ageri da.

BALUARTEK ez die igorritako kekei erantzun. Arartekoak ordea, bidali genion kekek erantzuna jakinarazi digu. Bertan dioenez, ez da legea urratu, bere hitzetan “legean ez da aitortzen eremu mistoan eskubidea dagoenik seinaleak (...) ele bietan

egon daitezzen; kasu honetan, BALUARTEko ikuskizunei dagokienez”. Behatokiaren iritziz, Arartekoak legearen irakurketa hertsia egin du, legeak ez baitu esaten euskaraz egin ezin daitezkeenik, eta gainera, ez du kontuan hartu Baluarte Iruñean kokatua egon arren, hots, legeak ezarritako eremu mistoan, Nafarroako herritar guztiendako ikuskizunak antolatzen dituela, bai eta legeak euskara ofiziala dela ezartzen duen eremurako ere, alegia.

Arabako Foru Aldundiak igorri genion kexari erantzun dio. Jakitera eman duenez, hutsegite bat izan zuten bidalketa bati erantsitako eskutitzarekin, eta akats horren ondorioz ez zela erabili normalean erabiltzen den eredu elebiduna. Jakinarazpenarekin batera, bidalketetan erabili ohi duten kopia elebiduna igorri ziguten froga modura. Hori horrela, zinez deitoratzen omen dute zoritzarreko kointzidentzia hori, eta barkamena eskatzeaz gain, kexa eragin duen gertaera salbuespenezkoa dela adierazi dute.

KURSAALEk ere erantzun du. Gutunean adierazten da, Kurasaaleko segurtasuneko langileak berez ez direla bezeroen arretaz arduratzen eta horregatik ez zaiela euskara-eskakizunik ezartzen, KURSAALEko segurtasuna mantentzeaz soilik arduratzen direlako. Edonola ere ez dute kexarekin bat egiten, segurtasuneko langilearen aldetik jaso duten informazioaren arabera, hark tratu zuzena eman zion herritarrari. Gainera, euskaraz hitz egiten zuen pertsona batek erantzuteko aukera eskaini omen zion herritarrari eta hark ezetz erantzun zion. Erantzunaren lehendabiziko zatiari dagokionez ondorengo gaineratu nahi luke Behatokiak: segurtasuneko langileak bezeroen arretaz zuzenean arduratzen ez badira ere, kontuan hartu beharko litzateke eraikinerari hurbiltzen diren jendeari segurtasunari buruzko oharra egitea egokituko zaiela, eta beraz, mezu horiek euskaraz ere emateko gaitasuna beharko luketela herritar euskaldunen eskubideak bermatuak izan daitezzen.

5. SINOPSIK: KULTURA

Zenbakia: 846/2008	Erakundea: RADIO TELEVISIÓN ESPAÑOLA - RTVE	Gipuzkoa
Arrazoiak:	LA2eko <i>Pasándolo de cine</i> programan irailaren bukaeran Donostia Zinemaldiari eskaini saioetan <i>Gomaespurrua</i> tartean gaztelaniazko hitz askori ez zegokien euskaraz eman zioten itzulpena.	
Zenbakia: 51/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Nafarroa
Arrazoiak:	Herritarra Gabonetan BECen egiten den haurrentzako jolas parkera joan zen seme-alabekin. Eusko Jaurlaritzako karaokeko agertoki handiko monitoreak eta parte hartzaile guztiak erdara hutsean ari zirela ikusita, kanten zerrrenda eskatu zien begiraleei. 25 disko zeuzkaten, eta bat bera ere ez euskaraz.	
Zenbakia: 146/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako ordezkarietara joan zen herritarra eta jendeari arreta egiten zeuden langileetatik bakar batengandik ere ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 180/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako egoitzan bezeroei arreta ematen dieten pertsonen gehienetan ez dute euskararik jakiten. Tarteka tokatzen da dakien bat baina normalean lege-gordailuan eta kulturaren daudenak ez dakite. Hala, otsailaren 29an, beste askotan bezala, ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 307/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	ELEBIDEK gaztelaniaz soilik txertatu zuen hizkuntza-eskubide urraketen inguruko iragarkia apirilaren 27ko GARA egunkarian.	
Zenbakia: 764/2008	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Eusko Jaurlaritzaren 012 telefono zenbakira deitu zuen ELEBIDE zerbitzuan kexa baten berri emateko. Gaztelaniaz egin zioten harrera eta herritarra euskaraz egiten ahalegindu bazen ere, azkenean gaztelaniaz eman behar izan zituen azalpenak harrera egin zion langileak euskaraz ez zuelako ulertzen.	

Zenbakia: 178/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Nafarroa
Arrazoiak:	Martxoaren 1ean eguerdiko 15:00 aldera hauteskondeetako propagandarako tarte bat sartu zuten Euskadi Irratiko programazioan. Zenbait alderdiren propaganda txertatu zuten, gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 232/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Martxoaren 12an ETB-1eko GAUR EGUN albistegian gaztelaniaz hitz egiten zuen herritar baten hitzak inolako bikoizketarik gabe eman zituzten.	
Zenbakia: 391/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ekainaren 4an eta 5ean ETB-1eko MIHILUZE saioaren atsedendian gaztelaniazko iragarkiak agertu ziren	
Zenbakia: 392/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	ETB-1en berrietan, dokumentaletan eta abarretan hizlaria euskalduna ez denean, haren hitzak gaztelaniaz eman ohi dituzte lehendabizi eta ondoren, euskarazko itzulpena edo euskarazko azpititulua. ETB-2n ez dute horrela jokatzeko.	
Zenbakia: 423/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrek ETB-2ko <i>Tu mirada de Euskal Herria</i> izeneko saioko lehiaketa baterako sms-mezua bidali zuen eta honakoa erantzun zioten: <i>Gracias por participar con EITB. Eskerririk asko EITB parte hartxeagatik.</i>	
Zenbakia: 425/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	ETB-1eko HORRELA KOA DA BIZITZA saioan 2 sarrera irabazi zituzten Athleticeko nesken partida bat ikusteko, eta EITBk Bilbon duen egoitzan jasotzeko esan zieten. Bertara joan eta atean zegoen zaindariari sarreraren bila zihoazela adierazi zioten euskaraz. Zaindaria <i>Me hablas en castellano</i> erantzun zien. Herritarrek berak nahi bazuen egingo zuela gaztelaniaz erantzun zion, eta zaindaria euskaraz egiteko obligaziorik ez zuela adierazi zien, bera segurtasuneko langilea zelako.	
Zenbakia: 813/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	ETB-1ek Donostiako Zinemaldiaren hasiera-ekitaldia eman zuen. Euskararen presentzia oso urria izan zen ekitaldian, eta ETBk azpititulurik ere ez zuen jarri.	
Zenbakia: 818/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Lapurdi
Arrazoiak:	Irailaren 27an, eguerdiko ordu batak eta laurden zirela, ONCEn iragarki bat jarri zuten Euskadi Irratian. Iragarkiaren lehen zatia gaztelania hutsean zen.	
Zenbakia: 899/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Nafarroa
Arrazoiak:	Urriaren 11n ETB-1eko iluntzeko albistegian ETB-2koan baino askoz albiste gutxiago eman zituzten.	
Zenbakia: 928/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Lapurdi
Arrazoiak:	EITBk webgunea berritu du eta edozein nabigatzaile erabilia ere gaztelaniazko bertsioa zabaltzen da lehenik.	
Zenbakia: 935/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Webgunearen euskarazko bertsioan audioak entzuteko harpidetu nahi denean, errorea ematez gain, erregistratzeko gaztelaniazko orrira zaramatza.	
Zenbakia: 944/2008	Erakundea: EUSKAL IRRATI TELEBISTA . EITB	Bizkaia
Arrazoiak:	Webgunera sartzerakoan gaztelaniazko bertsioa da sartzen den lehendabizikoa. Euskara bigarren mailan dago, frantsesaren eta ingelesaren pare.	
Zenbakia: 69/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Eunateko Andra Mari basilizaren atarian ohar bat dago. Oharra gaztelaniaz, euskaraz, frantsesez eta ingelesez ageri da, baina euskarazko bertsioak akats ortografikoak ditu. <i>'Oroitx lekua. Mesedez errespetea ezazu. Eskerriz asko'</i> dio.	
Zenbakia: 107/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Zamartzeko monasterioaren parean jarritako seinaleak <i>Zamartzeko monasterioa</i> dio.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 275/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	<i>La pintura en los tiempos del Arte</i> izeneko erakusketa antolatu du Baluartean martxoaren 13tik ekainaren 1a arte. Erakusketa guztia gaztelania hutsean dago. Arduradun batek erakusketaren inguruko eskuorria eskaini zion herritarri. Eskuorria gaztelania hutsean zegoen eta euskarazkoa eskatuta ez zutela euskaraz argitaratu erantzun zion. Koadroetan ageri diren argibide guztiak ere gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 280/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Apirilaren 22an Nafarroako Liburutegi Nagusian <i>Materias. Ultimas adquisiciones 3/2008</i> izeneko buletina gaztelaniaz soilik zegoen herritarren eskura. Euskaraz idatzitako liburuen sinopsiak euskaraz idatzita dauden arren, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dator: sarrera, liburutegiko webgunearen bidez bilaketak nola egin, etab.	
Zenbakia: 281/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Apirilaren 22an Nafarroako Liburutegi Nagusian jaso zuen <i>Boletín de Novedades. Infantil y Juvenil. Abril 2008</i> izeneko buletinean informazioa gaztelania hutsean dator: sarrera, liburutegiko webgunearen bidez bilaketak nola egin, irakurzaletasuna bultzatzeko webguneak, etab.	
Zenbakia: 368/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalarekin batera Pablo Sarasateren heriotzaren bigarren mendeurrena oroitarazteko argitaratu eta zabaldu duten liburuxka gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 404/2008	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Hezkuntza Kontseilariak Iruñeko zinegotziei <i>Julio González en la colección del IVAM</i> izeneko erakusketaren inauguraziorako bidali zion gonbidapena gaztelania hutsean idatzia zegoen.	

Zenbakia: 410/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Hezkuntza Kontseilariak bidalitako gonbidapenaren gutunazalean erakundearen idazpurua eta hartzailearen helbidea gaztelaniaz besterik ez dira ageri.	Nafarroa
Zenbakia: 529/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Iruñeko Mendebaldeko auzoan Ermitagaña karrikaren bukaeran paratutako zutikako kartel erraldoia gaztelania hutsean idatzia dago. Musika-kontserbatorio profesionalaren, goi mailakoaren eta Nafarroako Orkestra Sinfonikoaren egoitza eraikitzeko orubea dela adierazten da bertan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 535/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Nafarroako Museoa ez dago deus euskaraz: errotuluak, eskuorriak, panelak, etab.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 808/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Bide-seinaleak jarri ditu Arraiozen, errepide ertzean, Jauregizarra non den adierazteko. Seinale horietan bi izen ageri dira: Jauregizar eta Jauregizaharra. Ez bata, ez bestea, ez dira toponimo ofizialak.	
Zenbakia: 1183/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Deialdia egin du liburutegiko arduradun izateko 18 lanpostu oposizio bidez hornitzeko. Lanpostu bakar batean ere ez da nahitaezkoa euskara jakitea, nahiz eta lanpostu batzuk eremu euskaldunerako izan (Lesaka, Etxarri-Aranatz, Irurtzun). Gainera, euskararen ezagutza ez da baloratuko oposizio hutsa delako, hau da, lehiaketa-faserik ez dagoelako.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1/2008 Arrazoi:	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA 2007ko abenduaren 27an 20:00etan <i>Uganda Natumayiniren</i> ikuskizunean gaztelania hutsean zegoen programa jaso zuen aretora sartzean.	Nafarroa
Zenbakia: 2/2008 Arrazoi:	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA 2007ko abenduaren 27an 20:00etan <i>Uganda Natumayiniren</i> ikuskizuna hasi baino lehentxeago gaztelania hutsean eman zuten megafonia-bidezko oharra: ikuskizuna hastera zihoala eta sakelakoak itzaltzeko etab.	Nafarroa
Zenbakia: 1163/2008 Arrazoi:	Erakundea: BALUARTE. BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA <i>Els Joglars</i> taldeak abenduaren 14an BALUARTEn eskainiko duen ikuskizunerako sarrera-txarteletan ez da hitz bat bera ere euskaraz ageri, informazioa guztia gaztelania hutsean da.	Nafarroa
Zenbakia: 17/2008 Arrazoi:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. EUSKARA, KULTURA ETA KIROL SAILA Urtarrilaren 2an Historia eta Arkitektura Ondarearen Zerbitzutik bidalitako gutuna gaztelania hutsean jaso du. Lehendabiziko orrian liburu baten igorpena egiten dutela adierazten da eta bigarren orria jasotze-egiaztagiria da.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 221/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA Bilboko Euskararen Etxean egoten diren ate-zaindariak gaztelaniaz zuzentzen zaizkie bertan lan egiten duten langileei. Idazleen Elkartek, Topaguneak, Bizkaiko Ikastolen Elkartek besteak beste, bertan dute egoitza.	Bizkaia
Zenbakia: 700/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA Nabarnizen Arrolako Opidumera joateko bidea markatzeko jarrita dagoen zurezko errotulua gaztelania hutsean dago. <i>Castro de Arrola. 1.9 km.</i> jartzen du.	Bizkaia
Zenbakia: 701/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA Abuztuaren 13an, Gernikako Euskal Herria Museoak Arrolako Opidumeko indusketa arkeologikoa bisitatzeko bisita gidatua antolatu zuen. Bisitaldi osoan gidariak ez zuen hitz bakar bat ere egin euskaraz.	Bizkaia
Zenbakia: 355/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTER - BEC Maiatzaren 18an BECera joan zen 12:00ak aldera eta eraikinaren barneko informazio postura hurbildu zen <i>Expovacaciones, Expoconsumo eta creaModa</i> erakusketara sartzeko sarrerak non eros zitezkeen galdetzeko. Mahaiko neskak <i>en castellano</i> esan zion herritarrek galdera euskaraz egin zionean.	Araba
Zenbakia: 1231/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. KIROLAK ETA KANPO EKINTZAK DEPARTAMENTUA Abenduaren 11n prentsa oharra bidali zuen hedabideetara Realeko presidentek bezperan egindako prentsaurrekoari erantzunez. Euskararazko hedabide batek gaztelania hutsean jaso zuen oharra.	Gipuzkoa
Zenbakia: 194/2008 Arrazoi:	Erakundea: KURSAAL JAUREGIA KURSAALeko segurtasuneko langilearengana jo zuen herritarrek erreklamazio-orriak eskatzeko. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion, baina hark ez zekiela euskaraz eta ez zuela zertan jakin ere erantzun zion. Erreklamazio-orria betetzen ari zela KURSAALeko datu batzuk behar zituzenez segurtasuneko langileari eskatu zizkion, baina hark ez zizkiola emango erantzun zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1202/2008 Arrazoi:	Erakundea: TABAKALERA KULTUR FABRIKA Abenduaren 4an 10:30ean 608 768 507 zenbakira deitu du bisita gidatua eskatzeko. Euskaraz zuzendu zaio telefonoa hartu dion pertsonari, baina gaztelaniaz jaso du erantzuna.	Gipuzkoa

4.9. EREMUA: BESTELAKOAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 49

Eremu publikoaren atal honetan hainbat administrazio eta erakundetako kexak bildu ditugu; aurreko ataletan kokatu ezin izan ditugunak, alegia.

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetan aztertutako kexa guztiak eskubide-urraketaren adibide dira. Horrez gain, gehientsuenetan legea ere urratu da.

2.2. Puntualtasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak gaztelania hutsean erantzun die behin baino gehiagotan herritarrek euskaraz aurkeztutako eskaerei zein erreklamazioei.

Nafarroako Gobernuarekin zerikusia duten zenbait kexen kasuan ere zio bereko kexa bat baino gehiago jaso ditugu: ez du herritarren hizkuntza-hautua errespetatu eta gaztelania hutsean igorri die erantzuna, inprimakiak gaztelania hutsean jarri ditu herritarren eskura edo euskararen ezagutzari merezimendu eskasa eman dio. Horrek guztiak erakusten du Nafarroako Gobernuaren lan-jardunean oso ohikoa dela euskaldunen hizkuntza-eskubideei muzin egitea.

TRACASAK bi kexa jaso ditu katastroko kontribuzioen jakinarazpenak gaztelania hutsean bidali dituelako legeak ezarritako eremu euskalduneko udalerrietara.

Gipuzkoako Foru Aldundiari dagokionez, konpostaren kanpainaren barnean herritarrei zuzendutako hitzaldiak gaztelania hutsean izan zirelako bi kexa jaso genituen.

IZFErekin zerikusia duten kexek erakusten dutenez, bere jardunean ez ditu euskaldunen hizkuntza-eskubideak errespetatzen. Izan ere, IZFEko teknikariek gaztelania hutsean erantzun ohi dituzte udaletako langileek euskaraz egindako galderak.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Bilera, hitzaldi edo ikastaroa euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Herriaren izen ofizial eta bakartzat euskarazko toponimoa ez onartzea
Idatzizko euskarria euskaraz ez: galdetegia, gonbidapena, inprimakiak, etab.
Lan-tresna euskaraz ez
Lanpostu publikoetan euskararen ezagutzari merezimendu eskasa
Nominak eta abarrekoak euskara hutsean ezin jasotzea

Jasotako kexa gehienak idatzizko erabilerarekin lotuak daude. Idatzizko dokumentu-mota ugari gaztelania hutsean jaso dituzte herritarrek: eskuorria, inprimakia, ikastaroko materiala, informazio liburuxka, etab. Herritarrei oro har informazioa eskaintzen dieten euskarriak ere zenbaitetan gaztelania hutsean idatziak egon direla eta kexak helarazi dituzte herritarrek: oharra, kartelak, etab.

Ahozko erabilerarekin zerikusia duten kexak 8 dira. Zenbaitetan herritarrek ezin izan dute administrazioarengandik zerbitzua euskaraz jaso, aurrez aurreko zerbitzuan edo telefono bidezkoan, propio hala eskatu badute ere. Beste batzuetan, bilera, hitzaldia edo ikastaroa ezin izan dute euskaraz jarraitu.

2.3. Larritasuna

Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Ministerioak gaztelania hutsean igorri dio derrigorrez bete beharreko galdetegia EAEko herritar bati. Legea urratu eta EAEko hizkuntza-errealitatea ez errespetatzeaz gain, galdetegia ez betetzeak dakartzan alboko kalte-ondorioak dira kontuan hartu beharrekoak. Izan ere, 2001ean Behatokiak kudeatutako kexa bat dela eta, galdetegia ez betetzeak isunak eragiten dituela gauza jakina da.

Administrazio eta erakunde publikoek ez diete herritarren eskaerei jaramonik egin zenbaitetan. Herritarrek eskaerak, erreklamazioak eta bestelakoak euskaraz aurkeztu arren, erantzunak eta ebazpenak gaztelania hutsean jaso dituzte behin baino gehiagotan. Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan azpimarratzekoa da, uko egin diola nominak eta bestelakoak euskaraz hutsean jasotzeko langileek aurkeztutako eskaerari.

Kasuren batean, bai ahoz eta bai idatziz, zerbitzua euskaraz jaso nahi zutela adierazitako herritarrek zerbitzu desegokia jaso zuten langileengandik.

Nafarroako Gobernuak funtzionarioek lanerako erabiltzen duten *intranet* zerbitzua gaztelania hutsean denez, euskaraz lan egin nahi duten langileek ez dute horretarako aukerarik, lan-tresna bera ez dagoelako gaitua.

Horrez gain, Nafarroako Gobernuak berak euskararen ezagutzari merezimendu eskasa eman dio zenbait lanpostu publikotan. Begi-bistakoa da horrelakoek

administratu euskaldunekiko zerbitzuetan gabeziak eta eskubide-urraketak eraginen dituela.

Kezkagarria iruditzen zaigu, egun oraindik ere, euskaraz ez dakiten herritarrekiko begirunearen izenean euskaldunek jasan behar izaten duten diskriminazioa. Horren adibide ditugu, Gipuzkoako Foru Aldundiak konpostaren kanpainaren barnean antolatutako bileretan, hitzaldia hasi aurretik hizlariak entzuleen artean euskaraz ez zekienik bazen galdetutakoan, gaztelaniadun elebakarrak izaki eta azalpenak gaztelania huts-hutsean eman izana.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
MINISTERIO DE AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACION	1
MINISTERIO DE INDUSTRIA	1
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	1
CORREOS	3
EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA	1
EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARIORETZA	2
EUSKO JAURLARITZA. BIZKAIKO ORDEZKARITZA	1
EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA	4
EUSKO JAURLARITZA. INGURUMEN ETA TURISMO SAILA	2
EUSKO JAURLARITZA. NEKAZARITZA, ARRANTZA ETA ELIKADURA SAILA	1
SPRI - INDUSTRIAREN SUSTAPENA ETA ERALDAKETARAKO BALTZUA	2
NAFARROAKO GOBERNUA. LEHEN, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA	12
TRACASA	2
ARABAKO BILTZAR NAGUSIAK	1
GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIAK	1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. UDAL HARREMANAK ETA HERRI ADMIN. SAILA	1
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GARAPEN IRAUNKORREKO DEP.	5
INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA - IZFE	8

Jasotako kexa-kopuruaren eta arrazoen pisuarengatik Nafarroako Gobernuak eta IZFEk eragin dituzten eskubide-urraketari eskainiko diegu arreta.

Larritasunaren atalean azaldu bezala, Nafarroako Gobernuak harturiko zenbait erabakiren ondorioz, etorkizunean ere herritar euskaldunen eskubide murrizkak are murriztagoak izanen dira. Izan ere, 2008ko irailean aurkeztu eta oraindik onartu gabe dagoen Dekretu-zirriborro batean xedatutakoaren arabera, orain arte baino gutxiago baloratu asmo dute euskararen ezagutza. Bestetik, 2009ko enplegu publikoko zenbait lanpostutan ingelesaren ezagutza euskararena baino gehiago baloratuko da. Nafarroako Gobernuak bertako berezko hizkuntza baztertzeko erabakia gauzatu asmo du beraz.

IZFERi, Informatika Zerbitzuen Foru Elkarteak, Gipuzkoako udaletxeetako informatika zerbitzuaz arduratzen den enpresari, 8 kexa helarazi zaizkio. Kexetako bat bilera batean azalpenak gaztelania hutsean eman zituztelako bideratu zitzairen eta gainerako 7ak IZFEko teknikariek gaztelania hutsean erantzun ohi dietelako udal langileek euskaraz igortzen dizkieten galdera eta mezuei. Euren logoan *Nahi baduzu, nirekin euskaraz!* ageri den arren, horiek hitzak baino ez direla argi ikusi

dute Gipuzkoako udaletako langileek. Gainera, hori gogorarazi dien langileren batek, erantzun desegokia jaso du.

4. ERANTZUNAK

INDUSTRIA MINISTERIOAK kexari erantzun dio. Gutunean adierazten denez, legeak euskara ofiziala dela aitortzearen ondorioz eta herritar guztiei administrazio publikoarekin dituzten harremanetan gaztelania zein euskara erabiltzeko eskubidea aitortzearen ondorioz, bi hizkuntzak erabil omen daitezke, eta horrenbestez ez omen dute uste Euskadin euskararen erabilera zaintzeko eskubiderik urratu dutenik. Kasu honetan, kanpaina Estatu osoan egin zen, elektrizitate-konpainien eskutik, eta beste termino batzuetan planteatuz gero ezinezkoa izango zen kanpaina aurrera ateratzea. Behatokia ez dator bat Energiaren Idazkaritzatik eman dituzten arrazoibideekin, izan ere, legeak ez dio Administrazioek EAEn bi hizkuntza ofizialak erabiltzen ahal dituztela, erabili behar dituztela baizik; bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko eskubidea herritarrei aitortzen zaie. Hortaz, Ministerioak egin duen legearen irakurketa interesatuaren ondorioz, informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea urratu zaie herritarrei.

CORREOSek hiru kexetako bakarrari erantzun dio. Ez-ohiko akatsak eragin omen zuen herritarrak jakinarazpena gaztelania hutsean jaso izana, normalean elebidunak izaten baitira. Halaber, barkamena eskatu dute. Horrez gain, postariari inprimakiak behar bezala bete beharra dutela gogorarazi omen diote.

EUSKO JAURLARITZAREN 2 erantzun jaso ditugu. Lehendakaritzako Idazkari Nagusiak adierazitakoaren arabera, eskerrak eman nahi dizkiote herritarri helarazitako kexagatik, horri esker behar ziren aldaketak egin ahal izan baitituzte akats hori berriro errepika ez dadin Lehendakaritzaren jakinarazpenak jasotzen dituzten pertsonen tratamenduan. Bestetik, Ingurumen, Lurralde eta Antolamendu Sailetik helarazitako gutunean aitortu dute klausula bereziak gaztelaniaz daudela eta sentitzen dute hala izatea, baina berehala hasiko omen dira lanean euskaraz ere jartzeko. Hala ere, klausula horietan lizitazio-deialdi horri buruz bete beharreko informazioa euskaraz jarri dutela jakinarazi dute, bai eta bestelako agiri batzuk ere.

SPRIk bi kexei erantzun die. Lehendabiziko kexari dagokionez, kexan aipatzen den dokumentua SPRIk Berrikuntza Agendak egiteko azpikontratatuak agente aholkulariei laguntza emateko dokumentua da. SPRIk azpikontratatuak langileek euskara hutsean lan egiteko eskubidea dutela onartzen du eta haien egin beharra dela eskubide hori bermatzea. Tamalez, ordea, ezin izan omen dute egin behar hori bete. Hala ere jakinarazi nahi dute lanean ari direla SPRIra hurbiltzen den edozein bezero, aholkulari, enpresa eta abarrek, arreta eta beharrezko materialak bi hizkuntzatan jaso ditzan. Nolanahi ere, denbora beharko dutela dio prozesu hori gauzatzeko, baina uste dutela urtearen amaiera aldera dokumentazio guztia, aplikazio informatikoak eta, oro har, estaldura egokia emateko behar den guztia euskaraz eta gaztelaniaz izango dutela, horrela bi hizkuntzetan lan egiteko eta operatzeko eskubidea errespetatuz. Bigarrenari dagokionez, kexa bera eta jarraitutako prozesua aztertu ondoren, ikusi omen dute bezeroa aplikazioan sartu zela erregistratzeko eta euskaraz egitea aukeratu zuela. Arazo teknikoak zirela eta hutsik jaso omen zuen bezeroak erantzuna. Ondoren, sistema ongi funtzionatzen

hasi zenean, akatsen batengatik edo gaizki ulerturen batengatik jaso omen zuen erantzun mezua gaztelania hutsean.

Nafarroako Gobernuak, TRACASAK, Biltzar Nagusiek eta Foru Aldundiek ez dute erantzunik helarazi.

5. SINOPSIK: BESTELAKOAK

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Zenbakia: 108/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN Derrigorrez bete beharreko <i>Cuestionario de empresa Fichero Coordinado de Industrias Agroalimentarias</i> izeneko galdetegia gaztelania hutsean jaso du.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1259/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE INDUSTRIA Gipuzkoako herritar batek IBERDROLAren fakturarekin batera Espainiako Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioaren Energia Dibertsifikatu eta Aurrezteko Institutuak (IDAE) energia aurrezteko sentsibilizazio kanpainarako argitaratutako <i>Hazte ECO</i> izeneko eskuorria jaso zuen. Aipatu eskuorrian ez da euskararen arrastorik ageri, gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 531/2008 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA www.060.es weborriaren euskarazko itzulpena negargarria da. Joan deneko bederatz hila beteotan dago horrela.	Gipuzkoa
Zenbakia: 15/2008 Arrazoa:	Erakundea: CORREOS Postaria gutun ziurtatuarekin etxera joan zen unean herritarra bertan ez zegoenez, CORREOSek Iruñeko Sarasate pasealekuan duen egoitzara joan behar duela adierazten duen iritsiera-jakinazpenaren oharra gaztelania hutsean jaso du postontzian.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 528/2008 Arrazoa:	Erakundea: CORREOS Donostiatik bidali dioten gutunazalean zigilu-marka gaztelania hutsean ageri da. Horrez gain, <i>Guipuzcoa</i> ageri da.	Bizkaia
Zenbakia: 613/2008 Arrazoa:	Erakundea: CORREOS Arrotxapeako bulegoan udako ordutegjaren berri ematen duen oharra jarri zuten uztailan. Euskarazko testuak akats ugari zituen.	Nafarroa

EUSKO JAURLARITZA

Zenbakia: 589/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA Uztailaren hasieran jasotako gutunaren azalean herritarren izen-deiturei dagokien tokian <i>SR. DN.</i> ageri da.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1032/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARIORETZA IT Txartela Ziurtagiriari buruzko informazioa gaztelaniaz baino ezin da eskuratu webgunean.	Nafarroa
Zenbakia: 1095/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARIORETZA 945 019 079 telefono zenbakira deitu zuen IZENPE txartela berritzeko. Telefonoa hartu zuen enpleguatuek gaztelaniaz egin zion harrera, eta euskaraz ez zekiela-eta, tramitea gaztelaniaz egin beharko zuela jakinarazi zion herritarri. Horrek harrera euskaraz egingo zion norbaitengana bideratzeko eskatu zion eta langileak ez zela posible erantzun eta eseki egin zion. Berriz deitu eta gaztelaniaz egin behar izan zuen tramitea.	Bizkaia
Zenbakia: 561/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. BIZKAIKO ORDEZKARITZA Bilboko ordezkariartan sartu eta ezkerretara dauden atezainen bulegotxoaren kanpoaldean gaztelania hutsean dago kartela. Bestalde, sailen leihatiletan folio orrietan idatzita dauden oharrak ere gaztelania hutsean daude.	Bizkaia
Zenbakia: 303/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA Herritarrak erreklamazioa aurkeztu zuen Kontsumo Zuzendaritzaren Gipuzkoako Lurralde Bulegoan euskaraz idatzita. Apirilaren 9an Kontsumo Zuzendaritzaren jakinarazpena jaso zuen posta ziurtatu bidez. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 560/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA Aurkeztutako eskaeraren ebazpena jaso zuen ekainean. Gaztelania hutsean idatzita daude Energia eta Meategien zuzendariak, Energia Zerbitzuko buruak eta Gipuzkoako Lurralde Bulegoko Industria- eta Energia-administrazioko koordinatzaileak sinatutako hiru jakinarazpenak. Herritarrak dokumentua oso epe laburrean erabili behar izan duenez, ez du euskarazko bertsioa eskatzerik izan. Ondorioz, bere borondatearen aurka hainbat tokitako izapidetan gaztelania hutsean agertuko da.	Gipuzkoa

Zenbakia: 576/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA Dendek, merkealdi-garaian, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren aginduz derrigorrezko agiri bat eduki behar dute jendearen bistan. Agiri hori saretik eskatu liteke, baina Microsoft Internet Explorer nabigatzailea erabiliz soilik eman daiteke izena euskaraz. Izena eman ondoren, dendaren datuak sartzeko formulariora bideratzen du, baina orri hori ezin liteke inolaz ere euskaraz ikusi. Tramitea gaztelaniaz egin behar izaten da halaberbarrez.	Gipuzkoa
Zenbakia: 603/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA Gipuzkoako Lurralde Bulegora deitu zuen telekomunikazioko dokumentu bati buruz galdetzeko. <i>Egunon</i> esan eta telefonoa hartu zion langileak ¿CÓMO? erantzun zion. Egunon esan ziola ohartu zenean barrez hasi zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 264/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INGURUMEN ETA LURRALDE ANTOLAMENDU SAILA Euren enpresak sortzen dituzten autonomoendako dirulaguntzak ematen ditu. Dirulaguntza horiek eskuratu ahal izateko eskabidearekin batera diruz lagundutako enpresa-babesteko prestakuntza-ekintza egin eta gainditu izanaren frogagiria aurkeztu behar da besteak beste. Prestakuntza-ikastaro horiek Eusko Jaurlaritzak diruz lagundua diren arren, gaztelania hutsean ematen dira, eta bertan banatzen diren materialak ere gaztelania hutsean idatzita daude. Ez da aukerarik ikastaroak euskaraz egiteko.	Gipuzkoa
Zenbakia: 999/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INGURUMEN ETA LURRALDE ANTOLAMENDU SAILA Ondorengo izena duen lizitazio-deialdia argitaratu du webgunean: <i>Ondorengo ebazpenak, gazteleratik euskarara itzultzeko kontratazioa: IPPC enpresei ingurumeneko baimen bateratuak emateko ebazpenak</i> . Bada <i>Administrazioaren klausula bereziak</i> eta <i>Oinarri teknikoan plegua</i> gaztelaniaz baino ez dituzte argitaratu.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 100/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. NEKAZARITZA, ARRANTZA ETA ELIKADURA SAILA Elikagaien Kalitateko Zuzendaritzak jakinarazpena igorri die gaztelania hutsean. Aipatu idazkian zein lege-hauste dagoen jakinarazten dute.	Bizkaia
Zenbakia: 483/2008 Arrazoi:	Erakundea: INDUSTRIAREN SUSTAPEN ETA ERALDAKETARAKO BALTZUA – SPRI Berrikuntza bultzatzeko abiatutako <i>Euskadi+Innova</i> programaren barruan, berrikuntza-agenda delako dinamika abian jarri dute, enpresek zeinek bere berrikuntza-plana osatzeko. Horretarako erabiltzen duten material guztia, ordea, gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 597/2008 Arrazoi:	Erakundea: INDUSTRIAREN SUSTAPEN ETA ERALDAKETARAKO BALTZUA – SPRI Elkarte batek izena eman du Eusko Jaurlaritzak <i>Euskadi+Innova</i> programaren barruan martxan jarri duen Berrikuntza-agenda izeneko dinamikari buruzko informazioa jasotzeko. Postaz bidali dieten lehenengo mezua eta ahozko informazioa gaztelania hutsean jaso dituzte.	Araba ERANTZUN DUTE

NAFARROAKO GOBERNUA

Zenbakia: 23/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Gaztelania hutsean banatu du <i>Diario de Noticias</i> egunkariaren bidez <i>Acércate @ las TIC</i> delako programari buruzko eskuorria eremu euskalduna deritzanean.	Nafarroa
Zenbakia: 96/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Atzera bota du Berako Udalak urtarilaren 31n hartutako erabakia, herriaren izen ofizial eta bakarra Bera izan dadin.	Nafarroa
Zenbakia: 126/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Eremu euskalduna deritzaneko udalak gaztelania hutsean jaso du Idazkaritza Zerbitzuko zuzendariak sinatutako jakinarazpena.	Nafarroa
Zenbakia: 330/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA NAPIK Nafarroako Administrazio Publikoetako langileendako antolatutako 2008ko Prestakuntza-plana izeneko liburuxka jaso zuen herritarrak. Bada, euskarazko formazioari buruzko atala eta prestakuntza-zerbitzuetarako eskabide-orria besterik ez daude euskaraz, hots, 49 orrialdetatik 46 gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 331/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA NAPIK Nafarroako Administrazio Publikoetako langileendako antolatutako formazio ikastaroetatik euskara hizkuntzari dagozkion 10 ikastaroak eta bertze hiru baino ezin dira egin euskaraz. Gehienak gaztelaniaz bakarrik egin ahal izanen dira.	Nafarroa
Zenbakia: 380/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA www.navarra.es orrian instantzia orokorra salbu, altxortegiko gainerako agiri guztiak gaztelaniaz soilik eskura daitezke. Hori horrela, herritarrak ezin izan du transferentzia bidezko ordainketa-agiria euskaraz eskuratu.	Nafarroa
Zenbakia: 407/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Udaleko zinegotziek gaztelania hutsean jaso zuten Miguel Sanz Lehendakariak <i>Nafarroa 2012 Plangintza</i> aurkezteko ekitaldirako bidali zion gonbidapen orria.	Nafarroa
Zenbakia: 694/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Dekretu-zirriborroa aurkeztu du lanpostu publikoetan euskararen ezagutza merezimendu-gisa baloratzeko. Zenbait kasutan orain arte baino gutxiago baloratuko da euskararen ezagutza.	Nafarroa
Zenbakia: 959/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuko langileek eskura duten <i>intranet</i> zerbitzua gaztelania hutsean dago.	Nafarroa

Zenbakia: 1034/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Idazkaritza Teknikoak gaztelania hutsean bidali dio legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari euskaraz tarteratutako helegitearen ebazpenaren jakinarazpena.	Nafarroa
Zenbakia: 1044/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA 2009ko enplegu publikorako eskaintzan ingelesaren ezagutza euskararen ezagutza baino gehiago baloratuko da.	Nafarroa
Zenbakia: 1186/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA <i>Nafarroako Aldizkari Ofizialaren</i> 133. aleko euskarazko bertsioan gaztelania hutsean heldu dira Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko lanpostuetan aritzeko hautapen probetarako eskabideen ereduak.	Nafarroa
Zenbakia: 840/2008 Arrazoi:	Erakundea: TRABAJOS CATASTRALES S.A. - TRACASA Nafarroako Gobernuak TRACASA S.A. enpresaren bidez bidaltzen ditu Nafarroako udaletara herritarrei zuzendutako katastroko kontribuzioaren jakinarazpenak. Arbizuko Udalak joan den urtean aurrerantzean jakinarazpenak euskaraz bidaltzeko eskatu zuen, baina TRACASAK ez du jaramonik egin eta aurten ere gaztelania hutsean bidali ditu.	Nafarroa
Zenbakia: 1020/2008 Arrazoi:	Erakundea: TRABAJOS CATASTRALES S.A. - TRACASA Gaztelania hutsean bidali ditu Aresoko Udalera herritarrei zuzendutako katastroko kontribuzioaren jakinarazpenak.	Nafarroa

BATZAR NAGUSIAK

Zenbakia: 858/2008 Arrazoi:	Erakundea: ARABAKO BILTZAR NAGUSIAK Arabako Biltzar nagusiek atzera bota dute Arabako Foru Aldundiari urte beteko epean Aldundiak Arabako errepideetan jarritako bide-seinale zein ohar eta panel guztiak euskaraz ere jartzeko eta Araban dauden garraio publikoetako geltokietan luzatzen diren ahozko zein idatzizko mezu guztiak euskaraz ere bermatzeko eskatzeko mozioa.	Araba
Zenbakia: 834/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIAK Webguneko aurreneko orrialdea euskaraz ere badagoen arren, gaztelaniazkoak baino askoz ere informazio gutxiago du.	Gipuzkoa

FORU ALDUNDIAK

Zenbakia: 53/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. UDAL HARREMANAK ETA HERRI ADMINISTRAZIOA SAIL Funtzio Publikoaren Zuzendari Nagusiak ez du onartu nominak eta abarreak euskara hutsean jasotzeko langileen eskaera.	Bizkaia
Zenbakia: 455/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GARAPEN IRAUNKORREKO DEPARTAMENTUA Hainbat bilera antolatu ditu Amara auzoko Ernest Lluch kultura-etxean, auzotarrek edukiontzi marroia erabil dezaten (konpostajearen alde). Horretarako, goiz-arratsaldez herritarrek aukera izan dute bilera horietara joateko eta adituaren jarraibideak zein azalpenak jasotzeko. Ekainaren 3an, hizlari elebidunak hasteko unean <i>¿Alguien no sabe euskera?</i> galdetu zuen eta gutxi batzuek besoa altxatu zuten, hitzaldi guzti-guztia gaztelania hutsean eman zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 456/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GARAPEN IRAUNKORREKO DEPARTAMENTUA Edukiontzi marroiak jarri ditu hondakin organikoen konpostajea bultzatzeko. Edukiontzietan <i>CONSORCIO DE RESIDUOS DE GIPUZKOA GHK</i> dago idatzita, hots, gaztelaniazko izena oso-osorik, euskaraz akronimoa besterik ez.	Gipuzkoa
Zenbakia: 461/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GARAPEN IRAUNKORREKO DEPARTAMENTUA Donostian Amara Konposta kanpainaren barnean maiatzaren 11n 9:30eko bilera didaktikoa gidatu zuen hizlariak euskaraz ez zekienik bazen galdetu zuen hitzaldia ematen hasi aurretik. Tartean euskaraz ez zekiten batzuk bazirenez, azalpen guztiak gaztelania hutsean eman zituen. Bertaratu ziren euskaldunek ezin izan zuten informazioa euskaraz jaso.	Gipuzkoa
Zenbakia: 476/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GARAPEN IRAUNKORREKO DEPARTAMENTUA Gipuzkoako Hondakinen Kontsordioak konpostaren inguruko kanpaina jarri berri du martxan eta etxe etxe banatu dituzten zabor ontzi guztien etiketak espainiera hutsean daude.	Gipuzkoa
Zenbakia: 571/2008 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. GARAPEN IRAUNKORREKO DEPARTAMENTUA Gipuzkoako Ingurumenaren atarian ezin da maiatzaren 7an esekitako LAP. <i>Gipuzkoako Hiri Hondakineterako Azpiegituren Lurralde Planaren aurrerapena. (2008ko apirila)</i> izeneko dokumentua euskaraz eskuratu. Dokumentuaren izenburua euskaraz dagoen arren, gaztelaniazko dokumentura zaramatza.	Gipuzkoa
Zenbakia: 620/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE LAZER 2000 aplikazioaren bidez euskaraz egindako galderei gaztelaniaz erantzuten die.	Gipuzkoa
Zenbakia: 622/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Arazo baten berri emanez intzidentzia igorri zioten euskaraz. Erantzuna gaztelania hutsean jaso zuten uztailaren 3an.	Gipuzkoa

Zenbakia: 623/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Gaztelania hutsean jaso ohi dituzte mezu asko eta baita bestelako agiriak ere. IZFEren logoan <i>Nahi baduzu, nirekin euskaraz!</i> ageri denez, urriaren 18an jasotako mezua dela eta, galdera egin zieten erabiltzaileek eta erantzun zakarra jaso zuten IZFEko teknikariengandik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 624/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Gaztelania hutsean jaso ohi dituzte mezu asko, bai eta bestelako agiriak ere. Besteak beste, otsailaren 29an jasotako <i>Acceso a LAZER2000</i> .	Gipuzkoa
Zenbakia: 703/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Bilera bat egin zuen udal teknikariek ekainaren 27an Donostian, espedienteen kudeaketarako aplikazio informatikoko hobekuntzak jakinarazteko. Deialdia euskaraz eta gaztelaniaz iritsi bazen ere, bilera osoa gaztelania hutsean egin zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 884/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Teknikariari eskaera bat bideratu zioten erabiltzaileek posta elektronikoz eta euskaraz. Erantzuna gaztelania hutsean jaso zuten.	Gipuzkoa
Zenbakia: 885/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Erabiltzaileek galdera batzuk euskaraz egin, eta gaztelania hutsean jaso dute erantzuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1182/2008 Arrazoi:	Erakundea: INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA – IZFE Tolosako bulegora joan da intzidentzia baten gaineko galdera egiteko. Galdera euskaraz egin arren IZFEtik erantzuna gaztelaniaz idatzia bidali diote.	Gipuzkoa

4.10. EREMUA: UDALAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 164 (Hego Euskal Herria), 223 orotara

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Udalen eta mankomunitateen eremuan bideratutako espediente guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Halaber, ia gehienek lege-urraketaren izaera ere badute; izan ere, Nafarroako udaletako kexa gehienak legeak ezarritako eremu mistoko udalei zuzenduak izan arren, udal horietan ordenantzak dituzte, eta hortaz, udal-araudiak aurreikusten du eskubideen aitortza.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Berrogeita bederatzi udaletara bideratutako kexak direla kontuan hartuta, zaila da puntueltasunaz edota sistematikotasunaz hitz egitea. Hala ere, *Administrazioen arabeko balorazioa* delako atalean kexa gehien jaso duten udalei buruzko azterketa xehea aurkezteko dugu.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Webgunea gaztelania hutsean
Inprimakiak eta dokumentazio ofiziala gaztelania hutsean
Udal-aldizkarian euskararen presentzia eskasa
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Jendaurrean jarri beharreko dokumentazioa gaztelania hutsean
Langile erdaldun elebakarren kontratazioa
Bide-seinaleak gaztelania hutsean
Informazio-kartelak gaztelania hutsean
Idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean
Postontzietan zabaldutako informazioa gaztelania hutsean
Eskuorriak gaztelania hutsean
Kaleen izenak gaztelania hutsean
UEMAko udaletara langile erdaldunak igorri

2008an zehar gora egin dute webgunea abian jarri duten udal-multzoek, eta horrek eragin zuzena izan du internet bidezko informazioa gaztelania hutsean egoteagatik bideratutako kexa-kopuruan.

Bestalde, bide-seinaleei dagokienez kexa andana bideratu direla ohartu gara. Hain zuzen ere, urtean zehar hainbat obra eta lan egiten dira Euskal Herriko udalerrietan, eta herritarrek helaraziko kexen arabera, horietarik askotan seinaleak edota oharrek gaztelania hutsean jartzen dituzte. Gertaera larria dela iruditzen zaigu, hain zuzen ere, seinaleetan edota oharretan herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea gauza erraza baita.

2.3. Larritasuna

Aipatzekoa da Nafarroako Agoitz herriko ikastetxeko atezain-lanpostuari euskararen derrigorrezko ezagutza ezarri ez izana. Aipatu ikastetxean A eta D ereduko ikasleak daude, eta baldintza horietan sartuko den atezainak ikastetxeko giroa erdaldunduko duela uste dugu.

Iruñeko Udaltzainen jarrera ere arbuigarria dela uste dugu. Iruñeko euskararen ordenantzak euskaldunei administrazioarekiko harremanetan euskara erabiltzeko eskubidea aitortzen badie ere, onartezina da herritar bat udaltzainei euskaraz egiteko eskatutakoan, atxilotzea eta sei orduz udaltzainen egoitzan izatea euskaraz deklaratu nahi izateagatik.

Andoingo Udaletxean ere segurtasun-zaindariaren jarrera onartezina dela uste dugu. Herritarrari nora doan galdetu eta azken horrek hiru aldiz esan ostean, *¿Me puedes hablar en castellano que no entiendo!!!* ozen eta lehor batekin erantzutea bidezkoa ez dela uste dugu. Edota Donostiako Udaletxean segurtasun-langileek euskaraz erantzun ez eta modu desatseginean hitz egin ziela jasotzen duen kexa.

Halaber, oposizio-azterketa euskaraz edo gaztelaniaz egiteagatik herritarrek bereizkeria pairatzen dutela erakutsi digu Gasteizko Udalarari zuzendutako espediente batek. Izan ere, webgunearen euskarazko bertsioan ez da azterketak egiteko beharrezko informazio guztia azaltzen; gaztelaniazkoan, aldiz, bai.

Oso larria iruditzen zaigu, halaber, EUDEL erakundeak euskaraz ez dakien langileak igortzera UEMAko udaletara, jakinik, udal horietan euskara dela lan-hizkuntza eta horri begira esfortzu handiak egiten dituztela. Are larriagoa iruditzen zaigu Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiaren (EBPN) inguruko galderak egitera izan zela kontuan hartzen badugu.

Horiei guztiei erantsi beharko genizkieke zerbitzua jaso gabe geratu diren herritarren kasuak, edota euskaraz eskatzeagatik makina bat buelta eman behar izan dituztenak... Finean, euskara erabili nahi izateak eragiten dituen alboko kalte-ondorioak pairatu dituzten herritarren bizipenak.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ABADIÑOKO UDALA (1)	ERRIBERABEITIKO UDALA (1)
ABANTO-ZIERBENAKO UDALA (1)	ERRIBERAGOITIKO UDALA (1)
AGOIZKO UDALA (1)	ERRIBERRIKO UDALA (1)
AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA (1)	ETXARRI-ARANAZKO UDALA (2)
AÑANAKO UDALA (1)	EUDEL (3)
ANDOAINGO UDALA (2)	FORUKO UDALA (1)
ARAKILGO UDALA (1)	GASTEIZKO UDALA (7)
ARAMAIOKO UDALA (1)	GETXOKO UDALA (4)
ARMINONGO UDALA (1)	IHABARKO KONTZEJUA (1)
ARRATZU-UBARRUNDIKO UDALA (1)	IRUNA-OKAKO UDALA (2)
ATARRABIAKO UDALA (1)	IRUNEKO UDALA (42)
BALMASEDAKO UDALA (1)	IRUNERRIKO MAKOMUN. (1)
BARANAINGO UDALA (2)	IURRETAKO UDALA (1)
BARKALDOKO UDALA (1)	KUARTANGOKO UDALA (1)
BAZTANGO UDALA (1)	LANTARONGO UDALA (1)
BERANTEVILLAKO UDALA (1)	LAUDIOKO UDALA (1)
BERRIOZARKO UDALA (1)	LEGUTIOKO UDALA (1)
BERRIZKO UDALA (2)	OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIA (1)
BILBOKO UDALA (12)	PASAIKO UDALA (1)
BURLATAKO UDALA (6)	PORTUGALETEKO UDALA (11)
DERIOKO UDALA (2)	SAKANAKO MANKOMUN. (2)
DONOSTIAKO UDALA (34)	UHARTE-ARAKILGO UDALA (1)
DURANGOKO UDALA (5)	ZANBRANAKO UDALA (1)
EIBARKO UDALA (1)	ZIGOITIKO UDALA (2)
ERRENTERIA-ORERETAKO UDALA (1)	

Beste urte batez ondorioztatu ahal izan dugu hiriburuetako udalak izan direla kexa gehien jaso dituzten erakundeak. Euskal Herriko populazioaren zati handiena bertan kokatzen dela kontuan hartuta, datu horrek ez gaitu bereziki harritzen. Hala ere, ikuspegi kuantitatibotik kopuru altuenak islatzeaz gain, kexen zioei erreparatuz gero, aipatu urraketok herritar-kopuru handiarengan eragiten dutela ondorioztatu behar dugu beste urte batez.

Iruñeko Udala

Iruñeko Udalak, urteroko moduan, kexa-kopuru handia jaso du. Aurtengo kexei dagokienez, azpimarratu behar dugu horietako asko idatzizko euskarriekin edota bide-seinaleekin lotuta dagoela, eta ohikoa duen moduan, Iruñeko Udalak euskararen erabilera saihestu du.

Webguneak direla, eskuorriak direla, jakinarazpenak, liburuxkak, etab. gaztelania hutsean argitaratzen ditu Iruñeko Udalak, euskararen ordenantzei muzin eginez.

Aipatzekoa da, esaterako, kaleen izenak agertzen dituzten plaketan erabiltzen hasi den irizpide berria. Horren arabera, *callea/kalea* besterik ez da agertuko ele bietan. Kalearen beraren izena, aldiz, gaztelania hutsean jarri dute. Izan ere, Txantrea auzoko hainbat kaleren izenak aldatu behar izan ditugu Udalak, eta izen berriak toponimoekin lotuta daude. Hartara, kale berri horietan guztietan gaztelaniazko

toponimoa besterik ez dute jarri: Cendea de Olza, Huarte, Cuenca de Pamplona, etab. Are gehiago kaleen izendegia udal-batzarrak onartu beharko luke, eta halakorik ez da eztabaidatu organo horretan.

Kasu batzuetan, Udalak bi hizkuntzak erabili arren, oso agerikoa izan da euskararekiko agertu duen begirune-eza. 553-2008 espedienteetan, esaterako, euskarazko testua 4-5 aldiz txikiagoa agertzen da, gaztelaniazkoarekin erkatuz gero. Beste batzuetan, 616-2008 esaterako, Iruñean inolako statusik ez duten hizkuntzak erabili ditu, eta euskararen arrastorik ez dago.

Euskararekiko errespetu-eza erakusten duen beste espediente bat 1164-2008 litzateke. Euskarazko ikuskizunaren sarrera-txartelean euskarazko izenburua gaztelania itzuli baitzuten, bai eta okerreko itzulpena egin ere.

Bilboko Udala

Bilboko Udalak 12 kexa jaso ditu 2008an. Kexen zioei dagokienez, denetarik izan dela ikusi dugu: euskaraz zerbitzua jaso ez, bide-seinaleak gaztelania hutsean... Azken horiek biziki kezkatzen gaituzte, arestian esan bezala, konponbide erraza dutela uste dugulako.

Bestalde, uda-partean Bilboko Kobetamendin antolatzen den musika-jaialdiaren inguruan beste behin kexak jaso izana onartezina dela iruditzen zaigu. Azken urteotan kexa bideratzeaz gain, aldez aurreko lana ere egin izan du Behatokiak eragin horren handia izango duen ekitaldi horretan euskararen presentzia orekatua bermatzeko. Behatokiari jaramonik ez eta, besteak beste, Bilbon zehar jaialdia iragartzeko kartelak gaztelania hutsean jarri dituzte lasai asko.

Donostiako Udala

Donostiako Udalak ere kexa andana jaso du 2008 urtean. Hala ere, gogoratu nahi dugu txostenaren lehen atalean Behatokiak ikuspegi kuantitatiboaz agertzen duen iritzia.

Kexen zioei dagokienez, mota guztietako kexak bideratu direla ikus daiteke: ahozko zerbitzua euskaraz ezin jaso, zenbait seinaletan euskararik ez, publizitatea gaztelaniaz, isunak gaztelaniaz, etab. Hala ere, azpimarra jarri nahi dugu herritarrei ahozko arreta ematen zaienean gertatzen diren eskubide-urraketetan. Are gehiago, ez zaigu bidezkoa iruditzen 25-2008 edo 848-2008 espedienteetan herritarrek jaso duten tratua.

Azkenik, interesgarria iruditu zaigu zenbait herritarrek Udalaren ardurapean dauden zenbait instalazio edota autobusetan gaztelania hutsean dauden egunkariak banatzeko aukera egotea. Izan ere, toki publikoak diren neurrian, Udalak neurriak har litzake edo baldintza moduan jar lezake euskararen presentzia bermatzea, bere azpiegiturak horien banaketarako erabili nahi badituzte.

Gasteizko Udala

Gasteizko Udalera helarazitako kexen artean, larria iruditzen zaigu 117-2008 espedienteak jasotzen duena. Izan ere, azterketa euskaraz egin nahi duten

herritarrekiko bereizkeria gertatzen da, webgunearen euskarazko bertsioak informazio nahikorik eskaintzen ez duelako.

Portugaleteko Udala (Bizkaia)

Gainerako udalen artean Portugaletekoa azpimarratu nahi dugu. Izan ere, jaso ditugun kexen arabera, Udalaren hainbat departamentutan ezin izan dute zerbitzua euskaraz jaso herritarrek. Udaletxeko harreran, kiroldegian, gizarte ongizatean, etxebizitzan, etab. herritarrek ez dute zerbitzua euskaraz jasotzerik izan. Are gehiago, euskara ikasteko laguntzen informazioa ematen duen kultura sailean ere ezin izan dute zerbitzua euskaraz jaso.

4. ERANTZUNAK

ARABAKO UDALAK

GASTEIZKO UDALAK 2 kexari soilik erantzun die. *Bebé Laguntza* izeneko dirulaguntzaren eskaera eta oinarriak gaztelania hutsean soilik eskuratu ahal izan zituen herritarren kexari dagokionez Gasteizko Udalak jakinarazi du dirulaguntza hori izapidatzeko agiri guztiak euskararen erabilerari buruzko arauak ezarritako hizkuntza-irizpideak kontuan hartuz egin zituztela, eta ondorioz, oinarriak, formularioak zein eskabideak bi hizkuntzetan prestatu zituztela. Oinarrien eta eskabide-ereduen kopiak ere bidali dituzte hori frogatzeko. Hala ere, onartzen dute balitekeela Oinarrizko Gizarte Zerbitzuren batean, edo *Bebé Laguntza* izeneko dirulaguntza tramitatzekeko administrazio-unitateren batean, une jakinen batean, hizkuntza bateko formulario edo ereduak agortu izatea. Horregatik, argibideak eskatu dituzte gertaera zein gizarte-etxetan jazo zen argitzeko eta konponbidea eman ahal izateko. Bestalde, Gasteizko Udalaren webgunean dirulaguntzaren inguruko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz eman zela nabarmendu dute.

Gasteizko Udaleko Gazteria Zerbitzuko *Énfasis* izeneko bloga gaztelania hutsean dagoelako bideratutako kexaren inguruan adierazi dute blog hori ez dela Udalaren zerbitzua, Lesbitoria-Gasteiz taldearena baizik. Hala ere, talde horrek lankidetzahitzarmena duenez Gasteizko Udalarekin eta horren dirulaguntza jasotzen duenez, zerbitzu elebiduna ematera behartuta dagoela onartu dute. Horrexegatik, elkarrekin harremanetan jarri dira betebeharra gogorarazteko, eta bloga elebieran ez den bitartean dirulaguntzarik ez dutela jasoko ohartarazteko.

LEGUTIANOKO UDALAK erantzun du *DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVA* egunkarian iragarkia gaztelania hutsean agertu bazen ere, iragarki berbera *BERRIA* egunkarian euskara hutsean argitaratu zela, eta beraz, egunkari berean ez bazen ere, administrazio-jakinarazpena bi hizkuntzetan argitaratu zela eta ez dutela uste hizkuntza-eskubiderik urratu zenik, baina hala ere hurrengoetarako kontuan hartuko dutela Behatokiaren jakinarazpena.

ZIGOITIKO UDALAK jakinarazi du webgunean lan-poltsa deialdiaren oinarriak gaztelania hutsean argitaratu bazen, udalean itzultzaile-zerbitzurik ez dutelako. Izan ere, orain arte itzulpenak IVAP-HAEE erakundeak egin izan badizkie ere, lan-karga dela eta enpresa pribatu bati eskatu behar izan diote itzulpena, eta epe laburrean

deialdia prest izango da euskaraz webgunean. Gainera, deialdian azterketara aurkezten diren herritarrek azterketa euskaraz nahiz gaztelaniaz egiteko eskubidea aitortzen dela gaineratzen du. Halaber, Udalak herritarren eskubideak kontuan hartu dituela eta horiek bermatzeko bideak ere jarri dituela adierazi du, nahiz eta eragozpen administratiboak tarteko, oinarriak euskaraz beranduago agertu.

Añanako eskualdeko Udalek, eta Laudioko Udalak ez dute erantzun.

BIZKAIKO UDALAK

BILBOKO UDALAK 12 kexa jaso ditu, eta 4ri erantzun die. Kexa gehienek trafikoko-seinale finko eta behin-behinekoekin izan dute zerikusia. Mazarredo zumarkaleko behin-behineko seinaleen inguruan kexa Bilbao Ría 2000 S.A. enpresari bidali diotela jakinarazi du, hura delako Mazarredo kaleko obrak egiten ari den enpresa. Halaber, kexaren inguruan egin dituen edo egingo dituen jardueri buruzko txostena eskatu diotela azaldu dute.

Bestalde, Bilboko Mintegitxueta auzoan semaforoa itzalita dagoela adierazten duen euskarazko mezuaren akatsa konponduta dagoela jakinarazi dute. Erantzun bera jaso dugu Otxarkoagako Udaltzaingoaren etxe aurreko seinalearen azpiko gaztelania hutsezko mezua eragindako kexari dagokionez.

La Bolsa Gizarte Etxearen kexan, 1022-2008 espedientea, Kultura Sailak jakinarazi du ez duela inolako zerikusirik kexarekin, horren ardura Hiritarrekiko Harremanen zerbitzuari dagokiola

GETXOKO UDALAK kexa guztiei erantzun die: Getxoko Aquariumaren webgumeko akatsa zuzenduta dago. Aparkaldi mugatuaren zerbitzuko isunaren jakinarazpenari dagokionez, Udal Euskara Planean ezarritakoa ez duela betetzen jakinarazi du, eta beste alde batetik inprimaki-eredua bera Euskara Zerbitzuan zuzentzen ari direla, aparkaldi mugatuaren kudeaketa berriztatu zenean testu eta inprimaki batzuk egokitu baziren ere, beste batzuk egin gabe gelditu zirelako. Areetako hondartzako megafonia bidezko mezuen inguruan adierazi du Foru Aldundia arduratzen dela sorosleak kontratatzeaz, eta heldu den urtera begira aldundiarekin koordinatzen saiatuko direla erabiltzen diren testuak egokiak eta ondo irakurriak izan daitezen. Hondartzainen jarraipena ere egingo dutela adierazten du, hizkuntza-eskubideak bermatzen direla ziurtatzeko.

Abadiño, Abanto-Zierbena, Amorebieta-Etxano, balmaseda, Barakaldo, Berriz, Derio, Durango, Foru, Iurreta, eta Portugaleteko Udalek ez dute erantzun.

GIPUZKOAKO UDALAK

DONOSTIAKO UDALAK 34 kexatik 20ri erantzun die.

Ahozko zerbitzuarekin zerikusia zuten espedienteen kasuan kexa dagokion arduradunari jakinarazi diotela erantzun du orokorrean, eta kasu batzuetan Donostiako Udalak hizkuntza ofizialen erabileraren inguruan indarrean duen Araudia gogorarazi dietela ere agertu du.

Udaleko segurtasuneko langileek ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzeagatik eginiko kehari erantzun dio ez dela langile horien egitekoa informazioa ematea, eta segurtasun-zerbitzua kontratatu zenean, euskara jakitea eskatu zela eta ondorioz bi langileetatik batek jakin egin behar duela euskaraz.

Larrotxene Kultur Etxean antolatutako helduentzako ikastaroetan euskarazko eskaintza eskasaren inguruan, arduradunek hurrengoan euskarazko ikastaroak ere sartuko dituztela agindu dutela adierazi dute. Altzako Casares Kultur Etxean euskaraz antolatutako ikastaroa nagusiki gaztelaniaz emateari dagokionez, neurriak hartu dituztela eta arazoa konponduta dagoela jakinarazi du Udalak.

Herrerako igogailuko ahots grabatuaren kasuan jakinarazi du mantentze lanez arduratzen den enpresari mezuak bi hizkuntza ofizialetan jartzeko eskatu diotela eta egun gutxitan zerbitzua ele bietan izango dela.

Jendeari begirako ohar eta argibide idatziak, nahiz isunak gaztelania hutsean emateari buruz Udalak, oro har, kasuan kasuko arduradunari jakinarazi eta hizkuntza ofizialen erabileraren inguruko araudia gogorarazi diotela adierazi du. Euskara bigarren mailan agertzen den ohar idatzien inguruan, hurrengorako kontuan hartuko dutela eta euskarari lehentasuna emango diotela adierazi dute. Donostia 2016 logoan euskara bigarren lekuan agertzeari dagokionez, zuzendaritza-batzordeari jakinarazi diotela erantzun dute.

Santa Catalina zubiko gaztelania hutsezko plakaren inguruan, bere horretan utziko dutela esan dute duen balio kulturalagatik. Bestetik zubi bereko zoladuran bi urtetik gora daramatzen *EGUIA* hitzari buruz, kalearen zoladura bukatutakoan jarri zutela jakinarazi digute baina dagoeneko kenduta dagoela.

Udal liburutegiko gizonetzkoen komuneko errotuluari buruz, Donostiako Udalak normalean piktogramak erabiltzen dituela agertu dute, baina norbaitek kendu eta herritar batek bere kabuz eskuz idatzita jarri zuela erdara hutsean. Liburutegi-arduraduna ohartu zenean, eskuz idatzitako oharra kendu eta piktograma zaharra jarri zuela jakinarazi dute.

Donostibusekin zerikusia duten kexei dagokienez, autobusean alderik alde gaztelania hutsean jarritako publizitateari dagokionez *Bonobuses para escolares, para ir al colegio desde 35€* hanka sartu zutela onartu dute, eta dagoneko jarrita duten autobusetan aldatzerik ez badago ere, hurrengoetan bi hizkuntzetan jarriko dituztela agindu dute.

Autobusetan doan banatzen den gaztelania hutsezko QUÉ aldizkaria dela eta, Donostiako Tranbia Konpainiak akordioa omen du aipatu egunkaria banatzeko eta akordioa amaitzen denean zerbitzua lehiaketa publikora aterako dutela adierazi du, ez du argitzen ordea euskara erabiltzea kontuan hartuko den ala ez.

PASAIAKO UDALAK aitona-amonen aterpeko ile-apaindegian gaztelania hutsean idatzita dauden oharren inguruan jakinarazi du Udalak hizkuntza-paisaia euskaratzeko zerbitzua eskaini izan diela, baina gutxi erabili izan dutela. Hala, kexa jaso zuenean bertaratu eta gaztelania hutsean zeuden oharra jaso eta euskaratuta helarazi zituztela, eta aurrerago jarrita zeuden ziurtatzera joan zirela eta jarrita daudela baieztatu dute.

Oarsoaldeko Garapen Agentziak, eta Andoain, Eibar eta Errenteriako Udalek ez dute erantzun.

NAFARROAKO UDALAK

IRUÑEKO UDALAK Behatokiak bideratutako 42 kexatik bakarrari erantzun dio zuzenean. Iruñeko zezen-plazako lurrazpiko aparkalekuaren ustiapena duen enpresari tarifen berri ematen duen kartela eta bertan ageri den Iruñeko logoa ere elebitan jartzeko eskatu diotela jakinarazi dute Mugikortasuneko Alorretik.

Beste kexa batzuek Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen bidez jaso dute erantzuna: Ele bietan eginiko kanpainetan euskarazko mezua 3-4 aldiz txikiagoa izatearen arrazoia da bi hizkuntzak desberdintzea, eta hiritarrek mezua jasoko dutela ziurtatzea.

Semaforoetako gaztelania hutsezko *pulse botón* oharrari dagokionez, jakinarazi dute behar diren aginduak eman dituztela seinaleak ordezkatzeko. Horren inguruan esan behar dugu seinale elebidunen ordezkari piktogramak jarri dituela, baina hainbat auzotan gaztelania hutsezko oharra duen seinaleak jartzen jarraitzen duela Udalak.

Donibane auzoko kaleen izenak gaztelania hutsean ematen dituzten zutikako seinaleen kasuan dagoeneko ez daudela jakinarazi du, bai eta elebidunak jarriko dituela ere.

Iruñeko Udalak hirian egiten dituen obren berri eman beharrez ezartzen dituen paneletan informazioa gaztelania hutsean emateari dagokionez, obren arduraren duen enpresari informazioa ele bietan emango duen panela jartzeko agindua eman diotela jakinarazi du.

Sanferminetarako argitaratzen duten eta bisitarien autobideko ordainleku, kanpin, egunkari eta abarren bidez zabaltzen zaien *Pamplona por el Civismo* izeneko eskuorrian euskararen arrastorik ez agertzeko arrazoia da, jasotzaileak ez direla Iruñeko herritarrak, munduko gainerako herrialdeetatik etor daitezkeen bisitariak baizik. Hori dela eta mezua ahalik eta herritar gehienei helarazteko hizkuntzak aukeratu omen zituzten, eta kanpoan utzi zituzten euskara eta katalana, nahiz eta jakin katalanak eta Nafarroako herritarrak ere etorriko zirela.

BARAÑAINGO UDALAK Kirolen Hiribidean egiten ari diren lanak direla-eta inguruko kaleetan jarri dituzten gaztelania hutsezko kartelen inguruan Euskara-tekniariari jakinarazi du udalean ordezkari arkitektoa dagoela eta ez duela kartelak ele bietan jartzeko baldintza jasotzen kontratazioak egiteko pleguetan. Obrak egiten dituen enpresak, berriz, seinaleen % 60 euskaraz egiten ditu, baina Gipuzkoan erabiltzen ditu. Hala ere, seinale batzuk dagoeneko euskaraz jarri omen dituzte, baina beste batzuk euskaratzea oso garestia omen litzateke oso handiak direlako. Udalarik kartel plastifikatuetan informazioa euskaraz emateko proposamena egingo dio.

Erroldan gaztelaniaz ageri diren datuen inguruan jakinarazi du, aplikazio informatikoa eguneratu bitartean ez dagoela datu horiek euskaraz ematerik.

BURLATAKO UDALAK ia kexa gehienei erantzun die eta jakinarazi du kexak dagozkien arduradunei igorri zaizkiela, eta Burlatako Udalerrian euskararen erabilera arautzen duen ordenantza betetzeko eskatu zaiela.

Iruñerriko Mankomunitateak eta Agoitz, Arakil, Atarrabia, Baztan, Berriozar, Erriberri, Etxarri-Aranatz eta Uharte Arakilgo Udalek eta Ihabarko Kontzejuak ez dute erantzun.

EUDEL

EUSKADIKO UDALEN ELKARTEAK kexa guztiei erantzun die.

EUDELek argitaratzen duen *UDALA* izeneko aldizkariaren 145. aleko euskararen presentzia eskasari dagokionez, aldizkarian aplikatzen den hizkuntza irizpidea % 50 - % 50 edo % 60 - % 40 izan ohi dela adierazi dute komunikazio-sailetik eta hori zaintzen saiatzen direla. Hala ere, onartzen du azken urtean aldizkarian gaztelania izan dela nagusi, argitalpena kanpoko enpresa baten esku egon delako.

2008ko abendutik aurrera ordea, aldizkaria elkartean bertan landuko dela dio eta kexa kontuan hartuko dute aldizkaria egiteko arauak finkatzerakoan. Bukatzeko, gaineratzen du EUDELetik edozein komunikazio edo dokumentu dela ere, beti ele bietan idazten dela, kontrakoa aditzera eman ez bada, ahalegin bereziak eginez euskarari lehentasuna emateko, ez bakarrik euskal herritarrek dituzten eskubideak bermatzeko, baizik eta euskara bermatu eta zabaltzea haien helburuetariko bat ere badelako.

EBPNren jarraipena egiteko udaletara teknikari erdalduna bidali izanagatik jaso zuen kexa dela eta EUDELek erantzun du BiziLan enpresa kontratatu zuela Euskal Autonomia Erkidegoko udalen hainbat lan esparrutako datu-baseak eguneratzeko asmoz. Litekeena omen da kexa egin zuen udalera deitu zuen langileak euskaraz ez jakitea eta horrexegatik aritzea gaztelania hutsean. EUDELek onartzen du ez dela jokabiderik aiposena izan eta berriro ez gertatzeko behar diren neurriak hartuko dituztela azaldu du. Hala ere, azken ohar batean gaineratzen du kexa egin duen udalak, EAEko gainerako udalek bezala, jasotzen dituen kontsultak eta izapideak herritarrak egindako hizkuntzatan erantzun behar dituela, baldin eta herritarrak EAEko hizkuntza ofizialetako bat erabili badu, eta ez dugula ahaztu behar gaztelania eta euskara biak direla EAEko hizkuntza ofizialak, eta ondorioz herritar guztiei aitortzen zaiela Autonomia Erkidegoaren lurraldean, herri-administrazioarekiko harremanetan euskara zein gaztelania erabiltzeko eskubidea eta beren aukerako hizkuntza ofizialean hartuak izatekoa”. Hori horrela, EUDEL en ustez, “kexa horrek ez du inolako zentzurik”.

Behatokiak kezka handiz hartu ditu EUDELetik jaso dituen erantzunak. Alde batetik, ez dugu ulertzen euskara bermatu eta zabaltzeko euskarari lehentasuna eman nahi dion erakunde batek kanpo-zerbitzuak kontratatzerakoan inolako hizkuntza irizpiderik ez ezartzea, edo ezarri baditu ere horien gaineko kontrolik ez egitea, eta urte betez gaztelania izatea nagusi elkartearen aldizkarian.

Bestetik, oso maltzurra iruditzen zaigu Euskadiko Udalen Elkartearen aginduz, hots, administrazio-erakundeen bilgune den erakunde baten izenean, udal batera zeregin

administratibo bat betetzera doan langilea herritar soilarekin parekatzea dagokion erantzukizuna arindu nahian, eta aldiz, langile bezala bere eskubidea baliatu nahi duen langileari, administrazioaren betebeharrak gogoraraztea. Argi dugu kasu honetan EUDEL izan dela huts egin duena, bera izan baita zerbitzuak kontratatzeko garaian hizkuntza-eskubideen bermea aintzat izan ez duena eta hizkuntza-irizpiderik betearazi ez duena. Udal langileak, aldiz, bere zeregina bete du, eta horretarako euskaraz jarduteko eskubideari uko egin behar izan dio, beraz, arrazoi osoa zuen kexa egiteko.

Behatokiaren ustez EUDELeke gehiago zaindu beharko luke euskararen erabilera bere jardunean, izan ere EAEko udalen bilgune den heinean, haien ordezkari ere badelako. Horregatik neurri eraginkor eta zehatzak hartu beharko lituzke dioen bezala euskarari lehentasuna eman nahi badio, eta euskara lehentasunezko hizkuntzatzat aukeratu duten Udalak duintasunez ordezkatu nahi baditu

5. SINOPSIK: UDALAK

ARABAKO UDALAK

Zenbakia: 117/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Administrari eta administrari-laguntzaileen lanpostuetarako oposizioei buruz webgunean euskaraz agertzen den informazioa ez da nahikoa azterketak egiteko. Hartara, gaztelaniazko bertsiora jo behar da informazio zuzena eta osoa jasotzeko. 2007ko azaroan herritarrak Giza Baliabideko langile bati telefonoz komentatu bazion ere, otsailaren 15ean arazoak bere horretan jarraitzen zuen..	Bizkaia
Zenbakia: 374/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Udan Gasteizko Udalean lan egiteko kontratua egin diote herritarrari. Lehenengo orrialdea gaztelania hutsean dago eta bigarreanean gaztelania da nagusi.	Araba
Zenbakia: 563/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Gasteizko Udalak argitaratzen duen <i>Udal Kazeta</i> nagusiki gaztelaniaz egon ohi da. Maiatzeko aldean adibidez, kazetak dituen 32 orrialdeetatik, ez dira 2ra iristen euskaraz daudenak.	Araba
Zenbakia: 564/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA <i>Bebe Laguntza</i> izeneko dirulaguntza jaso ahal izateko eskaerak aurkezteko epea zabaldu du. Dirulaguntzaren eskaera egiteko oinarriak banatu ditu gizarte-etxeetan. Informazioa gaztelania hutsean dago.	Araba
Zenbakia: 773/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Gasteizko Udalaren Biltzar eta Turismo zerbitzuak euskaraz lan egiten duen erakunde batera bidali duen <i>Vitoria-Gasteiz 365 days. Memoria 2007</i> argitalpena gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1052/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Gasteizko Udalaren <i>Énfasis</i> delako zerbitzuaren bloga (www.servicioenfasis.blogspot.com) gaztelania hutsean dago.	Araba
Zenbakia: 1105/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Etxeetara bidaltzen duen <i>vitoria-gasteiz.info</i> paperezko aldizkarian euskarari ematen zaion tarte eta tratamendua bigarren mailakoa da. Albisteen laburpenak baino ez dira ageri euskaraz, eta denen artean 2 orrialde besterik ez dute hartzen. Aldizkariak 16 orrialde ditu orotara.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1221/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AÑANAKO UDALA Añanako Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 1205/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ARAMAIOKO UDALA 2008ko azaroaren 21ean Aramaioko Kiroldegira joan zen herritarra arratseko 19:30 aldera. Bertan zegoen langileari kantsa erabili nahi zuela azaldu zion euskaraz. Langileak ez zion tutik ere ulertu.	Araba
Zenbakia: 1214/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ARMIÑONGO UDALA Armiñongo Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago. Ez da euskararen arrastorik ageri.	Bizkaia
Zenbakia: 642/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ARRATZU-UBARRUNDIKO UDALA Arratzu-Ubarrundiko Udalak udal-eraikinak garbitzeko kontratazioaren berri emanez Mendibil herriko iragarki-taulan jarri duen bandoa gaztelania hutsean idatzita dago.	Bizkaia

Zenbakia: 1217/2008 Arrazoa:	Erakundea: BERANTEVILLAKO UDALA Armiñongo Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 1218/2008 Arrazoa:	Erakundea: ERREBERABEITIKO UDALA Erriberabeitiko Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago. Udalaren izena soilik ageri da ele beitan.	Bizkaia
Zenbakia: 1219/2008 Arrazoa:	Erakundea: ERREIBERAGOTIKO UDALA Erriberagoitiko Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 1208/2008 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑA-OKAKO UDALA Iruña-Okako Udalak gaztelania hutsean argitaratu ditu webgunean aldi baterako ordezkapenatarako hainbat lanposturen lan-poltsak osatzeko deialdiak eta arau-oinarriak.	Bizkaia
Zenbakia: 1209/2008 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑA-OKAKO UDALA Iruña-Okako Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago. Ez da euskararen arrastorik ageri.	Bizkaia
Zenbakia: 1220/2008 Arrazoa:	Erakundea: KUARTANGOKO UDALA Kuartangoko Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago. Udalaren izena soilik ageri da elebitan.	Bizkaia
Zenbakia: 1215/2008 Arrazoa:	Erakundea: LANTARONGO UDALA Lantarongo Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago.	
Zenbakia: 58/2008 Arrazoa:	Erakundea: LAUDIOKO UDALA Laudioko Udalak Udaltzaingoko ofizial-ondoko 2 lanpostu berri sortu zituen 2007ko ekainean. Lanpostuei 2. Hizkuntz Eskakizuna ezarri zitzaion eta 07-12-31ko derrigortasun data. Derrigortasun data iragan den arren ofizial ondoko batek ez du oraindik 2. HE egiaztatu, baina hala ere lanpostuan jarraitzen du zerbitzu eginkizunetan.	Araba
Zenbakia: 861/2008 Arrazoa:	Erakundea: LEGUTIOKO UDALA Legutioko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen irailaren 30ean <i>DIARIO DE NOTICIAS DE ALAVAN Modificación puntual del P.E.R.I. del Casco Histórico de Legutiano</i> izenburuko iragarkia.	Bizkaia
Zenbakia: 1216/2008 Arrazoa:	Erakundea: ZANBRANAKO UDALA Zanbranakoko Udalaren webgunean informazio guztia gaztelania huts-hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 950/2008 Arrazoa:	Erakundea: ZIGOITIKO UDALA Zigoitiko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zituen administrari-laguntzaileen lan-poltsarako deialdiaren oinarriak webgunean.	Bizkaia
Zenbakia: 966/2008 Arrazoa:	Erakundea: ZIGOITIKO UDALA Zigoitiko Udalak gaztelania hutsean bidali dio administrari-laguntzaileen lan-poltsarako lehiaketa oposizioko oinarri-arau zenbait (izena emateko epea, lehenbiziko etsamina egiteko eguna, eta euskara-gaitasuna noiz eta nola egiaztatu) aldatu egiten direla jakinarazteko e-maila.	Bizkaia

BIZKAIKO UDALAK

Zenbakia: 156/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Otsailaren 16an 18:00 aldera Zorrotzaurre penintsulan dagoen ibilgailuen gordailura joan zen garabiak eramana zion autoa jasotzera. Leihatilan zegoen langileari euskaraz zuzendu zitzaion, baina hark, mesedez, gaztelaniaz egiteko eskatu zion.	Bizkaia
Zenbakia: 289/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udaleko Enplegua, Gazteria eta Kirol Saileko webguneko lan-ekintzaren atalera sartu zen mintegi bati buruzko informazioaren bila. Gaztelaniazko informazioa eguneratuta zegoen bitartean euskarazko berriak 2007koak zirenez mintegiari buruzko informaziorik ez zen ageri.	Bizkaia
Zenbakia: 325/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udalak eta Last Tour International delakoak antolatuta, ekainaren 20 eta 21ean Kobetamendin egingo den <i>Kobetasonik</i> jaialdia iragartzeko kartelak gaztelania hutsean daude.	Bizkaia
Zenbakia: 326/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udalak eta Last Tour International delakoak antolatuta ekainaren 20 eta 21ean Kobetamendin egingo den <i>Kobetasonik</i> jaialdiaren berri emateko sortutako webgunean gaztelaniaz eta ingelesez eskura daiteke informazioa, baina euskaraz ez.	Bizkaia
Zenbakia: 537/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko udaltzaingoko trafikoa dagozkion gutunak igortzean, helbidea gaztelaniaz idatzia egoten da, nahiz eta herritarrek duela 4 urtetik hona helbidea euskaraz jar diezaioten eskatua duen hamaika aldiz. Gutunak atzera bueltatu izan dituzenez, isunak errekurritzeko epea agortu zaio.	Bizkaia
Zenbakia: 581/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udalak 2007ko udazkenean Abando auzoko lanen ondorioz trafikoa desbideratu zuen. Obrak 6-7 hilabetez luzatu ziren. Udalak desbideratzearen berri emateko jarri zituen seinaleetan ez zuen elebitasuna errespetatu. Kale-izenak eta oharrak gaztelania hutsean adierazi zituen: <i>Marqués del Puerto, Plaza Ensanche, Plaza Jado cortada, etab.</i>	Bizkaia

Zenbakia: 582/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udalak Mazarredo zumarkaleko (Uribitarteko aldapa) obrek eragindako trafiko-desbideraketa iragartzeko jarri dituen seinaleak gaztelania hutsean daude: <i>rampas Uribitarte cortado eta acera cortada, tránsito peatonal.</i>	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 583/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBOKO UDALA Otxarkoaga auzoko Udaltzaingoaren etxe aurrean, aparkatzea debekatzen duen seinalearen azpian jarrita dagoen oharra gaztelania hutsean dago: <i>excepto policía municipal.</i>	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 584/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Mintegitxueta auzoan semaforoa itzalita dagoela ohartarazten duen bide-seinalea dago. Seinalea ele bietan dago, baina euskarazko bertsioa ez da zuzena. <i>SEMAFORO ITXALITA</i> dio, <i>SEMAFORO ITZALITA</i> beharrean.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 822/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udalak Lutxana kalean lanak direla eta kamioien arriskuaz ohartarazteko jarri duen seinalean gaztelania hutsean ageri da oharra: <i>Salida de camiones.</i>	
Zenbakia: 823/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Udalak Lutxana kalean bertatik zirkulatzea debekatzen duen seinale finkoaren azpian jarrita duen oharra gaztelania hutsean dago: <i>Excepto Bus-Taxi. Acceso a garaje.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 1022/2008 Arrazoi:	Erakundea: BILBOKO UDALA Azaroaren 13an La Bolsa Gizarte-etxera deitu du eta telefonoz artatu duen pertsonak gaztelaniaz egiteko eskatu dio, ez duelako euskarazko aski gaitasun.	Gipuzkoa
Zenbakia: 199/2008 Arrazoi:	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA Abadiñoko Udalaren ordainagiriak gaztelania hutsean iristen zaizkio oraindik, duela bi urte udalari kexa helarazi zion arren.	Bizkaia
Zenbakia: 16/2008 Arrazoi:	Erakundea: ABANTO-ZIERBENAKO UDALA Fruta-arbolak jartzeko dirulaguntzak emanen dituela iragartzeko ateratako kartelean ez da euskara kontuan hartu.	Bizkaia
Zenbakia: 153/2008 Arrazoi:	Erakundea: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA Amorebieta-Etxanoko Udalak aldi baterako informatikaria kontratatze deialdia egin du. Onartuen eta baztertuen zerrrenda gaztelania hutsean jarri du udaletxeko iragarki-oholean.	Bizkaia
Zenbakia: 1033/2008 Arrazoi:	Erakundea: BALMASEDAKO UDALA Balmasedako Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen egunkarietan <i>Arla I plan partzialaren aldatetaren</i> inguruko iragarkia	Bizkaia
Zenbakia: 198/2008 Arrazoi:	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA Barakaldoko Antzokiko sarrera-txartelen atzeko aldean idatzitako oharrak gaztelania hutsean daude: <i>Se ruega la máxima puntualidad, Está rigurosamente prohibido realizar fotografías...</i>	Bizkaia
Zenbakia: 939/2008 Arrazoi:	Erakundea: BERRIZKO UDALA Berrizko Kultur Etxeko atezain eta kontrol beharginen lan-poltsetarako lehiaketa-oposizioan izena eman zuen herritarrak, bai eta hautaprobak euskaraz egin nahi zituela adierazi ere. Informatika arloko proba egitera joan eta lagun batek gaztelania hutsean eman zuen azterketaren nondik norakoen berri. Azterketa bera ere gaztelania hutsean zegoen. Azterketa euskaraz egin zitekeen galdetu zuen herritarrak. Aztertzaileak ez zion ulertu eta gaztelaniaz azaldu behar izan zion galdera. Azterketa gaztelaniaz baizik ez zutela prestatu erantzun zioten.	
Zenbakia: 1212/2008 Arrazoi:	Erakundea: BERRIZKO UDALA Oposizioetako informatika-azterketa gaztelaniaz jarri zietela-eta, euskarazko azterketa egiteko eskabidea aurkeztu ondoren, azterketa berrian softwarea gaztelaniaz zegoen (aurrekoan, azterketa gaztelaniaz zen arren, softwarea euskaraz zegoen) eta azterketako zaintzailea ere, ez zen euskalduna.	Bizkaia
Zenbakia: 741/2008 Arrazoi:	Erakundea: DERIOKO UDALA Derioko Udalak urtero antolatzen ditu tailerrak hainbat kultur jardueraren inguruan, eta aurrean ere, ikastaro horiek guztiak gaztelaniaz baino ez ditu eskaini.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 742/2008 Arrazoi:	Erakundea: DERIOKO UDALA Derioko Udalaren www.deriokirolak.net webgunearen euskarazko bertsioak akats ortografiko eta gramatikal nabarmenak ditu: <i>Abanatu zure abantail osoetik gozatzeko, bere instrazioak, bere prezio eta deskontuak...</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 238/2008 Arrazoi:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangoko Udalaren webgunean, OTA-TAO atalean, egoiliar eta ez egoiliarrei buruzko informazioa gaztelaniaz soilik ageri da.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 717/2008 Arrazoi:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Gaztelania hutsean zintzilikatu du webgunean Artabilla auzoari dagokion <i>Hiri Antolakuntzako Plan Bereziaren</i> dokumentazio guztia.	
Zenbakia: 976/2008 Arrazoi:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangoko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du Landako erakustazokaren agenda, LGI Landako Guneko Informazioa aldizkariaren azaro-abenduetako alean, eta halaxe banatu du Durangoko postontzietara.	Bizkaia
Zenbakia: 1230/2008 Arrazoi:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangoko Landako Guneko Erakustazokaren webguneak (www.landakogunea.com) orria euskaraz bistaratzeko aukera eskaintzen badu ere, gaztelaniaz idatzitako orrietara bideratzen du beti lehen aukera bezala.	Bizkaia

Zenbakia: 1234/2008 Arrazoi:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangoko Landako Guneko aparkalekuko seinaleak gaztelaniaz soilik adierazten du aparkalekua beterik dagoen <i>COMPLETO / LIBRE</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 562/2008 Arrazoi:	Erakundea: FORUKO UDALA Udaletik bidalitako gutuna gaztelania hutsean jaso zuen ekainaren 27an. Bertan zaborrarekin nola jokatu jakinarazten zaie herritarrei.	Bizkaia
Zenbakia: 26/2008 Arrazoi:	Erakundea: GETXOKO UDALA Getxoko Aquariumaren webgunean sartu naiz eta euskarazkoa eraikitzen ari direla diote. Euskarazko mezuan akats ortografiko larria dago <i>web horrialdea eraikitzen</i>	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 72/2008 Arrazoi:	Erakundea: GETXOKO UDALA Getxoko Udaleko aparkaldi mugatuko langileak autoan jarri dion isunaren jakinarazpenean, makina bidez idatzia, gaztelania da nagusi. Besteak beste, araudiaren urraketaren arrazoiak gaztelania hutsean azaldua dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 80/2008 Arrazoi:	Erakundea: GETXOKO UDALA Autoa Getxoko Udaleko aparkaldi mugatuko eremuan aparkatua zuenenean isuna jarri zioten. Bada, isunaren jakinarazpenaren atzeko aldean dagoen euskarazko testua ez dago zuzen idatzia; letra larritz idatzitako zatia ulertezina da.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 641/2008 Arrazoi:	Erakundea: GETXOKO UDALA Areetako hondartzan arratsaldero megafoniatik <i>eguerdion</i> esanez agurtzen dituzte erabiltzaileak, nahiz eta arratsaldeko 5ak edo 6ak izan. Euskaraz irakurtzen duten testua trakets samarra da eta irakurri ere hala moduz egiten dute. Gaztelaniaz, oster, bikain egiten dute.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 860/2008 Arrazoi:	Erakundea: IURRETAKO UDALA Iurreta herrian konponketa-lanak egiten ari dira kaleetan eta ondorioz kale batzuk itxi behar izan dituzte. Horren berri emateko jarri dituzten bide-seinale guztiak gaztelania hutsean daude.	Bizkaia
Zenbakia: 112/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Portugaleteko Udalaren webgunean jardueren egitarauaren berri ematen duen orriaren euskarazko bertsioko akatsak ditu. Besteak beste honelakoak irakur daitezke: <i>Badago denontzat disponiblea Portugaleteko Jardueren Egitaraua, Jadanik deskargatu al duzu Portugaleteko Jardueren Egitaraua betea, etab.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 183/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Hiritarrei bidaltzen dizkien gutunak gaztelania hutsean izan ohi dira. Azkena, martxoaren 7an Hezkuntza eta Gaztedia Saileko zinegotziak sinatutako gutuna da. Bertan <i>Concurso de cuentos Noble Villa de Portugalete 2004-2006</i> izeneko liburuarri buruzko informazioa ematen zaie herritarrei.	Bizkaia
Zenbakia: 237/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Martxoaren 17an Portugaleteko Udaletxera joan zen herritarra eskaera bat egitera. Harreran zegoen langileak ezin izan zion harrera euskaraz egin eta herritarrak gaztelaniaz jardun behar izan zuten.	Bizkaia
Zenbakia: 388/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Maiatzaren 9an Portugaleteko Udaletxeko gizarte-ongizate arloa joan zen informazio bila. Harrera egin zion langileak ezin izan zion zerbitzua euskaraz eman.	Bizkaia
Zenbakia: 400/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Herritarra Portugaleteko Zubialde udal kiroldegira joan zen informazio eske eta ezin izan zuten zerbitzua euskaraz hartu.	Bizkaia
Zenbakia: 411/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Herritarrak ez zuten zerbitzua euskaraz hartzerik izan, ez Portugaleteko Udaletxeko erregistroan, ez eta erroldaren atalean ere.	Bizkaia
Zenbakia: 426/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Herritarra informazio eske joan zen Portugaleteko Udaletxeko emakumearen zerbitzura. Zerbitzuko arduraduna ez zegoenez, Etxebizitza, Gazteria eta Gizarte Ongizate zerbitzuetara jo behar izan zuten. Etxebizitza eta Gizarte Ongizate sailletako langileak ez ziren gai izan herritarrari euskaraz erantzuteko.	Bizkaia
Zenbakia: 427/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Herritarra informazio eske joan zen Portugaleteko Gizarte Ongizate sailera baina ezin izan zuten informazioa euskaraz eskuratu, jendeari harrera egiten zeuden langileek ez baitzekiten euskaraz.	Bizkaia
Zenbakia: 463/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Portugaleteko Etxebizitza arloan ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso.	Bizkaia
Zenbakia: 464/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Herritarra Portugaleteko Udaletxera joan zen euskara ikasteko dirulaguntzak jasotzeko zer aurkeztu behar den galdetzer. Informazio-gunean gaztelaniaz egin zioten harrera. Handik Kultura eta Jaiak arloa bideratu zuten, baina han ere ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso. Azkenik, Hezkuntza Arloa joateko esan zioten eta han ere gaztelaniaz erantzun zioten bera euskaraz mintzatu arren.	Bizkaia
Zenbakia: 470/2008 Arrazoi:	Erakundea: PORTUGALETEKO UDALA Herritarra Portugaleteko Udaletxera joan zen euskara ikasteko dirulaguntzak jasotzeko zer aurkeztu behar den galdetzer. Informazio gunean gaztelaniaz egin zioten harrera. Handik Kultura eta Jaiak arloa bideratu zuten, baina han ere ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso. Azkenik Hezkuntza Arloa joateko esan zioten eta han ere gaztelaniaz erantzun zioten berak euskaraz egin arren.	Bizkaia

GIPUZKOAKO UDALAK

Zenbakia: 25/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Kiroletako Udai Patronatura deitu zuen herritarrak erabiltzaileari kasu egiteko eta instalazioak kontrolatzeko postuak lehiaketa bidez betetzeko lan-eskaintzari buruzko argibideak eskatzeko. Deia hartu zion langileari azalpenak euskaraz emanda, <i>no te entiendo</i> erantzun zion. Herritarrak gaztelaniaz errepikatu behar izan zion azalpena. Langileak beste zenbaki batera deitzeko eskatu zion, eta gauza bera gertatu zitzaion hurrengo bi deietan ere. Azkeneko langileari zergatik ezin zuen zerbitzua euskaraz jaso galdetutakoan, bere lanpostuak ez zuela hizkuntza-eskakizunik erantzun zion harrokeriaz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 54/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak lan deialdia argitaratu du. 248 langiletatik 145ek besterik ez dute derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna. Badira sortu berriak diren lanpostuak non derrigortasun-portzentajeak ezartzeko 96ko datuak kontuan hartu dituzten.	
Zenbakia: 203/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako ETXEGINTZAK gutuna bidali dio KPla igo egin dela eta ondorioz alokairuaren prezioa eguneratu egingo diotela jakinarazteko. Gutuna gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 231/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak martxan jarri duen txirringa-mailegu zerbitzuan txirringa hartzeko eta uzteko jarri dituzten zutabeetan argibideak gaztelaniaz bakarrik daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 328/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako autobus luzeetan alderik alde jarrita dagoen publizitatea gaztelania hutsean ikusi du herritarrak parean egokitu zaizkion autobus guztietan: <i>Bonobuses para escolares, para ir al colegio, desde 35</i>	
Zenbakia: 485/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako udaltzaingoaren 943 481 302 telefono zenbakira deitu zuen, eta gaztelaniaz erantzun zioten. Herritarra euskaraz hitz egiten hasi zen, baina mesedez gaztelaniaz egiteko eskatu zion arreta egin zion langileak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 595/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Circo Royalek Donostiako Zurriola eta Mirakruz kaleetan jarri dituen kartelak gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 645/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Altzako Herrera pasealekuan egiten ari diren obretan oharra jarri dute Oletatik Herrererako tartean. Oharra gaztelania hutsean idatzita dago: <i>Calle cortada por obras.</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 646/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Altzako Herrera auzoan egiten ari diren obretan oharra jarri dute Oletatik Herrererako tartean segurtasunari buruzko xehetasunak emanez. Kartela gaztelania hutsean idatzita dago: <i>Es obligatorio seguir todas las normas de seguridad. Prohibido el paso a toda persona ajena a la obra.</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 790/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako udal-autobusetako geltokietan <i>QUE</i> izeneko gaztelera hutsean edo ia hutsean idatzitako egunkaria banatzen hasi dira, doan, horretarako berriaz jarritako ontzi batzuetan	
Zenbakia: 811/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Santa Katalina zubian <i>Puente Santa Catalina. Río Urumea</i> dioen kartel bana dago zubiaren alde bakoitzean. Kartelak ez du euskarazko ordainik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 812/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Santa Katalina zubian <i>Puente Santa Catalina. Río Urumea</i> dioen kartel bana dago zubiaren alde bakoitzean. Kartelak ez du euskarazko ordainik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 848/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailaren 22an goizean Donostiako Udaletxera joan zen izapide bat egitera. Sarreran zeuden segurtasun-langileengana jo zuen burutu nahi zuen izapidea egiteko nora joan behar zuen galdetzeko. Ez zioten euskaraz erantzun. Are gehiago, haietako batek vete <i>allí</i> erantzun zion modu desatseginean, herritarren iritziz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 871/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak Europako Kultur Hiribururako Hautagaitzarako sortu duen www.donostia2016.eu orrian albisteak gaztelania hutsean ageri dira.	
Zenbakia: 872/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalaren www.donostia2016.eu web orrian kontakturako ataleko euskarazko bertsoiak akatsak ditu: <i>abisenak</i> eta <i>telefono</i> jartzen baitu, <i>abizenak</i> eta <i>telefonoa</i> beharrean.	
Zenbakia: 873/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak iradokizuna bidali zuen euskaraz www.donostia2016.eu webgunea baliatuz. Iradokizuna euskaraz bidali arren, gaztelani hutsean iritsi zitzaion datuak jaso izanaren egiaztapena.	
Zenbakia: 894/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Larrotxeneko kultur etxean ikus-entzunezko ikastaro berriak antolatu dituzte. Bada, helduentzako ikastaro guztiak gaztelania hutsean izango dira.	
Zenbakia: 917/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herrerako auzoan, San Luis Gonzaga plazako igogailuan, grabatutako mezuak gaztelania hutsean baino ez daude entzungai.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 930/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Audituz Akularen Plan Partzialaren aurkezpena burutu du urriaren 22an Tomasenea Kultur Aretoa. Bada, bilera iragartzeko karteletan hitzaldiaren gaiari dagokion informazioa gris argiz idatzia dago euskaraz eta beltzez gaztelaniaz. Hori dela eta, gaztelaniazkoa askoz ere nabarmenagoa da euskarazkoaren aldean.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 931/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Urriaren 22an Udaltzaingora deitu du eta telefonoa hartu dionak gaztelania hutsean hitz egin dio une oro, herritarrak euskaraz egiten zion arren. Azkenean, herritarrak gaztelaniaz egin behar izan dio, langileak ez ziolako ulertzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 934/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Erlaxazio-masajeari buruzko ikastaroa antolatu du 2008ko urriaren 17tik 2009ko maiatzera Altzako Casares Kultur Etxean. Ikastaroa euskaraz izanen zela iragarri zuten arren, herritarrak ikastaroa nagusiki gaztelaniaz ari dira jasotzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 936/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Udalaren ardurapean dauden zenbait instalazio eta autobusetan gaztelania hutsean dagoen <i>QUE</i> egunkaria banatzen da dohainik.	
Zenbakia: 937/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ibilgailua gaizki aparkatzeagatik udaltzainek jarritako isuna gaztelania hutsean idatzia dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 949/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako Udalaren www.donostia.org webgunean sartzekoan gaztelaniazko bertsioa zabaltzen da lehenik.	
Zenbakia: 994/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak Donostiako Udaltzaingoa salaketa jartzera joan zen. Harrera egin zion udaltzainak ez zuen nahikoa euskara-gaitasun izan herritarrak emandako azalpenak euskaraz ulertzeko.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1024/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	
Arrazoiak:	DONOSTIA 2016ren logoan euskara bigarren lekuan agertzen da, bai izenburu nagusian bai azpi izenburuan ere.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1070/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako Udaletxearen azpian dagoen udal liburutegian, gizonen komuneko atean gaztelania hutsean idatzitako errotulua dago. <i>Caballeros</i> jartzen du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1203/2008	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Abendu hasieran Donostiako Udalak Askatasunaren hiribidearen bukaeran autoak ez pasatzeko seinaleak jarri zituen obrak zirela-eta. Seinalearen azpiko oharrak gaztelania hutsean idatzita zeuden: <i>Excepto carga y descarga, Buses y Taxi</i> .	
Zenbakia: 424/2008	Erakundea: OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak Arditurriko meatze gunea jendearentzat zabalik zegoela irakurri zuen prentsan. Bertan adierazten zuten webgunera jo zuen informazio gehiagoren bila eta argibideak gaztelaniaz prest bazeuden ere, euskarazko bertsioak honako hau zioen: <i>zona en construcción</i> .	
Zenbakia: 233/2008	Erakundea: ANDOAINGO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Martxoaren 12an, goizean, Andoaingo Udaletxera joan zen errolda-agiria eskatzera. Atarian segurtasun-zaindaria zegoen eta detektagailutik pasatzen ari zela nora zihoan galdetu zion herritarrari, gaztelaniaz. Gora zihoala erantzun zion euskaraz, eta zaindaria ea nora zihoan galdetu zion berriro, oraingo honetan ere gaztelaniaz. Herritarrak gora zihoala errepikatu zion eta zaindaria berriz ere ea nora zihoan, oraingoan haserre. Herritarrak dagoeneko 3 aldiz erantzun ziola jakinarazi zion eta zaindaria azkenean <i>¿Me puedes hablar en castellano que no entiendo?</i> ozen eta lehor batekin erantzun zion. Herritarrak gaztelaniaz jakinarazi behar izan zion nora zihoan.	
Zenbakia: 1201/2008	Erakundea: ANDOAINGO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean jaso du kiroletako abonua berritzeko gutuna.	
Zenbakia: 1238/2008	Erakundea: EIBARKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Eibarko Txomo Aparkaleku publikoan, kaleko eta barneko seinale asko gaztelania hutsean daude, besteak beste: <i>kaleko Parking público 24 horas, edo barneko Antes de retirar el vehículo, pague el ticket en el cajero automático, altura máxima 2 metros, bajada a planta 2ª</i>	
Zenbakia: 127/2008	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Udaltzainek bi kartel ipini dituzte otsailaren 27an Pablo Iglesias kalean, bat kalearen hasieran eta bestea bukaeran. Kartel horietan azaltzen denez, otsailaren 28an ezin izango da autorik aparkatu hesitua eta zintarekin markatutako kale eremuan margotze lanak egin behar dituztelako. Bada, Udaltzaingoa eta Udalaren ikur eta sinadurak dituzten bi kartelak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 27/2008	Erakundea: PASAIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Pasaia-Donibaneko Aitonon aterpeko ileapaindegian gaztelania hutsean idatzita daude hainbat ohar.	

NAFARROAKO UDALAK

Zenbakia: 29/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak elurra egiten duenerako gomendioen esku-orria banatu du Iruñeko etxeetan. Eskuorria euskaraz eta gaztelaniaz dago, baina euskararen presentzia oso urria da gaztelaniak duenarekin alderatuta. Esku-orriaren azala eta izenburua bera gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 30/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak ezkontza zibilak Gotorlekuan eginen direla jakinaraziz argitaratu duen eskuorria gaztelania hutsean dago. Bertan datorren kokapen planoan ageri diren kale eta leku-izenak ere gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 32/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du hirian barna txirringaz ibili ahal izateko ezarri duen zerbitzuaren berri ematen duen <i>n bici x la ciudad</i> izeneko esku-orria.	
Zenbakia: 33/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean paratu dituzte Iruñeko La Oliva monasterioa karrikan urtarilaren 16an zuhaitzak inausi behar dituztela eta 8:00etatik aitzinera autorik ez aparkatzeko dioten kartelak.	
Zenbakia: 38/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	CIVIVOX delakoei buruzko webgunean <i>hordutegiak</i> ageri da 5 aldiz.	
Zenbakia: 39/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Mendillorriko CIVIVOX delakoak gaztelania hutsean argitaratu zuen irailerako antolatutako informatika-ikastaroen berri ematen zuen esku-orria.	
Zenbakia: 40/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen udako haur-programazioa ezagutzera emateko esku-orria.	
Zenbakia: 41/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Kultur Arloak gaztelania hutsean argitaratu zuen udan eskainiko ziren ikastaroen berri ematen zuen eskuorria.	
Zenbakia: 42/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Kultur Arloak gaztelania hutsean argitaratu zuen udako zine-gauen berri ematen zuen esku-orria.	
Zenbakia: 43/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Kultur Arloak argazki-rallya antolatu zuen <i>PASEO POR LA MEMORIA</i> izenburupean. Lehiaketaren oinarrien berri emateko argitaratu zuen esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 44/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Kultur Arloak arrantza-lehiaketa antolatu zuen. Lehiaketaren oinarrien berri emateko argitaratu zuen esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 45/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Gayarre Antzokia Udal Fundazioak Gabonetako zorion-txartela bidali zion erakunde bati. Postala gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 46/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Gayarre Antzokia Udal Fundazioaren irudi korporatiboa gaztelania hutsean dago. Inskripzioan <i>Fundación Municipal Teatro Gayarre</i> soilik ageri da.	
Zenbakia: 119/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Autobus Geltokiaren webgunea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 174/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Martxoaren 29an udaltzain batzuek identifikatzeko eskatu zioten gaztelaniaz. Herritarrek euskaraz egiteko eskatu zien. Azkenean, ez identifikatzeagatik eta bestelakoengatik atxilotu zuten. Polizia etxean sei ordu eman zituen euskaraz artatua izan nahi zuelako eta ez ziotelako eskubide hori bermatzen. Idatziz helarazi zizkieten paper eta dokumentu guztiak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 245/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Ibilgailuen zergari dagokion jakinarazpena jaso du martxoan. Erreziboaren erudia gaztelania hutsean dago eta halaxe bete dute.	
Zenbakia: 279/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Hizkuntza Eskolan gaztelaniaz bakarrik eskura zitekeen <i>XVIII Concurso Literario para jóvenes de Pamplona</i> izeneko lehiaketarako oinarriak biltzen zituen eskuorria.	
Zenbakia: 305/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko autobus-geltokiko taberna-jatetxeak eskuorriak argitaratu ditu autobus geltokira hurbiltzen diren herritarrek bertara joatera gonbidatuz, eta han aurkituko dituzten produktuen eta beraien prezioen berri emanez. Eskuorria gaztelania hutsean idatzita dago.	
Zenbakia: 339/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko autobus-geltokiak gaztelania hutsean jarri du herritarren eskura geltokiko merkataritza-guneko lokalen eta salgai dauden aparkalekuko plazen berri ematen duen eskuorria.	

Zenbakia: 369/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak 2007ko azaroaren 7tik 12ra Torun hiria ezagutzera emateko antolatutako egitarauaren programa gaztelaniaz eta polonieraz argitaratu zuen. Euskaraz ez zen hitz bakar bat ere ageri.	
Zenbakia: 370/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Kultur Zinegotziak gaztelania hutsean bidali zizkion ordezkarri bati Aste Santuko jardueren egitaraua eta haietan parte hartzeko gonbidapena.	
Zenbakia: 371/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Kultur Zinegotziak gaztelania hutsean bidaltzen die udal ordezkari kultur jardueren berri emateko igortzen dizkien argitaipenekin batera heldu den agurra.	
Zenbakia: 372/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak gazteentzat argitaratzen duen eta doan banatzen den <i>Pamplona Joven</i> aldizkariaren 61. alean hogeitortietatik azken laurak soilik daude euskaraz. Gainera, euskaraz dagoen informazioa guztia dago gaztelaniaz. Alderantziz ez, ordea.	
Zenbakia: 373/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak eta Nafarroako Gobernuak Pablo Sarasateren heriotzaren bigarren mendeurrena oroitarazteko argitaratu eta zabaldu duten liburuxka gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 406/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Alorrak gaztelania hutsean argitaratu du Gizarte ongizate eta Kirol Alorrak kudeatzen dituen prestazioen berri ematen duen eskuorria.	
Zenbakia: 408/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalaren San Pedro Ingurumen Heziketako museoak gaztelania hutsean argitaratu zuen tximeleten kontserbazioaren inguruan apirilean antolatutako zikloaren egitaraua.	
Zenbakia: 409/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak argitaratzen duen eta doan banatzen den <i>Pamplona Joven</i> aldizkariaren 64. alean 20 orrialdetik azken laurak besterik ez daude euskaraz.	
Zenbakia: 495/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Gazteluko plazan zoladura berritzeko lanak egin zituzten ekainaren amaieran. Udalak panel baten bitartez eman zuen lan horien nondik norakoen berri. Panelean gaztelaniaz bakarrik ageri ziren argibideak.	
Zenbakia: 553/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	<i>Arriskua zuk uste baino handiagoa da-eta</i> izeneko kartelak paratu zituzten Iruñean ekainean eta abuztuaren 19an ikusgai daude oraindik ere. Kartel horiek euskaraz eta gaztelaniaz idatzita dauden arren, euskarazko esaldia gaztelaniazkoa baino 3-4 aldiz txikiagoa da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 555/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko zezen-plazako lurpeko aparkalekuan tarifen berri ematen duen kartela gaztelania hutsean idatzia dago. Udalaren logoa ere gaztelania hutsean ageri da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 556/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako etorbideko semaforo batzuetan oinezkoendako oharra dago, semaforoa berde jarri eta gurutzatu ahal izateko botoia sakatu behar dela adierazten duena. Bada, gaztelania hutsean daude guztiak: <i>Pulse botón</i> .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 557/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Arcadio María Larraona kaleen kaleen berri ematen duen zutikako kartel berdea gaztelania hutsean idatzia da: <i>barrio, avda. Navarra sur</i> etab.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 565/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako etorbidean, Donibane Kirol Elkarteko tenis pisten parean, kaleen berri ematen duen zutikako kartel berdea gaztelania hutsean idatzia da: <i>todas direcciones, avda. Navarra, calle ..., barrio ...</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 616/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	2008ko Sanferminetarako argitaratu <i>Pamplona por el civismo</i> izeneko eskuorrian ez da euskararen arrastorik. Informazioa gaztelania hutsean edo gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez dator.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 617/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Gazteluko plazan zola berritzeko lanak egiten aritu dira abuztuan zehar. Udalak hesi horietan jarritako panelen bidez eman du lan horien nondik norakoen berri. Panelean informazioa gaztelania hutsean ageri da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 804/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Udaltzainek luzatutako isuna gaztelania hutsean dago, inprimakia zein bertan egindako idazpenak.	
Zenbakia: 996/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udala, Nafarroako Auzitegiaren epaia betez, Francoren alde borrokatu zirenei eskainitako kaleen errotuluak aldatzen hasi da Txantrean. Errotulu berrietan gaztelania hutsean ageri dira kaleen izenak: <i>Cendea de Olza, Cendea de Iza, Cuenca de Pamplona</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1164/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Azaroaren 30ean Iruñeko Gayarre Antzokian izanen den <i>Axeri boda</i> ikuskizunerako sarrera-txartela gaztelania hutsean da. <i>Argia dantzari taldea</i> eta <i>Iruña</i> dira euskaraz ageri diren hitz bakarrik. Lanaren izenburua euskaraz den arren, gaztelaniaz ageri da txartelean, gaizki itzulia gainera; <i>Boda de zorros</i> beharrean, <i>La boda del zorro</i> paratu baitute.	
Zenbakia: 1165/2008	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Azaroaren 19an Iruñeko Gayarre Antzokian ezin izan zuen txartelen erosketara euskaraz burutu, leihatilan zen langileak ez baitzekien euskaraz.	

Zenbakia: 1178/2008 Arrazoiak:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak Txantreako hainbat kale-izen aldatu behar izan ditu Nafarroako Auzitegiaren aginduz. Udala kaleen errotuluak aldatzen hasi da, baina errotulu berrietan gaztelania hutsean ageri dira kaleen izenak: <i>Cendea de Olza, Cendea de Iza, Cuenca de Pamplona</i>	Nafarroa
Zenbakia: 1181/2008 Arrazoiak:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Alkateak Udalak Ori mendiaren zeharkaleko plazan egin asmo dituen lanen berri emateko bilerarako deia luzatu zien auzoko herritarrei. Herritarrek jaso zuten jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 1213/2008 Arrazoiak:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak Txantreako hainbat kale-izen aldatu behar izan ditu Nafarroako Auzitegiaren aginduz. Kaleen errotulu berrietan gaztelania hutsean ageri dira kaleen izenak, ordea: <i>Cendea de Cizur, Berrioplano, Huarte</i> , etab.	Nafarroa
Zenbakia: 379/2008 Arrazoiak:	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA <i>Aisia Jarduera osasungarriak eta bisita gidatuak, 2008ko udaberria</i> izeneko kartelean euskararen presentzia ez da batere orekatua gaztelaniarenarekiko; jardueren informazio-taula eta egutegia gaztelania hutsean dira.	Nafarroa
Zenbakia: 342/2008 Arrazoiak:	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA Etxarri-Aranazko Zonaldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak liburuxka bat helarazi du ikastetxeen bidez Sakanako etxeetara. Espainiako Estatuko Osasun eta Kontsumo Ministeritzak droga-kontsumoaren inguruko informazioa eta sentsibilizazioa lantzeko argitaratutako liburuxka da. Bada liburuxka gaztelania hutsean dago. Azalean gehitu dioten xingolan daude euskaraz ageri diren hitz bakarrak, gainerako eduki guztiak gaztelaniaz daude.	Nafarroa
Zenbakia: 343/2008 Arrazoiak:	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA Maiatzaren 14an, goizeko 10:00ak aldera, Altsasu aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatera deitu zuen. Azalpenak euskaraz ematen hasi eta <i>en castellano</i> ozen batekin erantzun zion telefonoa hartu zuen pertsonak.	Nafarroa
Zenbakia: 367/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AGOIZKO UDALA D eta A ereduak eskaintzen dituen San Miguel eskolako publikoko atezain-lanpostuari ez diote euskararen ezagutzaren derrigortasuna ezarri.	Nafarroa
Zenbakia: 816/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ARAKILGO UDALA Arakilgo Udalak kontribuzio zergen helbideratzearen ordainagiria bidali die herritarrei. Udalaren irudi korporatiboa, eta <i>helbideratutako ordainagiria</i> hitzak kenduta, gainerako azalpen guztiak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 260/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ATARRABIAGO UDALA Atarriabiako Udalak Hiritarren Arretarako Bulegorako lanpostu bat sortu du. Langile horrek udaletxeko bulegoetara hurbiltzen den hiritar orori harrera egin beharko dio. Hala ere euskararen ezagutza ez da derrigorrezkoa izango lanpostua hartzeko.	Nafarroa
Zenbakia: 73/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Hautesle-eroldan dauden inskripzio-datuak jakinarazteko gutuna jaso du herritarrek. Barañaingo Udalarik dagozkion datuak gaztelania hutsean idatziak daude: <i>sexua, jaiotze data, helbidea, ikasketa-maila...</i> Udaletxean izan da datu horiek euskaraz jar diezazkieten eskatzeko, baina programa informatikoak ez duela ahalbidetzen erran diote.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 781/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Barañainen Kirolen hiribidean burutzen ari diren lanak direla eta, inguruko hiribideetan jarri dituzten zenbait kartel gaztelania hutsean dira: <i>Atención carretera cortada por obras, Paso de cebra cortada por obras. Cruce por el siguiente, gracias</i> edo <i>Acceso garajes</i> .	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 530/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BAZTANGO UDALA Arraiozko hegoaldeko sarreran egiten ari diren biribilguneko lanen ondorioz hegoaldeko sarrera itxia dagoela iragartzeko herrian berean paratutako bi kartelak gaztelania hutsean daude. <i>Atención carretera cortada</i> ageri da horietan.	Nafarroa
Zenbakia: 832/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BERRIOZARKO UDALA Berriozarko sarreran Berriainz industrialdearen parean dagoen seinalea, <i>Atención autobuses camiones, prohibido el estacionamiento en las calles de Berriozar excepto en el lugar señalado</i> dioena, gaztelania hutsean da.	Nafarroa
Zenbakia: 662/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BURLATAKO UDALA Burlatako Udaleko Kultura eta Festa Patronatuak zezen-ikusizunak iragartzeko afixa gaztelania hutsean plazaratu du.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 663/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BURLATAKO UDALA Burlatako Udaleko Haur Liburutegiak gaztelania hutsean plazaratu zuen <i>Jugando con el agua</i> izeneko tailerra iragartzeko afixa.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 709/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BURLATAKO UDALA Burlatako Udaleko Haur Liburutegiak abuztuaren 26ean egitekoa zen <i>El agua en el arte</i> izeneko tailerra iragartzeko plazaratu zuen afixa gaztelania hutsean zen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 795/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BURLATAKO UDALA Burlatako Udalak festetako programa txikia gaztelania hutsez banatu zuen, euskararen ordenantza urratuz.	Nafarroa
Zenbakia: 1173/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BURLATAKO UDALA Burlatako Udalak gaztelania hutsean bidali dio erakunde bati dirulaguntzen eabazpenaren gaineko jakinarazpena.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1174/2008	Erakundea: BURLATAKO UDALA	
Arrazoiak:	Burlatako Udalak erakunde bati dirulaguntzen ebazpenaren gaineko zuzenketen berri emanez bidali dion jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 807/2008	Erakundea: ERRIBAITIKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Erribaitiko udaletxearen kanpoaldeko paretan Erribaitiko plazari buruzko informazio historikoa ematen duen kartela dago. Kartela gaztelaniaz, frantsesez, ingelesez eta alemanez irakur daiteke. Euskaraz ordea, ez.	
Zenbakia: 219/2008	Erakundea: ETXARRI-ARANAZKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Etxarri-Aranazko Udalak gaztelania hutsean bidali zien martxoan oposizio-lehiaketa batean parte hartu zuten izangaiei izendapenaren erabakiaren berri ematen zuten jakinarazpena.	
Zenbakia: 1019/2008	Erakundea: ETXARRI-ARANAZKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Etxarri-Aranazko Udalak gaztelania hutsean bidali dio elkarte bati 2008ko urriaren 1ean eginiko osoko bilkuraren aktaren kopia.	
Zenbakia: 64/2008	Erakundea: IHABARKO KONTZEJUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Ihabarko Kontzejuak bandoa zabaldu du herriko etxeetan herri-lurren enkantearen inguruko gorabeheren berri emateko. Aipaturiko bandoa gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 139/2008	Erakundea: IHABARKO KONTZEJUA	Nafarroa
Arrazoiak:	Batzarrak otsailaren 10ean sinatutako oharra jaso du: <i>Adjudicación de terrenos comunales</i> . Gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 458/2008	Erakundea: UHARTE-ARAKILGO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Ekainaren 12an Uharte Arakilgo Udaletxera deitu zuen eguerdiko 12:50 aldera. Idazkariak hartu zuen deia eta ezin izan zion harrera euskaraz egin. Herritarrak euskaraz arta zezakeen inor ez al zegoen galdetuta <i>¿Qué quieres?</i> erantzun, eta ez zion administrari euskaldunarekin hitz egiteko aukerarik eman.	

BESTELAKOAK: EUDEL

Zenbakia: 975/2008	Erakundea: EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA - EUDEL	Bizkaia
Arrazoiak:	EUDELek argitaratzen duen UDALA izeneko aldizkariaren 145. alean editoriala (elebitan) eta 12. orrialdeko Eudelek antolatutako <i>Hizkuntza Gutxituen Erronkak Globalizazio aroan</i> izeneko kongresuari buruzko albistea kenduta gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dator. Aldizkariak 24 orrialde ditu.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1045/2008	Erakundea: EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA - EUDEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	EUDELen izenean langile bat bertaratu da zenbati udaletara euskararekin lotura dute planen egoeraz galdetzerako: Euskara Berreskuratzeko Plan Nagusiaz, barne-erabilera planaz etab. Gaztelania hutsean zuzendu zaie udaletako langileei.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1256/2008	Erakundea: EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA - EUDEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	EUDELen izenean langile batek Gipuzkoako udaletxe batera deitu zuen EBPnren barne erabileraren planaren egoeraz galdetzeko. Aipatu langileak gaztelaniaz egin zituen hartu-eman guztiak.	ERANTZUN DUTE

EREMUA: IPAR EUSKAL HERRIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 111

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratu espediente guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Frantziako Estatuaren araudiaren arabera, ez dute lege-urraketa izaerarik, ordea.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kontuan hartu behar dugu, aurreko urteetan adierazi dugun bezala, Frantziako Estatuko Administrazioek hizkuntza-eskubideak sistematikoki urratzen dituztela. Errepikortasunari doakionez, SNCF, Office 64 de l'Habitat eta Pirinio Atlantikoko Kontseilu Orokorra nagusitu dira 2008an. SNCF, herritarrei posta elektronikoz helarazitako publizitatea frantses hutsean egiteagatik. Kontseilu Orokorrak, ordea, banatu aldizkariak frantses hutsean edota euskararen presentzia hutsaren hurrengo izateagatik eta bestetik, laguntzaile moduan parte hartu egitasmoetan euskararen presentzia ez bermatzeagatik. Bestalde, kexa kopuru handia jaso dituzte Frantses Estatuako zenbait ministerioek, hala nola, Aurrekontu, Kontu Publiko eta Funtzio Publikoko Kontuen Ministerioak (Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique).

Herri administrazioari doakionez, Baionako, Donibane Lohizuneko, Miarritzeko eta Senpereko Herriko Etxeak dira kexa gehien jaso dutenak, harrera, seinaletika, oharrak, propaganda, herri aldizkaria ez euskaratzeagatik.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Aldizkaria frantses hutsean
Kanpo edo/eta barne seinaletika , plakak frantses hutsean
Kartelak eta panelak frantses hutsean
Iragarpenak /informazioak frantses hutsean
Webguneak frantses hutsean
Komunikazio euskarriak frantses hutsean
Mezu elektronikoak frantses hutsean
Webguneetan eskaintzen diren dokumentuak frantses hutsean
Lurrean margoturiko iragarpenak frantses hutsean
Oharrak frantses hutsean

Inprimakiak frantses hutsean
Ahozko harrera frantses hutsean
Telefono bidezko harrera frantses hutsean
Informazio-eskuorriak frantses hutsean
Aparkalekuetako makinak frantses hutsean
Herriko polizien edota aparkalekuetako langileen
arropetako informazioa frantses hutsean
Estatu zibileko agiriak frantses hutsean
Idatzizko akta ofizialak frantses hutsean
Gomitak frantses hutsean
Euskararen erabilera akastuna
Gutunak frantses hutsean
Galdategiak frantses hutsean
Komunikazio euskarrietan euskararen presentzia
hutsaren hurrengoa izatea
Txartelak frantses hutsean
Autobusetan diren iragarpenak frantses hutsean
Bozgoragailu bidezko oharrak frantses hutsean

Oro har, kexen zioak iazkoaren antzerakoak dira, eta beste urte batez kexa gehienak idatzizko erabilerari dagozkio.

Idatzizkoen artean denetarik dagoen arren, maiztasun handieneko zioak ondorengoak izan dira: herritarren eskura jarritako informazioa; ohar, seinale edo kartelak frantsesez izatea. Gutunak, gomitak edota jakinarazpenak frantses hutsean izateak 5 kexa eragin ditu. Inprimakiak, agiri ofizialak, oharrak eta azalpenak frantses hutsean izateak 23. Publizitatea frantsesez izateagatik 24 kexa jaso dugu. Halaber, webgunea euskaraz ez egotea izan da 10 kexaren arrazoia, aldizkaria frantsesez argitaratu izana 7rena. Hizkuntza-paisaia euskaratua ez izanak jaso ditu kexa gehien, hau da, barne eta kanpoko seinaleetika frantses hutsean agertu izana, 25 kexarekin.

Gogoratu behar dugu kexa horietako gehienek konponbide erraza dute, frantsesezko ereduarekin batera euskarazkoa sortzea aski litzatekeelako.

Bestalde, herritarrek telefono bidezko eta zuzenezko harreran zerbitzua euskaraz ez jasotzeagatik kexatu dira, 16 kasutan.

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik, herritarrek ahozkoan euskara erabiltzeagatik jasotako erantzunak aipatu nahi ditugu. Izan ere, euskarazko harrera eskatzeagatik *hemen Frantzian gaude* edota telefonoa esekitzea bezalako jarrerak pairatu behar izan dituzte behin baino gehiagotan. Horrelako jarrerak, hurbileko zerbitzuetan, hau da, Posta bezalako erakundeetan, edota Administrazio orokorrean Kontseilu Orokorrean esate baterako jasan dituzte.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
AEDEME – AGEN. DE L'ENVIRON. ET DE LA MAITRISE DE L'ENERG.	1
ANAH – AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT	1
ASSEMBLEE PERMANENTE DES CHAMBRES DE METIERS	2
CPAM – CAISSE PRIAMIRE D'ASSURANCE MALADIE DE BAYONNE	1
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	
CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES	4
CONSEIL GENERAL D'AQUITAINE	1
INSEE - INST. NAT. DE LA STATIS. ET DES ETUDES ECONOM.	1
L'OFFICE 64 DE L'HABITAT	5
LA POSTE	4
MINISTÈRE. DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI	2
MINISTÈRE DE LA SANTE- ETABLISSEMENT FRANCAIS DU SANG	1
MINIS. DU BUDGET, DES COMPTES PUBL. ET DE LA FONCTION PUB.	8
SNCF – SOCIÉTÉ NATIONALE DES CEHIMNS DE FER	17
SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT ET L'EXPLOTATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ ANGLET	1

HERRIKO ETXEA	
BAIONAKO HERRIKO ETXEA	18
DONIBANE LOHIZUNeko HERRIKO ETXEA	14
HENDAIAKO HERRIKO ETXEA	2
KANBOKO HERRIKO ETXEA	1
MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	8
SENPEREKO HERRIKO ETXEA	7
URRUNAKO HERRIKO ETXEA	1
UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	3
ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	4
ZURAIDEKO HERRIKO ETXEA	1

2008an jasotako kexek erakusten dutenez, egun nekez lortzen da bai harrera eta bai erakunde publikoek plazaratu euskarriak, jakinarazpenak, informazioak euskaraz jasotzea. Era berean, hizkuntza paisaia ez da sistematikoki euskaratua ez eta tresnetako azalpenak, bozgorailuetako oharrak... Beraz, oro har, euskarak ez du oraingoz inongo lekurik publikoarekiko harremanetan, ez eta hizkuntza paisaian.

Hendaia, Miarritze eta Ziburuko Herriko Etxeak salbu, Baiona, Urruña, Uztaritze, Donibane Lohizune, Senpere, Kanbo eta Zuraideko Herriko Etxeek ez diete Behatokiak igorri gutunei erantzun, ez eta Behatokiaren lana aurkezteko bilkura eskariari erantzun. Bestalde, azpimarratu behar da Hendaia, Ziburu, Uztaritze, Senpere eta Kanboko Herriko Etxeek Hizkuntza Normalizazio Planak onartuak dituztela, eta Herri elkargoaren euskara teknikariaren laguntza jasotzeko aukera dutela. Horrez gain, Hendaia, Miarritze eta Baionako Herriko Etxeek euskara teknikari propioa dute. Haatik, Hendaia Herriko Etxeak Behatokiari webgunea euskaratzeko urratsak eman zituela adierazi zion, elebitan idatzitako gutun baten bitartez eta webgunearen euskarazko bertsioaren estreinaldi ekitaldira gomiatu zuen. Miarritzeko MEDIAKeko arduradunak Behatokiari jakinarazi zionez, bera ez

da mediatekako zuzendaria eta zuzendariari behin baino gehiagotan galdegin dio mediatekako zerbitzuak euskaratzeko ahalegina egin zezan. Gure kexak Herriko Etxeari jakinaraztea gomiatu du. Azkenik Ziburuko Herriko etxeak jakinarazi dio behatokiari *Herrico Etche* izena, aspaldian ezarria dela. Baionako Herriko Etxeak hizkuntza-teknikari lanpostua sortu badu ere, gaur egun euskararen normalizazioa bermatzeko arrastorik ez da ikusten, ez bada, txikiz euskarazko esaldi bat agertu dela Baionako besten afitxen kari. Izan ere, Baionako Herriko etxea izan da, aurten ere, kexa gehien jaso dituenak, Donibane Lohitzunekoarekin batera.

4. ERANTZUNAK

SNCF-ek 4 kexari erantzun die, frantsesez. Lehen kexa voyages-sncf.com webguneari dagokio; bigarrena, bozgoraigailu bidezko oharrak frantsesez baizik ez zirelako; hirugarren gutuna, txartelak erosterakoan makinaren informazioa frantses hutsean zelakoan. Lehenengo bi kasuetan, igorritako kexa kontuan hartzen dutela eta dagokion arduradunari helaraziko diotela erantzun dute, kalitatezko zerbitzua eskaini nahi dutela iragarri. Hirugarren gutun batean, erantzunak zehazten digu, tresneriak ez duela euskarazko bertsiorik bermatzen, frantsesa delako *Errepublikaren hizkuntza*, bai eta *irakaskuntzarena, lan-mundukoa, eta zerbitzu publikoen*. Hori argudiatzeko, 1994ko abuztuaren 4ko legearen 1. artikulua oinarritzat hartzen du eta zehazten 4. artikuluan legeak dioela *zerbitzu publiko misioa betetzen duen pertsona moral batek eginiko ohar eta inskripzioak itzultzen diren kasuetan, bi hizkuntzatan bederen itzuli behar direla*. Ondorioz, SNCFen egin behar bakarra da informazioa atzerriko bi hizkuntzatan itzultzea, eta gaineratzen du auzoko herrien hizkuntzaren erabilera izan behar duenik ez duela inongo testurik behartzen, hots, kasu horretan euskara.

Azken erantzunean, SNCF-ek kexaren berri ukan izanaz eskertzen badu Behatokia, Frantzia hizkuntza asko praktikatzen dela kontziente direla dio, eta ez soilik atzerriko hizkuntzak, *aniztasuna gure mugen baitan* hasten dela dio, eta hizkuntza horien babesarekin eta sustapenarekin bat egiten dutela, aniztasun kulturalaren izenean. Haatik, *frantsesa Errepublikaren hizkuntza ofizial bakarra dela* gogora ekarri nahi dute, 2. artikuluan idatzia den bezala, eta horrez gain, frantsesaren erabilera ez dela kaltegarria diote, euskal hiztunek frantsesa ere badakitelako. Argudioa, Behatokiak igorritako gutunean oinarritzen dute, Behatokiak baitio gure gizartean *hiztun elebidunak* badirela. Horrez gain, SNCF erakundea zerbitzu publiko emaila da, eta Konstituzioa errespetatu behar duela dio.

Ministère du Budget des Comptes Publics et de la Fonction Publique delakotik bi erantzun jaso ditu Behatokiak, herritarrek administrazio fiskaletik jaso gutun eta inprimakiak frantses hutsean zirelakoan. Lehen erantzunean, Behatokiaren kexa jaso eta kontuan hartu duela diote, eta arretaz aztertuko dutela. Bigarren erantzuna, ordea, SNCF-ekoaren antzerakoa da, hots, Konstituzioaren 2. artikulua ondoz, frantsesaren erabilera derrigorrezkoa dela, zerbitzu publiko misioa betetzen duten pertsona moral publiko zein pribatuentzako, baita administrazioa eta zerbitzu publikoekin harremanak dituzten herritarrentzako. Horrez gain, Hizkuntz Eskubideen Deklarazio unibertsala dokumentu ofiziala ez dela iragartzen du. Ondorioz administrazio fiskalak herritarrei helarazten dizkion dokumentuak frantsesez idatzi behar direla.

ANPE erakundearen erantzun bakarra, frantsesez, zentzu horretan doa, berriz ere Konstituzioa eta 1994ko abuztuko legearen berri ematen da. Kexa herritarrak harrera euskaraz ezin izan duelako jaso bideratu zen. Batetik, Frantsesa dela Errepublikaren hizkuntza zehazten da, eta bestetik irakaskuntzako, lan munduko, harremanetako eta zerbitzu publikoen hizkuntza dela. Horrez gain frantsesa *komunitate frankofonoa osatzen duten Estatuoen lotura pribilegiatua dela* adierazten du.

Miarritzeko MEDiatekatik jaso erantzun bakarra euskaraz eta posta elektronikoz iritsi da. Posta elektronikoko bidezko publizitatea frantses hutsean helarazteagatik jaso ditu kexak. Bertan, gure solaskideak MEDiatekako zuzendariari ohar bera egin diola azaltzen digu, hau da, zerbitzuak euskaratzeko eta webgunea euskaratzeko eskaera, baina kontuan hartu ez dituztela jakinarazi du.

Jakina da 2008ko uztailean Frantziako Konstituzioan aldaketa izan zela. Hizkuntza gutxiagotuen normalizazioaren alde lan egiten duten erakundeei zein Nazio Batuen Erakundearen gomendioei muzin egin zieten. Hartara, 75. artikuluari atal bat erantsi zioten, eta horren arabera, Frantziako hizkuntzak ondarean parte direla adierazi zuten: *Les langues régionales appartiennent au patrimoine de la France.*

Artikuluaren onartu zenean Behatokiak salatu egin zuen horrek ez zuela inolako ondorio juridikorik eragingo herritarren hizkuntza-eskubideen aitortzan, eta gure salaketa berresten du Ministère de Budget erakundetik helarazitako erantzunean:

Par ailleurs il ressort des débats parlementaires afférents au projet de loi constitutionnelle de modernisation des institutions de la Ve République, que le Parlement, en inscrivant les langues régionales dans le patrimoine de la France par l'insertion de l'article 75-1 de la Constitution, n'a pas pour autant entendu remettre en cause la primauté de la langue française inscrite à l'article 2 de la Constitution ni ouvrir aucun droit nouveau

Hortaz, berretsi egin dute legearen artikuluko berriak ez duela inolako eskubiderik aitortzen.

Ziburuko Herriko Etxeak, kexa erakunde desagokiari bideratu duela jakinarazten dio Behatokiari, frantsesez. Izan ere, kexa ezberdinak jaso zituen Ziburuko herriko etxeak, inprimakiak eta harrera euskaraz jaso ahal ez izanagatik. Herriko Etxearen aburuz, herritarrak galdeginez geroz, erregistro zibileko inprimaki guztiak euskaraz eta frantsesez jaso daitezkeela zehazten digu, eta euskarazko harrera ere jaso daitezkeela azaltzen du. Horrez gain, seinaleetika, informazio-ohar eta gainerakoak euskaratzeko ikerketa egiten ari dela adierazten du. Halaber, elebitasunari oso atxikia dela agertu du eta horren adierazle dira, besteak beste, langileak sentsibilizatzeko ekimenak, bide seinale guztiak ele bietan egotea eta Euskal Konfederazioarekin izenpetutako hitzarmena. Bigarren gutunean, beti ere frantsesez, kanpoko seinale nagusian ortografia-akatsi buruzkoa, plaka 1970ekoak dela esplikatzen dio Behatokiari eta ez dela ordezkatzeari aurreikusten jakinarazi du.

Hendaiako Herriko Etxeak erantzun bakarra helarazi dio Behatokiari, ele bietan. Kexak, Herriko Etxearen webgunea frantses hutsean zela agertzen zuen. Herriko Etxeak webgunea euskaratzeko lanak aspaldian abiatu direla iragartzen du, eta uztalean sarean atzematen ahalko dela euskarazko bertsioa. Horrez gain, euskararen aldeko hizkuntza-politikaren alorrean Hendaiako Herriko Etxea aitzindaria izan dela azaltzen du, lehenbiziko euskara-teknikari lanpostua sortuz. Euskarazko webgunearen estreinaldi ekitaldira gomitatu zuen Behatokia irailean.

5. SINOPSIK: IPAR EUSKAL HERRIA

ADMINISTRAZIO OROKORRA

Zenbakia: 1006/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AGENCE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA MAITRISE DE L'ENERGIE-ADEME Argitaratu eskuorriak frantses hutsean dira: <i>Les chaudières performantes, Le chauffage au bois, Les pompes à chaleur</i> etab.	Lapudi
Zenbakia: 1225/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT – ANAH Frantses hutsean zabaldu du dirulaguntza eskariak egiteko inprimakia Pact-PBren Baionako egoitzan.	Lapudi
Zenbakia: 911/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ASSEMBLEE PERMANENTE DES CHAMBRES DE METIERS 2008ko 3. hiruhilabeteko aldizkaria, 9. alea frantses hutsean da; ez du euskarazko bertsiorik.	Lapudi
Zenbakia: 912/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ASSEMBLEE PERMANENTE DES CHAMBRES DE METIERS Webgunea frantses hutsean da; ez du euskarazko bertsiorik.	Lapudi
Zenbakia: 979/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE BAYONNE Agorrilaren 15ean gutuna frantses hutsean jaso zuen.	Lapudi
Zenbakia: 727/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE Baionan duen egoitzako seinaletik eta informazio guzietan ez da euskararen arrastorik. Hala, seinaletikari dagokionez, komunak, informazio bulegoa... Informazioari doakionez, konferentzia nahiz ikastaroei buruzkoak, izena emateko orriak eta bestelako eskuorriak ere frantses hutsean dira.	Lapudi
Zenbakia: 751/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE Irailaren 1ean Industri eta Komertzio ganbararen Baionako egoitzara deitu eta ezin izan zuen deia hartu zion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso; frantsesez egitea behartua izan zen.	Lapudi
Zenbakia: 752/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE Irailaren 4an 14:00etan Baionako egoitzan ezin izan zuen harreraren zegoen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Lapudi
Zenbakia: 416/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Baionako egoitzako seinaletik eta ez da euskararen arrastorik. Adibidez, sarrerako atean <i>tirer</i> baino ez du ematen.	Lapudi
Zenbakia: 420/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Martxoaren 14an herritarrek ezin izan zuen Baionako egoitzako harrerako emakumezko bi langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso. Horrez gain, bigarren eraikinean emakumea arrunt asaldatua agertu zitzairen eta amorrutatu zituen, herritarren iritziz.	Lapudi
Zenbakia: 800/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES <i>Pyrénées Atlantiques</i> aldizkariaren 2008ko ekaina - uztailleko alean ez da inolako informaziorik euskaraz.	Lapudi
Zenbakia: 913/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Aldizkariaren iraila-urriko alean euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da. Azken orrian irailaren 27an eta 28an Zokoan egitekoa zen <i>Fête de la Corniche</i> iragartzeko iragarkia ere frantses hutsean da.	Lapudi
Zenbakia: 799/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CONSEIL REGIONAL D'AQUITAINE <i>L'Aquitaine</i> egunkariaren iraila - urriko alean euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da. Egunkariak 24 orrialde ditu eta orrialde erdia hartzen ez duen artikulu bakarria bada euskaraz, alboan frantseserako itzulpena duelarik.	Lapudi
Zenbakia: 1223/2008 Arrazoiak:	Erakundea: INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES – INSEE Errola berritzeko agiriak frantses hutsean banatu zituzten Uztaritzeko etxeetan.	Lapudi
Zenbakia: 475/2008 Arrazoiak:	Erakundea: L'OFFICE 64 DE L'HABITAT Webgunea sortzeko zirenean maiatzaren 21ean zintzilikatua zegoen informazioa frantses hutsean zen; euskaraz ez zegoen inongo informaziorik.	Lapudi
Zenbakia: 488/2008 Arrazoiak:	Erakundea: L'OFFICE 64 DE L'HABITAT Maiatzaren 29an arratsalde bukaeran Donibane Lohizuneko bulegoan ezin izan du egokitu zaion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrek euskaraz bazekin galdegin zion langileari eta hark, <i>pixkat</i> erantzun zion arren, ez zizkion herritarren galderaren xehetasunak euskaraz eman.	Lapudi

Zenbakia: 489/2008	Erakundea: L'OFFICE 64 DE L'HABITAT	Lapurdi
Arrazoiak:	Maiatzaren 29an arratsalde bukaeran Donibane Lohizuneko bulegoan <i>Plafond-locatif 2008</i> izeneko dokumentua frantses hutsean eman zioten.	
Zenbakia: 490/2008	Erakundea: L'OFFICE 64 DE L'HABITAT	Lapurdi
Arrazoiak:	Webgunea frantses hutsean egoteaz gain, webgunetik frantsesez baino ezin dira jaitsi dokumentuak, besteak beste <i>Candidature pour l'accession sociale à la propriété</i> delakoa.	
Zenbakia: 507/2008	Erakundea: L'OFFICE 64 DE L'HABITAT	Lapurdi
Arrazoiak:	Maiatzaren 27an goizeko 9:00etan 0 810 64 64 00 zenbakira deitu du. Dejaren arrazoiak euskaraz azaltzen hasi zaio langileari, baina hark frantsesez hitz egiteko eskatu dio, elkarrizketa moztuz eta Frantzian gairela, Office64ra deitu duela eta hemen ez dela euskaraz mintzatzen esan dio.	
Zenbakia: 422/2008	Erakundea: LA POSTE	Lapurdi
Arrazoiak:	Apirilaren 4ean Senpereko bulegora joan da eta ezin izan du bertan zen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso. Haren erantzuna ordea, gaztelania ulertzen ez duela espainola izan da.	
Zenbakia: 500/2008	Erakundea: LA POSTE	Lapurdi
Arrazoiak:	Maiatzaren 30ean goizean Uztaritzeko bulegoan ezin izan zuen langile berriarengandik zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 749/2008	Erakundea: LA POSTE	Lapurdi
Arrazoiak:	Irailaren 2an, goizean, Uztaritzeko bulegoan ezin izan zuen egokitu zitzaion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso. Zehazki, ez ziola ulertzen eta 56 urterekin ez zuela ikasten hasteko gogorik esan zion.	
Zenbakia: 750/2008	Erakundea: LA POSTE	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztaritzeko bulegoaren kanpoaldeko postontzian diren oharrak frantsesez baino ez dira. Bulego barnean banku-zerbitzuari dagozkion desmartzak egiteko eskuorri guztiak frantses hutsean dira eta baita tarifak adierazten dituen taula ere. Horrez gain, leihatila bakoitzean egin daitezkeen izapideen berri ematen duten seinale txikiak frantses hutsean dira.	
Zenbakia: 487/2008	Erakundea: MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI . ANPE	Lapurdi
Arrazoiak:	Maiatzaren 28an 11:30ean Miarritzeko agentziara joan zen. Bertan, ezin izan zuen harrerako langilearengandik, ez eta teknikariarengandik ere, zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 501/2008	Erakundea: MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI . ANPE	Lapurdi
Arrazoiak:	Miarritzeko agentzian herritarren eskura dagoen informazio guziaz frantses hutsean da: sarrerako atean afitxaturiko informazioa (ordutegiak etab), barneko seinaleetika, eskuorriak, lan-eskaintzak etab.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 981/2008	Erakundea: MINISTERE DE LA SANTE. ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG	Lapurdi
Arrazoiak:	Odol emaileen erakundearen eskuorria frantses hutsean jaso zuen irailean Uztaritzen. Bertan, irailaren 26an Larresoron antolatutako jasoketaren berri ematen zen.	
Zenbakia: 442/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Apirilaren 4an Service des Impôts Sur Les Sociétés delakora telefonoz deitu zuen herritarrak eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 443/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Service des Impôts Sur Les Sociétés delakotik igortzen dizkioten agiri eta inprimakiak frantsesez bete behar dituela erran diote herritarrari	
Zenbakia: 451/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Errenta aitopena egiteko orria eta bi informazio-eskuorri igori zizkion. Guzi-guziak frantses hutsean ziren.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 992/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Urriko 3. astean etxeetara igorri etxebizitzari buruzko zergaren jakinarazpena frantses hutsean zen.	
Zenbakia: 1004/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Ikus-entzunezkoen zerga ordaintzeko jakinarazpena frantses hutsean igorri du.	
Zenbakia: 758/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako egoitzako ohar guztiak frantses hutsean dira. Leihatila bakoitzean egin daitezkeen desmartzak edo solairuan zer zerbitzu dauden adierazten dutenak bezalaxe.	
Zenbakia: 759/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako egoitzan herritarren eskura dauden eskuorri guztiak frantses hutsean dira.	
Zenbakia: 760/2008	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE	Lapurdi
Arrazoiak:	Irailaren 15ean arratsaldean Baionako egoitzan ezin izan zuen ez harrerako ez katastroko langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso eta haiekin frantsesez egin behar izan zuen.	
Zenbakia: 436/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Donibane Lohizuneko geltokian seinaleetika guziaz frantses hutsean da eta ez dituzte herrien euskarazko toponimoak errespetatzen. Adibidez: <i>Sortie, Saint Jean de Luz, Ciboure</i> .	
Zenbakia: 448/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Apirilaren 28an txartelak telekargatu zituen. Bada, bidaiari-txartelako informazio guziaz frantses hutsean da: baldintza orokorrak, herritarraren datuak, bidaiari buruzko datuak etab.	
Zenbakia: 449/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Webguneak 9 hizkuntzatan eskaintzen du informazioa; ez ordea, euskaraz.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 452/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Apirilaren 30ean herritarrak, ezin izan zuen Baionako tren geltokian harrera egin zion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 453/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Maiatzaren 1ean 23:00ak aldera Baionako tren geltokian bozgoragailu bidez entzun ahal izan ziren oharrak frantsesez baizik ez zituzten eman.	
Zenbakia: 454/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Maiatzaren 1ean 23:00ak aldera Baionako tren geltokian ikusgai zen informazio guzia frantses hutsean zen: abiatzekotan eta iristekotan ziren trenen ordutegiak, etab.	
Zenbakia: 498/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso zituen maiatzean zehar 5 publizitate mezu elektronikoko.	
Zenbakia: 510/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso ditu ekainean 4 publizitate mezu elektronikoko: <i>Etes-vous prêts à partir?, Votre dernier voyage en IDTGV, Les bons plans train d'été, Ne passez pas à côté des Bons Plans!</i> .	
Zenbakia: 633/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztailaren 3an eta 17an frantses hutsean jaso ditu bi promoziori buruzko mezu elektronikokoak: <i>Cet été, partez en train à petits prix eta Bons Plans vers le sud: jusqu'à 60% sur vos billets de train!</i> .	
Zenbakia: 754/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Irailaren 4an ezin izan zuen webgunean eskaintzen duen zerbitzuaren bidez tren txartelen erosketa euskaraz burutu, zerbitzu hori frantsesez baino ezin baitaiteke baliatu.	
Zenbakia: 767/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Hendaiaiko geltokian txartela hartzeko makinaren gainean idatzitako informazioa frantses hutsean da. Makinak berak hizkuntza hautatzeko aukera eskaintzen duen arren, hizkuntzen artean ez da euskara ageri.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 798/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso zituen abuztuan eta irailean zehar eskaintzei buruzko 5 posta elektronikoko.	
Zenbakia: 855/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso du urriaren 15ean igorri <i>Dernière possibilité de répondre à l'enquête Lunéa</i> izeneko mezu elektronikoa, trenez egin bidaiari buruzko iritzia berri emateko.	
Zenbakia: 1001/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso ditu bi publizitate-mezu urrian zehar.	
Zenbakia: 1114/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso ditu 3 publizitate mezu azaroan zehar posta elektronikoz.	
Zenbakia: 1226/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso du abenduaren 13an igorri mezu elektronikoa: <i>Un grand MERCI à vous!</i> .	
Zenbakia: 1229/2008	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso du SNCFek abenduaren 9an igorritako LONDRES : 77 euros (1) A/R, 70 000 places izeneko publizitate-mezua.	
Zenbakia: 666/2008	Erakundea: SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAG. ET L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ ANGLLET	Lapurdi
Arrazoiak:	Miarritzeko Aireportuko afixetan ez da euskararen arrastorik. Frantsesez dira eta zenbait gaztelaniaz eta ingelesez ere.	

HERRIKO ETXEAK

Zenbakia: 415/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Martxoaren 20tik 23ra izan den <i>Xingarraren feria</i> iragartzeko argitaratu komunikazioetan ez dio lekurik eskaini euskarari.	
Zenbakia: 630/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako besten afixan euskarazko esaldi bat agertzen bada ere, ez da oso agerikoa; frantsesa nagusitzen da.	
Zenbakia: 631/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako besten webguneak frantsesezko, ingelesezko eta gaztelaniazko bertsioak ditu, euskarazkorik ordea ez da.	
Zenbakia: 632/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxeak eta Besten komiteak bestak ongi pasa daitezen iragartzeko argitaratu prebentziorako afixa frantses hutsean da.	
Zenbakia: 761/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Arsenal plazan eta Posta inguruko karraketan aparkalekuak ordaintzeko jarri dituzten tresna berriek frantses hutsean dituzte oharrak eta funtzionamendua ere halaxe da.	

Zenbakia: 803/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako Arsenal plazaren ondoan dagoen aparkalekuko seinaleak frantsesez besterik ez daude.	
Zenbakia: 914/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionan zikinontzi berriak jarri dituzte. Beteak beste, Herriko Etxe inguruan eta Errobi bazterrean. Alta, bertan irakur daitezkeen mezuak frantses hutsean dira: <i>J'adopte un bon geste: je mets les sacs à l'intérieur des containers adibidez.</i>	
Zenbakia: 980/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxeak jarritako autobusen lema frantses hutsean da: <i>La Navette de Bayonne.</i>	
Zenbakia: 982/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Dibisioaren jauregia, erregearen hotela izana, XVIII. mendean non zegoen adierazten duen plaka frantses hutsean idatzia da.	
Zenbakia: 984/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako karriketan <i>Interdit sauf G.I.G-G.I.C</i> dioten zutikako seinaleak daude non-nahi. Besteak beste Thiers etorbidean eta Arsenal plazan. Bada, frantses hutsean dira.	
Zenbakia: 986/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako Gaztelu Zaharraren ondoan dagoen aparkatzeari buruzko zutikako seinalean euskara ez da ageri: <i>courte durée, enregistrement obligatoire sur l'horodateur.</i>	
Zenbakia: 991/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Angeluko, Baionako eta Miarritzeko Herriko Etxeek argitaratu à <i>l'affiche</i> agenda kulturalaren iraila - urriko alea, 49. zenbakia, frantses hutsean da.	
Zenbakia: 1003/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Gaztelu Zaharraren inguruan dauden seinaleetan ez da euskara ageri, zenbaitetan frantsesaz gain gaztelania ere badagoen arren. Adibidez: <i>Terrain militaire stationnement réglementé / Zona militar</i>	
Zenbakia: 1005/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	<i>Euskaldunen</i> karrikako zutikako seinaleak frantses hutsean dira: Rue des Basques, Livraisons autorisées, Priorité aux piétons...	
Zenbakia: 1007/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako Agustin Xaho kaian, Pelletier karrika hastapenean dauden zutikako seinaleak frantses hutsean dira: <i>Bornes automatiques, Livraison autorisée de 07h à 09h eta Accès pompiers.</i>	
Zenbakia: 1010/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako Arsenal plazan ondorengo zutikako seinalea frantses hutsean da: <i>2 Roues Non Motorisés. Les appuis sont réservés aux cycles non motorisés.</i>	
Zenbakia: 1013/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Baionako udaltzainen arropetan <i>Police Municipale</i> ageri da frantses hutsean.	
Zenbakia: 1227/2008	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	BAYONNE MAGAZINE aldizkariaren 153 alea, 2008ko abendutik 2009ko urtarrilera doana, frantses hutsean banatu da.	
Zenbakia: 401/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Biztanle berriei harrera egiteko urtarrilaren 20an eskaini zintzur-bustitzerako gomita frantses hutsean jaso zuen.	
Zenbakia: 413/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Heritarrari senide baten heriotza-agiria frantses hutsean luzatu diote.	
Zenbakia: 421/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko etxearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 502/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Donibane Lohizuneko aparkalekuen ardura duten langileen arropan <i>Stationnement</i> ageri da frantses hutsean.	
Zenbakia: 503/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Donibane Lohizuneko aparkalekua ordaintzeko makinak frantses hutsean dira, besteak beste Laiatz etorbidekoak.	
Zenbakia: 504/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Donibane Lohizuneko aparkalekuetan, <i>Zone de stationnement limitée à 2h</i> dioen seinalea frantses hutsean da; besteak beste, Laiatz etorbidean.	
Zenbakia: 505/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Aparkalekuan tiketa makinan sartu behar dela gogorarazten duen seinalea frantses hutsean da Laiatz etorbidean.	
Zenbakia: 512/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Gazteria Zerbitzuak argitaratu <i>Berriak jeunes</i> aldizkariaren uztailakoa alean tituluz aparte euskaraz hitz bat ere ez da.	
Zenbakia: 524/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Jaldai lan eremuaren sarreran aparkatzeko argibideak ematen dituen zutikako seinalea frantses hutsean da: <i>Stationnement interdit sur toutes les voies de la zone industrielle.</i>	

Zenbakia: 525/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Jaldai lan eremuaren sarreran <i>sauf riverains</i> dioen zutikako seinalea frantses hutsean da.	
Zenbakia: 770/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Promenade des Rochers ibilbidean zakurren jabeei zuzendu zutikako seinale urdina frantses hutsean da.	
Zenbakia: 850/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Igerilekuan eskaintzen diren jarduerak eta ordutegiak aurkezten dituen eskuorria frantses hutsean da.	
Zenbakia: 864/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Donibane Lohizuneko igerilekuko barne seinaleetikan euskararen presentzia bermatzeko indarra egin bada ere, gaizki idatzi dira seinaleak: adibidez, <i>aldagelak</i> baino <i>aldagiak</i> agertzen da.	
Zenbakia: 1237/2008	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 434/2008	Erakundea: HENDAIKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxeko webguneak ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 769/2008	Erakundea: HENDAIKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Boulevard de la Mer-en aparkatzeko ordainketa egiteko zutikako makineta informazioa frantses hutsean da: <i>Stationnement payant, annulation, Ville d'Hendaye</i>	
Zenbakia: 1008/2008	Erakundea: KANBOKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Kanboko Herriko etxeak frantses hutsean igorri die 2009ko dirulaguntzen eskariaren berri ematen duen gutuna.	
Zenbakia: 435/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Hondartza handiaren inguruan dauden seinale informatiboak, aparkatzeari buruzkoak, frantses hutsean dira.	
Zenbakia: 446/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Hondartza handiko babes zibileko bulegoan dauden seinaleak frantsesez besterik ez daude.	
Zenbakia: 508/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso du ekainaren 20an, MEDIATEKAK igorri <i>Concert demain à faire suivre</i> izeneko mezu elektronikoa	
Zenbakia: 526/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztailaren 18an <i>Konferentziak Mediatekan</i> izeneko mezu elektronikoa jaso zuen herritarrak. Izenburua eta ordutegiari buruzko informazioa kenduta, gainerako guzua frantses hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 619/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Blogean antolatutako animazioen izenburuetan tarteka euskarazko itzulpena agertzen bada ere, bloga gehienbat frantsesez da.	
Zenbakia: 667/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztailaren 25ean Miarritzeko itsasargia bisitatzeko jaso zituzten sarrerek frantses hutsean idatziak ziren.	
Zenbakia: 668/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztailaren 31n ezin izan zuen Miarritzeko itsasargia bisitatzeko txartelak saltzen zituen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 728/2008	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Irailaren 5ean jaso <i>Animations America de septembre et octobre 2008</i> izeneko mezu elektronikoa frantses hutsean da.	
Zenbakia: 517/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztaritzetik etorritakoan, aintziraren sarreran <i>Dépôt d'ordures interdit hors containers</i> dioen zutikako seinalea frantses hutsean da.	
Zenbakia: 518/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Aintziraren sarreran <i>Parking payant de 9h30 à 19h00</i> dioen zutikako seinalea frantses hutsean da	
Zenbakia: 519/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Senpereko aintziran kanpinkarrendako makineta azalpen guziak frantses hutsean dira. <i>Jetons</i> dioen horretan gainera informazioa 6 hizkuntzatan da, baina euskaraz ez.	
Zenbakia: 520/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Senpereko aintziren eremuko aparkalekuetan <i>payant</i> dago idatzia lurrean.	
Zenbakia: 521/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Senpereko aintziran beirazko botilak uzteko lekua non dagoen dioen oharrak jarri dituzte nonahi. Bada frantses hutsean dira: <i>Avis du maire</i> diote oharrek, hain zuzen ere.	
Zenbakia: 522/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Senpereko aintziran jarri duten aparkalekua ordaintzeko makineta informazioa frantses hutsean da.	
Zenbakia: 523/2008	Erakundea: SENPEREKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Senperetik Dantxarinera joateko biribilgunean obrak direla-eta trabak egonen direla azaltzen duen seinalea frantses hutsean da: <i>Attention, Accès Dancharia fortement perturbé du lundi 8h au vendredi 12h00</i>	

Zenbakia: 432/2008	Erakundea: URRUÑAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxeko webguneak ez du euskarazko bertsiorik; frantses hutsean da.	
Zenbakia: 418/2008	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Martxoaren 18an telefonoz deitu zuen eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Erran ziotenez, ez zen langile eskaldunik.	
Zenbakia: 438/2008	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Aparkatzeko baldintzak ez betetzeagatik herriko etxeko polizia frantses hutsean den oharra utzi diote autoan.	
Zenbakia: 1224/2008	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztaritzeko herritarrek ezin izan zuten 2008an errolda berritzeko galdetegiarekin etxera joan zitzairen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 414/2008	Erakundea: ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Ekainaren 10ean egitekoa den Biltzar Nagusirako deia berri ematen duen gutuna frantses hutsean jaso du.	
Zenbakia: 419/2008	Erakundea: ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Otsailaren 7an Herriko Etxean zela, herritarrak ezin izan zuen herrizainarengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak diplomaziaz jokatu zuen, baina Frantzia zirela erantzun zion hark.	
Zenbakia: 433/2008	Erakundea: ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxeko webguneak ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da.	
Zenbakia: 473/2008	Erakundea: ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Herriko Etxeko atarian <i>Herriko Etchea</i> dio plaka batek.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 511/2008	Erakundea: ZURAIDAKO HERRIKO ETXEA	Lapurdi
Arrazoiak:	Frantses hutsean jaso du herritarrak maiatzaren 20an igorritako gutuna: <i>Questionnaire installation de professionnels de santé.</i>	

5.1. INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 82

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetan jasotako kexa guztiek eskubide-uraketaren izaera dute. Horrez gain, Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako hainbat kexak legea ere urratu dute. Herrialde horietan 6/2003 legeak eta 123/2008 Dekretuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko zenbait betebeharrak ezartzen dizkiete interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

2008an jasotako kasuak gertaera askori buruzkoak dira. Gertaera horietariko batzuk errepikatu badira ere, errepikatze erreala kasu bakarrean baino ez da izan. IBERDROLAren kasuan bezeroen arretarako telefono-zenbakira deitzean herritarrek ezin izan dute zerbitzua euskaraz jaso.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Argitalpenak euskaraz ez: aldizkaria, berripapera, txostena, ...
Erantzungailua euskaraz jarri ezin
Errotulazioa, afixa edo oharra euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Euskarazko gakoa oker
Faktura edo ordainagiria euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez
Jakinarazpena euskaraz ez: gutuna, SMSa, ...
LTDaren aparatuak euskarazko konfigurazioa gaizki
Ordenagailuaren softwarea euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez: e-mezua, kartela, eskuorria, ...
Toponimoa euskaraz ez
Txartela euskaraz ez: bidaia-txartela etab.
Webguneak euskarazko bertsiorik ez

2.3. Larritasuna

Lehenik eta behin, interes orokorreko zerbitzuez ari garela kontuan hartu behar da. Interes orokorreko zerbitzuak legez unibertsalak izanik, zerbitzu horiek euskaraz jaso ezin izatea berez larria bada ere, herritarrek jasan behar izan dituzten alboko kalte-ondorioek egoera are larriago bihurtu dute zenbait kasutan.

Esate baterako, zerbitzu desegokia edo tratu zakarra pairatu dituzte zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea baliatu nahi izan duten zenbait herritarrek. IBERDROLAko bezeroek arretarako zenbakira deitu eta langile euskaldunarekin egon nahi zutela adierazitakoan, itxaroteko eskatu zieten. Zain egon ziren, musikatxoa entzun eta entzun, baina ez zuten langilearekin egoterik lortu. Kasu batean, deia moztu egin zioten, gainera. ORANGEko langileak bezeroari telefonoz deitu eta eskaintzari buruzko azalpenak ematen jarraitu zuen bezeroaren eskaerari entzungor eginez. Azalpenak ematen bukatu zuenean, eskaintza zer iruditzen zitzaion galdetu zionean herritarrari eta hark informazioa euskaraz jaso nahi zuela errepikatu zionean, ezer esan gabe, deia moztu egin zuen. VODAFONEko saltzaileak *a mi me tienes que hablar en español* esan zion euskaraz zuzendu zitzaion herritarrari. METRO BILBAOko langilearengandik ere erantzun txarra jaso zuen euskaraz zuzendu zitzaion herritarrak. TELEFONICAren deia jaso zuen herritarra zur eta lur, baina erabat haserreturik gelditu zen informazioa euskaraz jaso nahi zuela adierazi eta entzundakoak entzun ostean.

Aurten ere, aurreko urteetan jasotako kexen zio bertsua agertzen zuten batzuk jaso ditugu: IBERDROLAren kasua, arretarako zenbakira deitu eta inongo zerbitzurik jaso gabe gelditzea ez da berria Behatokiaren *Urteko txostenean*. CEIk formakuntza ikastaroei buruzko informazioa gaztelania hutsean igortzen jarraitzen du. KURSAALEko aparkalekuaren kudeaketaz arduratzen den enpresa aldatu bada ere, urteko kuotari dagokion jakinarazpena gaztelania hutsean jaso dute aurten ere aparkalekuko erabiltzaileek.

Bezero euskaldunek zerbitzua euskaraz jasotzeko edo eskaintza berezia baliatzeko atzerapenak jasan behar izan dituzte. EUSKALTELEko bezero euskaldunek SMS mezuak doan bidaltzeko eskaintza aktibatzeko 2 aste baino gehiagoz itxaron behar izan zuten sakatu beharreko gakoa oker emana zegoelako. VODAFONEko bezeroak, berriz, 18 hilabetez egon behar izan du zain erantzungailua euskaraz jarri dioten arte.

VUELING AIRLINESEk emandako atzerapausoa kezka garria iruditzen zaigu. Izan ere, lehen e-posta bidezko publizitatea euskaraz igortzen bazuen ere, orain gaztelania hutsean bidaltzen du.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
KOMUNIKAZIO-ENPRESAK	30
ENERGIA-HORNITZAILEAK	10
OSASUNGINTZA	6
HEZKUNTZA	10
GARRAIOBIDEAK - GARRAIO-ENPRESAK	26

KOMUNIKAZIO-ENPRESAK

Herritarrek jasan dituzten eskubide-urraketa gehienak hizkuntzaren erabilera idatziari dagozkio. Horien artean, publizitate-euskarria (kartela, eskuorria, SMSa, ...) euskaraz ez egotea da maiztasun handiena duen arrazoia. Aipagarria da, MOVISTAREko zein TELEFONICAKo zenbait bezerok, harremanak euskaraz nahi dituztela adierazia dieten arren eta fakturak euskaraz jasotzen dituzten arren, publizitatea gaztelania hutsean jaso dutela.

Bestetik, fakturak euskaraz jasotzeko traba eta ezintasuna salatu dute hainbat herritarrek. EROSKI MOVIL, MOVISTAR, TELEFONICA eta YOIGO dira herritarrek fakturak euskaraz jaso nahi dituztela adierazi arren, gaztelaniaz igortzen dituzten enpresetako batzuk. TELEFONICAKo kexaren kasua atzerapausoaren adierazgarri da, herritarrak hasieran fakturak euskaraz jasotzen zituelako eta ondoren, inongo azalpenik eman gabe gaztelaniaz igortzen hasi zaizkiolako. Beste 3 kasuak EAEko herritarrei gertatuak dira. 3 kasuetan enpresek herritarrei esandakoaren arabera, ezinezkoa omen da fakturak euskaraz luzatzea. Ez dago soberan gogoraraztea, EAEko Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen 123/2008 Dekretuak fakturak kontsumitzaileak hautatutako hizkuntza ofizialean, eta bestela, ele bietan egiteko betebeharra ezartzen diela zerbitzua EAEn eskaintzen duten telekomunikazio enpresei. Gainera, jakin badakigu MOVISTAREko bezeroek fakturak euskaraz jaso jasotzen dituztela.

Herritarrek behin baino gehiagotan ezin izan dute ahozko zerbitzua euskaraz jaso. Lehen azaldu bezala, eskubide hori baliatu nahi izateak ondorioak ekarri dizkie. Larriena erantzun oso zakarra jasotzea izan da, lekuz kanpokoak. Aipagarria iruditzen zaigu EUSKALTELeke bezeroak bi aldiz arretarako zenbakira deitu, bietan euskarazko zerbitzua jasotzeko botoia sakatu eta ez batean ez bestean zerbitzua euskaraz jaso ezin izana.

ENERGIA-HORNITZAILEAK

Kexa gehienak ahozko zerbitzua euskaraz jaso ezinak eragin ditu. Horietariko bi IBERDROLAren bezeroentzako arreta telefonoan herritarrek jasotako zerbitzu eskasari dagozkio. Aurreko urteetatik datorren kexa da hau, baina eskubide-urraketa gairiditzeko neurriak ez hartzeaz gain, IBERDROLAKO langileek bezero euskaldunei irri egiten jarraitzen dute. Izan ere, zerbitzua euskaraz ez emateaz gain, deia langile euskaldunari pasako diotela esan, eta telefonoan zain izan dituzte; edota itxaroteko esan, baina ondoren deia moztu.

REPSOL YPFk ere oso jarrera bazterzailea erakusten du euskaldunekiko: aldizkako ikuskapenaren berri emateko jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzen dizkie herritarrei. Udal batek behin baino gehiagotan adierazi die bertako herritarrek jakinarazpenak euskaraz jaso nahi dituztela, baina ez diete jaramonik egiten. Gainera, konponbide aski erraza du kexa horrek, eredu prestatzea nahikoa bailitzateke.

Beste kexak fakturak, erantzungailuko mezuak eta afixei dagozkie.

OSASUNGINTZA

Herritarrek helarazitako kexa gehienak eskuorriak euskaraz jaso ez izanari dagozkio. CLINICA BAVIERAK eta VITAL DENTek bina kexa jaso dituzte arrazoi horrengatik. Kexa horiek euren ohiko jardunaren adierazgarri dira.

Beste kexa bat webgunea euskaraz kontsultatu ezinak eragin du, eta azkena osasun-zentro batean harrerako langilearekin euskaraz mintzatu ezinak.

HEZKUNTZA

Jasotako kexa gehienak publizitateari dagozkio. Herritarrek ezin izan dituzte zenbait ikastetxe pribatuk antolatutako ikastaroei buruzko eskuorriak euskaraz eskuratu. Hori horrela izanik, suposatzea da ikastaroak euskaraz egiterik ere ez zela izan izanen.

Gainerako kexak sarrerako ateko mezu grabatuari, webguneari, informazioari, eraikineko errotulazioari eta ordenagailuen softwareari dagozkie.

GARRAIOBIDEAK – GARRAIO-ENPRESAK

Bideratutako 3 kexa ahozko zerbitzuari dagozkio eta gainerako guztiak idatziari.

Garraio-enpresei zuzendutako kexa gehienak bezeroei luzatzen dizkieten aparkalekuetako ordainagiriak gaztelania edo frantses hutsean egoteagatik izan dira. Enpresa horietako batzuek aparkalekuen ustiapena udal-esleipenen bidez lortua dutela kontuan izanik, ondorioztatu ahal izan dugu udalek enpresei ez dizkietela hizkuntza dela eta betebeharrak ezartzen edo ezarrita ere, ez dituztela enpresek betetzen ote dituzten egiaztatzen.

Bestetik, Euskal Herritik abiatzen diren ibilbidea egiten duten garraio-enpresek bidaiariei luzatzen dizkieten bidaia-txarteletan zenbaitetan ez da euskaren arrastorik izaten. Horren adibide dira LA NAVIRE MARIE LOUISE bidaia-txartelak. Izan ere, Hendaiatik Hondarribiara joaten den txalupako bidaia-txarteletan informazioa frantsesez eta gaztelaniaz idatzia dago, baina ez da euskararen arrastorik.

Egun gero eta ohikoagoa da informazioa eskuratzeko enpresen webguneetara jotzea. Behatokian jasotako kexek erakusten dutenez, ordea, herritar euskaldunek ezin izaten dute informazioa euskaraz eskuratu.

4. ERANTZUNAK

KOMUNIKAZIO-ENPRESAK

CECOSA INSTITUCIONAL SL (EROSKI MOVIL)ek Behatokiari adierazi dionez, bezeroek eskubide osoa dute EROSKI MOVILekin dituzten harremanetan euskara erabiltzeko, ez legez soilik, baizik eta enpresaren politikak hala agintzen duelako. Eramangarritasun-zerbitzua eskatuta, ez omen da bezeroa EROSKI MOVILen bezero bihurtzen. Eramangarritasun-eskaera onartutakoan soilik ematen omen zaio alta bezeroari EROSKI MOVILen, eta orduan, harremanak zein hizkuntzatan nahi dituen galdetzen zaio. EROSKI MOVILekiko harremanetarako hizkuntza hautatzen den unetik beretik, komunikazio guztiak bezeroak aukeratutako hizkuntzan bideratuko direla adierazi dute, eta hala, aurrekontuak, jakinarazpenak, fakturak, eta abarrekoak bezeroak aukeratutako hizkuntzan jasoko dituela. Hizkuntzarik hautatu ezean, berriz, ele bietan. Behatokiak erantzun hori jaso badu ere, kontraesankorra iruditzen zaio, izan ere, euskaraz igorritako gutunari gaztelaniaz erantzun zaio. Bestetik, berriki jasotako kexek adierazten dutenez, EROSKI MOVILeko zenbait bezero kexak fakturak gaztelania hutsean jaso dituzte.

EUSKALTELEk ia kexa guztiei erantzun die. Gutun horietan, kexa eragin duen gertaeraren azalpena emateaz gain, arazoa konpondu den kasuetan, horren berri eman dio Behatokiari.

TELEFONICAK erantzun bat igorri du Behatokira. Datu Pertsonalen Lege Organikoaren arautegia betetzearen inguruko gutunari dagokionez, asko harritu dituela jakinarazi du. Izan ere, bezeroen hizkuntza-eskubideekiko guztiz errespetuzko jarrera omen dute eta bezeroek eurek hautatzen ahal dute zein hizkuntzatan izan hartu-emanak enpresarekin. Kexari konponbidea lehenbailehen emateko prestutasuna adierazi dute eta euskarazko ale bat ere igorri dute.

ENERGIA-HORNITZAILEAK

IBERDROLAK helarazitako erantzunetako batean aditzera ematen duenez, EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuak gaiaren inguruan sartu dituen eskakizun handienei erantzuna emateko behar diren prozedurak garatzen ari omen dira, eta eskakizun horiek Dekretuan finkatutako epea amaitu baino dezentez lehenago beteta uzteko ahaleginik handienak egiten ari dira. Hartara, suposatzekoa da hartutako neurriari esker IBERDROLAko bezeroek aspaldiko urteetan jasan duten eskubide-urraketa ez dela aurrerantzean errepikatuko.

NATUR GASEk Behatokiari jakinarazi dio normalean haien kolaboratzaile guztiek langile elebidunak dituztela. Hala ere, gerta omen daiteke uneren batean lanez gainezka egoteagatik bezero euskaldunak euskaraz artatu ezin izatea.

OSASUNGINTZA

Behatokiak ez du alor honetako erantzunik jaso.

HEZKUNTZA

DEUSTUKO UNIBERTSITATEAK Behatokiak helarazitako kexari erantzun dio. Kexa Kultur Behatokiaren erronken inguruko jardunaldi batzuen berri emanez, gaztelaniaz eta ingelesez, baina ez euskaraz, idatzitako mezu elektroniko bati buruz bazen ere, ondorengo erantzun dute: bileretako hizkuntza ingelesa izan zela eta informazioa ez zela euskarara edo ez gaztelaniara itzuli.

GARRAIOBIDEAK – GARRAIO-ENPRESAK

Azken urteotan Donostiako KURSAALeko aparkalekua kudeatzen duen enpresari kexa igorri izan zaio urteko kuotaren berri emanez igortzen duen gutuna gaztelania hutsean idatzia egon ohi delako. EGUISA arduratu da zenbait urtez aparkalekuaren kudeaketa lanaz, baina 2008az geroztik ACCIONA APARKALEKUAK da horren ardura duena. Bada, ustiapenaz arduratzen den enpresan aldaketa izan bada ere, jakinarazpena gaztelania hutsean bidali izanagatik Behatokian ohiko bihurtu den kexa helarazi zitzaion ACCIONA APARKALEKUAK enpresari. Erantzunean jakinarazi digutenaren arabera, onartzen dute kexan aipatzen den jakinarazpena gaztelania hutsean bidali zutela. Dena den, aurrerantzean legeak dioena betez, jakinarazpen guztiak ele bietan idatzi eta bidaliko omen dituzte, eta aparkalekuko iragarki-oholean horren berri emateko oharra jarriko omen dute. Bestalde, aparkalekuaren erabiltzaile diren bezero guztiei jakinarazpena berriz bidaliko dietela gaineratu zuten, oraingo honetan ele bietan.

AUTOROUTES DU SUD DE LA FRANCE erakundeko bezeroen zerbitzu-arduradunak Behatokiari adierazi dienez enpresak euskararen bermerako neurriak hartzen ditu (A63ko seinaleek erakusten duten bezala) eta langileria doakionez, gaitasuna eta atsegintasuna dira kontuan hartzen diren irizpideak. Bestalde, langileak ez zuela herritarra mindu nahi ziurtatu du, gaizki-ulertu baten ondorioa izan zela, besterik ez gaineratu du.

CINTRA APARCAMIENTOS enpresak Behatokiari helarazitako gutunaren arabera, egungo legediak instalazio, kartel, seinale eta dokumentuei buruz araututakoa betetzen du enpresak. Hala ere, euskararen erabilera sustatzeak duen garrantziaz jabetzen direla eta Nafarroako Euskarari Buruzko Foru Legea edo Iruñeko ordenantza CINTRA APARCAMIENTOSi zuzenean ez bazaio aplikatzen ahal ere, egoera aztertuko dutela jakinarazi dute.

METRO BILBAOk euskararen erabilera akastuna konpondu duela jakinaraziz mezua igorri zion Behatokiari.

PARKING ARENAlek ere arazoa konpondu eta aparkalekuko makinek ordainagiriak ele bietan luzatzen dituztela aditzera eman zuen.

5. SINOPSIK: INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

KOMUNIKAZIO-ENPRESAK

Zenbakia: 417/2008	Erakundea: BOUYGUS TELECOM	Lapurdi
Arrazoiak:	Martxoan Neo 18h + WE izeneko iragarkiak jarri zituen ikusgai Baionan; besteak beste, autobusen geltokietan. Bada, euskarari ez diote lekurik egin.	
Zenbakia: 138/2008	Erakundea: EKINTZA PHONE	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 12an Orereta-Erreterria aldean banatutako eskuorria gaztelania hutsean idatzia dago. <i>Oferta limitada</i> dio eskuorriak goiburuan.	
Zenbakia: 1073/2008	Erakundea: EROSKI MOVIL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak EROSKI MOVILEkin egin zuen telefonia mugikorreko kontratua, baina sakelakoren fakturak gaztelania hutsean jasotzen ditu. EROSKIrekin harremanetan jarri da fakturak euskaraz nahi dituela jakinarazteko, eta ez dizkiotela euskaraz bidaliko erantzun diote.	
Zenbakia: 1241/2008	Erakundea: EROSKI MOVIL	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	Abadiñoako saltokian eramangarritasun-kontratua gaztelaniaz egin behar izan zuen dendariak ez zekiela euskaraz.	
Zenbakia: 1248/2008	Erakundea: EROSKI MOVIL	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	Herritarrak eramangarritasun-kontratua egin zuen EROSKI MOVILEkin. Handik gutxira 71692 zenbakitik honako mezu hau jaso zuen: gaztelania hutsean: EROSKI: <i>hemos recibido su solicitud de portabilidad</i> .	
Zenbakia: 1262/2008	Erakundea: EROSKI MOVIL	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak eskuko telefonoa beste konpainia batetik EROSKI MOVILera aldatzeko eskaera egin zuen. Handik gutxira gaztelania hutsean jaso zuen sms-mezua: <i>Eroski Móvil le informa que su solicitud de portabilidad ha sido aceptada. Acuda a recoger su nueva SIM al hipermercado donde la tramitó, desde el día 2008-12-22.</i>	
Zenbakia: 55/2008	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	EUSKALTELe bidali dion fakturan honela idatzita ageri da bere helbidea: CALLE ARTE (Kalearte jarri beharrean).	
Zenbakia: 266/2008	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	EUSKALTELe gaztelaniaz diseinatu, erdal musika-talde batek kantatu eta azken hitzak salbu osoro erdaraz den iragarki bat txertatu du ETB-1en.	
Zenbakia: 276/2008	Erakundea: EUSKALTEL	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	EUSKALTELen LTD aparatuek gaizki egin dute konfigurazioa. Testuen hizkuntza-aukera euskaraz jarrita baduzu, ETB-1 jarri eta segundo batzuetara beste kate batera egiten du salto. Abisua pasa eta arazoa aste pare batean konponduko zutela erantzun zioten herritarrari. Denbora hori joan da baina arazoak bere horretan jarraitzen du. Ondorioz, ETB-1 ikusi nahi izatekotan LTDaren testuak gaztelaniaz edukitzera derrigortuta dago herritarra.	
Zenbakia: 718/2008	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	Euskaraz eta gaztelaniaz bidali zion publizitate-mezua joan den uztailaren 30ean, SMS mezua doan bidaltzeko eskaintza eginez. Eskaintza aktibatze euskarazko gakoa oker emana zegoen eta bi aste baino gehiago itxaron behar izan zuen eskaintza aktibatu ahal izateko.	
Zenbakia: 736/2008	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoiak:	EUSKALTELekin kontratua sinatu du herritarrak. Haren berri emateko gutun bat bidali diote, euskaraz eta gaztelaniaz. Gaztelaniazkoa zuzen idatzita dago; euskarazkoa, ostera, akatsez josita.	
Zenbakia: 1251/2008	Erakundea: EUSKALTEL	Bizkaia
Arrazoiak:	Abenduaren 15ean 11:00ak aldera 11840 zenbakira deitu du. Zerbitzua euskaraz jaso ahal izateko zenbakia sakatu du. Deia hartu duen langilea gaztelaniaz hasi zaito, ordea. Herritarrak zerbitzua euskaraz jasotzeko zenbakia sakatu duela esan dio. Langileak erantzun diotenaren arabera, langile euskaldunak okupaturik zeuden une hartan. Geroxeago berriz deitu behar izan du eta lehendabiziko aldia gertatu bezala, zerbitzua euskaraz jasotzeko tekla markatu arren, gaztelaniaz baino ez zekien langilea egokitu zaito.	
Zenbakia: 248/2008	Erakundea: MOVISTAR	Bizkaia
Arrazoiak:	Bizkaiko bezero batek fakturak euskaraz nahi dituela jakinarazi dio telefonia-enpresa horri eta ezinezkoa dela erantzun diote.	
Zenbakia: 362/2008	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean igorri diote <i>Consigue lo mejor para el verano</i> izeneko publizitatea harremanak euskaraz nahi dituela adierazita duen eta fakturak euskaraz jasotzen dituen Nafarroako erakunde bati.	
Zenbakia: 363/2008	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean igorri diote <i>Cambie de móvil y cambiará su manera de pensar</i> izeneko publizitatea harremanak euskaraz nahi dituela adierazita duen eta fakturak euskaraz jasotzen dituen Nafarroako erakunde bati.	
Zenbakia: 783/2008	Erakundea: MOVISTAR	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako herritarrak irailaren 16an gaztelania hutsean jaso du publizitate SMSa: "4405 Movistar Publi: MMS GRATIS! Apuntate a PROMO DOMINGOS AGO+SEP GRATIS... 26/ 9".	

Zenbakia: 375/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ORANGE Maiatzaren 23an ADSL eskaintza bati buruzko informazioa emateko deitu zioten. Herritarrak informazioa euskaraz jaso nahi duela jakinarazi dio. Langileak <i>dialekto</i> hori ez zekiela erantzun, eta azalpenak gaztelaniaz ematen jarraitu zuen. Herritarrak informazioa euskaraz nahi zuela jakinarazi zion berriz ere, <i>dialekto</i> bat ez baina hizkuntza bat dela argituz. Jaramonik egin gabe promozioaren ezaugarriak azaltzen jarraitu zuen, gaztelaniaz. Bukatu zuenean eskaintza zer iruditzen zitzaion galdetu zion herritarrari. Horrek informazioa euskaraz nahi zuela errepikatzean ezer esan gabe telefonoa eseki zion.	Nafarroa
Zenbakia: 660/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ORANGE ORANMOVIL-DONOSTI CENTRO saltegiak banatu duen 16 orrialdeko propaganda gaztelania hutsez ageri da	Gipuzkoa
Zenbakia: 247/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA Gaztelania hutsean idatzitako publizitatea igorri diote fakturak euskaraz jasotzen dituen bezero bati.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 364/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA Gaztelania hutsean bidali diote lanpostu integralari buruzko publizitatea fakturak euskaraz jasotzen dituen bezero bati.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 697/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA Gaztelania hutsean bidali dio bezeroari baimenerako eskaera-gutuna, datuen babeserako legeak ezarritako derrigortasuna betetzearren.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 702/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA Herritarrak ezkutuko zenbaki batetik egindako deia jaso zuen. TELEFÓNICatik deitu zioten, tarifa-aldaketen berri emanez. Deitu zuen emakumea gaztelaniaz zuzendu zitzaion eta herritarrak informazioa euskaraz emango zion inor ez al zegoen galdetu zion. Ezetz erantzun zion, eta orduan herritarrak sentitzen zuela baina ez zuela informaziorik nahi adierazi zion eta eseki egin zuen telefonoa. Handik ordu erdira berriz deitu zion emakumeak, eta telefonoa zergatik eseki zion galdetu zion. Herritarrak azaldu zion berak ez ziola deia moztu. Hau da, langileari jakinarazi zion ez zuela informaziorik nahi, baldin eta euskaraz jakinarazten ez bazitzaion. Orduan euskarazko arreta egiten duen lankidea jarriko zela esan zion. Herritarrak eskerrak eman zizkion. Jarraian honakook entzun behar izan zituen: <i>Perra! Perra, perra, perra, puta, eres una perra! Prostituta, prostituta, prostituta, ja, ja, ja</i> (kantari).	Gipuzkoa
Zenbakia: 898/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA www.telefonicaonline.com webgunea gaztelaniaz eta katalanez dago, euskaraz ez ordea.	Nafarroa
Zenbakia: 925/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA Urriaren erdialdean zerbitzu bati buruzko azalpena emateko deia jaso zuen. Herritarrak langileari adierazi zion euskarazko zerbitzurik izan ezean, ez zitzaiola interesatzen. Langileak erantzundakoaren arabera, haien departamentuan ez da euskaraz dakien inor. Hilabete berean gauza bera gertatu zaion bigarren aldia da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1247/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TELEFÓNICA Faktura euskaraz jaso ohi zuen bezeroak gaztelaniaz jaso izan du azken 4 hilabeteotan. Gaztelaniaz jaso duen guztietan euskaraz bidaltzeko eskatu dio TELEFÓNICARI, eta datuak egiaztatu ostean hurrengo faktura euskaraz jasoko duela esaten dioten arren, gaztelaniaz bidaltzen jarraitzen dute.	Nafarroa
Zenbakia: 1261/2008 Arrazoiak:	Erakundea: YOIGO Gaztelania hutsean jaso ohi ditu fakturak. Euskaraz jaso nahi dituela jakinarazteko deitu izan die behin baino gehiagotan, baina ez dagoela modurik erantzuten diote beti.	Gipuzkoa
Zenbakia: 477/2008 Arrazoiak:	Erakundea: VODAFONE Herritarra VODAFONERen saltokira joan zen informazio eske. Arreta euskaraz egitea nahi zuela adierazi zien baina inork ez zekien euskaraz. Harridura aurpegia jarri zioten eskaera hori entzutean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1028/2008 Arrazoiak:	Erakundea: VODAFONE Herritarrak 2007ko uztaietan sinatu zuen telefonia mugikorreko kontratua. Ordutik hona hamaika ahalegin egin ditu erantzungailua edo ahots-buzoia euskaraz egon dadin, baina 2008ko azaroaren 17ra arte ez du lortu erantzungailua eta buzoia euskaraz jartzea. Hau da, urte eta erdiz jardun behar izan du euskaraz zekien teleoperadorea egokitu eta euskaratzea egin dioten arte. Tarteko ahalegin guztiak hutsalak gertatu dira teleoperadoreek euskaraz ez zekitelako.	Bizkaia
Zenbakia: 1240/2008 Arrazoiak:	Erakundea: VODAFONE Abenduaren 12an Abadiñoko hipermerkatu batean salmahaija jarri zuten telefonia mugikorreko konpainia guztietako saltzaile guztien artean. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion VODAFONEko saltzaileari eta horrek euskaraz ez zekiela erantzun zion bai eta <i>a mí me tienes que hablar en español!</i> esan ere.	Bizkaia
Zenbakia: 1249/2008 Arrazoiak:	Erakundea: VODAFONE Herritarrak VODAFONetik beste telefono konpainia baterako eramangarritasuna eskatu zuen. Vodafonetik mezu bat iritsi zitzaion. Honela zioen: <i>Vodafone informa: Hemos recibido su solicitud de portabilidad. Por favor llame urgentemente al 607100199.</i> Zenbaki horretara deitu zuenean gaztelaniazko lokuzioa azaldu zitzaion: <i>le informamos que el horario del servicio es de 9 de la mañana a 10 de la noche de lunes a viernes excepto festivos nacionales. Le rogamos que contacte con nosotros dentro de dicho horario.</i>	Bizkaia

ENERGIA-HORNITZAILEAK

Zenbakia: 1192/2008 Arrazoa:	Erakundea: BEROFIL Oartzungo bezeroek gaztelania hutsean jaso dute energia arrazionalizatzeko tresna jartzeko aholkuaren berri ematen duen gutuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 244/2008 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Apirilaren 3an, goizean, 901 202 020 zenbakira deitu zuen herritarrak kontadorearen irakurketa emateko. Ahots grabatuak gaztelaniaz erantzun zion. Herritarrak euskaraz hitz egin zuen, baina ahotsak <i>no le entiendo</i> erantzuten zion eta behin eta berriro. Azkenean langile batek hartu zion deia. Herritarrak euskaraz hitz egin zion, baina langileak <i>no le entiendo, pero qué quiere?</i> galdetu zion. <i>Hablar en euskara</i> herritarraren erantzuna. <i>Esto no es una institución pública</i> erantzun zion langileak eta berarekin gaztelaniaz egin beharko zuela. Herritarrak orduan, langile euskaldun batekin jartzeko eskatu zion. Denbora tarte batez zain egon zen, musika eta operadoreak okupatuta zeudela zioen mezua entzuten. Azkenean deirik ez zutela hartzen ikusita eseki egin zuen. Ezin izan zituen kontadorearen irakurketaren datuak eman.	Gipuzkoa
Zenbakia: 608/2008 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Uztailaren 20an kontsumoaren datuak emateko deitu zuen. Igandea zela-eta euskaldunik ez zegoela adierazi zioten eta barkatzeko baina biharamunean deitzeko, zerbitzua euskaraz nahi bazuen. Uztailaren 22an berriz deitu eta deia hartu zuen langileak oso zakar erantzun zion. Azkenean, langile euskalduna jarriko zela esan arren, musika jarri zioten eta handik gutxira eseki egin zioten telefonoa. Neurketaren datuak eman gabe gelditu zen herritarra.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 933/2008 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Urriaren 22an 901 202 020 zenbakira deitu zuen eta atera zitzaion ahots grabatuak gaztelaniaz bakarrik egiten zuten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1260/2008 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Gaztelania hutsean jaso ohi ditu fakturak. Euskaraz jaso nahi dituela jakinarazteko deitu die, baina ez dutela euskaraz bidaltzeko asmorik esan diote.	Gipuzkoa Bizkaia
Zenbakia: 346/2008 Arrazoa:	Erakundea: NATURGAS ENERGIA Maiatzaren 13an telefonoz deitu zuen instalazioaren ikuskapenaren eguna aldatzeko. Telefonoa hartu zion langileak <i>Naturgas buenos días</i> esan zion. Ondoren, ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso, langileak ez zekielako euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 948/2008 Arrazoa:	Erakundea: NATURGAS ENERGIA Kalean egiten dituen lanen berri emateko jartzen dituen afixak gaztelania hutsean idatzita daude. Honela diote: <i>NaturGas. Canalización de gas natural. Estamos trabajando para llevar el gas natural a su hogar. Perdonen las molestias.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 465/2008 Arrazoa:	Erakundea: REPSOL YPF Usurbilgo herritarrek maiatzaren erdialdean egitekoak ziren aldizkako ikuskapenaren berri emateko jakinarazpenak gaztelania hutsean jaso zituzten. Udalak behin eta berriz jakinarazi dio idatziz REPSOLi herritarrek jakinarazpenak euskaraz jaso nahi dituztela baina eskaerari jaramonik egin gabe jarraitzen dute.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1206/2008 Arrazoa:	Erakundea: REPSOL YPF Abenduaren 1ean lurretako butano-biltegiara joan zen. Bulegoan ziren pertsoneri euskaraz egin eta begira geratu zitzaizkion. Langileetako batek <i>eehh!!</i> erantzun zion. Azkenean, gaztelaniaz egin behar izan zuen eskaera.	
Zenbakia: 506/2008 Arrazoa:	Erakundea: INTERMARCHÉ – SENPEREKO GASOLINDEGIA Senpereko gasolindegian afixa guztiak frantses hutsean dira. Adibidez: <i>L'énergie est notre avenir, économisons la edo Nouveau gazole! Une meilleure qualité .</i>	Lapurdi

OSASUNGINTZA

Zenbakia: 5/2008 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA BAVIERA Gaztelania hutsean dagoen eskuorria banatu dute Iruñerriko etxeetan. Bertan urtarrilaren 15a bitarteko eskaintza bereziaren berri ematen da.	Nafarroa
Zenbakia: 14/2008 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA BAVIERA Webgunea ez dago euskaraz eskuragarri.	Nafarroa
Zenbakia: 541/2008 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA BAVIERA Ekainaren 18an eskuorria jaso zuen Donibane K.E.ko bazkideak udako aldizkariarekin batera. Bada, eskuorrian ez da euskararen arrastorik.	Nafarroa
Zenbakia: 768/2008 Arrazoa:	Erakundea: POLYCLINIQUE AGUILERA Irailaren 21ean harrerako telefono zenbakira deitu du. Euskaraz mintzatu zaio telefonoa hartu dion langileari, baina langileak ez zekien euskaraz eta frantsesez hitz egin behar izan du.	Lapurdi
Zenbakia: 186/2008 Arrazoa:	Erakundea: VITAL DENT Martxoan aldean <i>Calidad de servicio. Implantología y Prótesis fijas</i> dioen eskuorria gaztelania hutsean banatu zuen Hernanin.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1138/2008 Arrazoa:	Erakundea: VITAL DENT Oreeta-Errenteriako klinikak Oartzungo etxeetan banatutako eskuorrian informazio gehiena gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa

HEZKUNTZA

Zenbakia: 921/2008 Arrazoa:	Erakundea: CCC Gaztelania hutsean bidali dio Iruñeko herritarrari publizitate-gutun pertsonalizatua.	Nafarroa
Zenbakia: 157/2008 Arrazoa:	Erakundea: CEI – FORMACIÓN Otsailaren bukaeran <i>Cursos 100% subvencionados de idiomas (presenciales)</i> izeneko mezu elektronikoa gaztelania hutsean jaso zuen herritarrak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 176/2008 Arrazoa:	Erakundea: CEI – FORMACIÓN Webgunea gaztelania hutsean dago; hortaz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	Nafarroa
Zenbakia: 902/2008 Arrazoa:	Erakundea: CEI – FORMACIÓN Eskaintzen dituen hizkuntza-ikastaroen berri ematen duen mezu-elektronikoa gaztelania hutsean jaso dute erakunde batean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 329/2008 Arrazoa:	Erakundea: CORAZÓN MUNDAIZ IKASTETXEA Maiatzaren 7an COLEGIO SAGRADO CORAZÓN MUNDAIZ ikastetxearen publizitate-orria jaso zuen etxeko postontzian. Eskuorria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1086/2008 Arrazoa:	Erakundea: DEUSTUKO UNIBERTSITATEA Deustuko Unibertsitateko Aisiazko Ikasketen Institutuak azaroaren 20an Kultur Behatokiaren erroken inguruko jardunaldien berri ematen zuen mezu elektronikoa igorri zuen. Informazioa ingelesez eta gaztelaniaz eskura zitekeen, baina euskaraz ez.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 256/2008 Arrazoa:	Erakundea: IMAGINE ENGLISH SCHOOL Errenteria-Oreretako postontzietan banatu zuen publizitate-eskuorria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 826/2008 Arrazoa:	Erakundea: LABAYRU IKASTEGIA Maiatzean Bilboko Bolueta auzoan zabaldu zuen euskaltegi berrian sartzeko txirrina jo behar da. Txirrina jotakoan mezu bat entzuten da: <i>Puerta abierta. Cierre la puerta después de entrar.</i> Mezuak ez du euskarazko ordainik. Horrez gain, <i>Salida</i> eta antzeko errotuluak ere gaztelania hutsean daude.	Bizkaia
Zenbakia: 827/2008 Arrazoa:	Erakundea: LABAYRU IKASTEGIA Maiatzean Bilboko Bolueta auzoan zabaldu zuen euskaltegi berrian ordenagailuetako softwarea gaztelaniaz dago.	Bizkaia
Zenbakia: 1143/2008 Arrazoa:	Erakundea: SAGRADO CORAZÓN IKASTETXEA Corken ingelesa eta Lyonen frantsesa ikasteko egonaldiei buruz Oiartzungo etxeetan banatu zuen eskuorria gaztelania hutsean idatzita dago.	Gipuzkoa

GARRAIOBIDEAK ETA GARRAIO-ENPRESAK

Zenbakia: 59/2008 Arrazoa:	Erakundea: ACCIONA APARKALEKUAK Herritarrak plaza bat du KURSAAL aparkalekuan. Orain arte EGUISA arduratu da aparkalekuaren ustiatetaz, baina duela gutxi ACCIONAK hartu du bere gain aparkalekuaren kudeaketa. Orain arte bezala, urte hasierarekin batera aparkaleku plazaren truke ordaindu beharreko kuota berri ematen duen jakinarazpena jaso du, oraingoan ere gaztelania hutsean.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 552/2008 Arrazoa:	Erakundea: ACCIONA APARKALEKUAK Iruñeko zezen-plazako lurpeko aparkalekuko oharrak gaztelania hutsean idatziak daude. Besteak beste, tarifena, altura mugatuaren berri ematen duena edo bidez zaindutako eremua dela dioena.	Bizkaia
Zenbakia: 170/2008 Arrazoa:	Erakundea: APARCAMIENTOS DE BILBAO Indautxuko aparkalekuko makinak luzatzen dituen ordainagiriak gaztelania hutsean daude. <i>Eskerrik asko</i> da euskaraz irakur daitekeen gauza bakarra.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 514/2008 Arrazoa:	Erakundea: AUTOROUTES DU SUD DE LA FRANCE. ASF Uztailaren 10ean Miarrizeko ordainlekuan euskaraz mintzatu zaio ordainlekuko langileari eta hark espainolez erantzun dio.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 52/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBAO AIR 2007ko abenduan argitaratu zuen 31. zenbakidun informazio-aldizkarian, zuzendariaren atariko hitzak kenduta, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzita dago.	Bizkaia
Zenbakia: 747/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBAO AIR Loiuko aireportuko aparkalekuan sartzeko hartu beharreko txartela eta ordaindu ondoren makinak ematen duen ordainagiria ere gaztelania hutsean daude.	Bizkaia
Zenbakia: 1167/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBAO AIR Enpresaren www.bilbaoair.com webguneak ez du bi hizkuntza ofizialen arteko oreka errespetatzen. Gaztelaniazko bertsioa lehenesten du beti, euskarazko bertsioak gaztelaniazkoak baino askoz informazio gutxiago dakar, eta euskarari atzerriko hizkuntzen (ingelesa eta frantsesa) pareko trataera esleitzen dio.	Bizkaia
Zenbakia: 1168/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBAO AIR Bilbao Air berripaperean euskaraz eta gaztelaniaz ematen den informazioa ez da batera orekatua. Aurkezpenean izan ezik, euskaraz ez du ia presentziarik. Ingelesez euskaraz baino artikulu gehiago irakur daitezke.	Bizkaia

Zenbakia: 1169/2008 Arrazoa:	Erakundea: BILBAO AIR 2007 urteko txostenean Lehendakariaren eta Zuzendari Nagusiaren hitzak kenduta (euskaraz eta gaztelaniaz ageri dira) gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 684/2008 Arrazoa:	Erakundea: CINTRA PARKING Herritarrari Iruñeko Baluarteko aparkalekuan luzatu zioten egiaztagiria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 734/2008 Arrazoa:	Erakundea: CLICKAIR AIRLINES Hegazkin-konpainiak publizitatearekin paperezatu zuen Bilbo joan den abuztuaren amaieran. Karteletan ez zen euskararen arrastorik ageri.	Bizkaia
Zenbakia: 786/2008 Arrazoa:	Erakundea: CLICKAIR AIRLINES Hegazkin-konpainiak Loiuo Aireportutik abiatzen diren hegaldiak eskaintzen ditu. Hala ere, bere webgunean ez dago txartelak euskaraz erosteko biderik!	Bizkaia
Zenbakia: 1171/2008 Arrazoa:	Erakundea: CENTRO DE TRANSPORTE VITORIA-GASTEIZKO GARRAIO ZENTROA Gasteizko Garraio Zentroaren www.ctvitoria.com webguneke atariko orrian kontsultak euskaraz, ingelesez eta frantsesez egin daitezkeela aditzera ematen bada ere, gaztelaniaz soilik eskura daiteke informazioa.	Bizkaia
Zenbakia: 680/2008 Arrazoa:	Erakundea: JOLASKI SL Hondarribiatik Hendaiarako bidea egiten duen txalupan erabiltzaileei ematen dizkieten txartelak gaztelania hutsean idatziak daude.	Nafarroa
Zenbakia: 673/2008 Arrazoa:	Erakundea: L'HENDAYAIS II Hendaiaiko kaitik atera eta ordu erdiko itzulia ematen duen txalupa hartu zuten uztailaren 18an. Bada, txartelak frantses hutsean idatziak ziren eta bidaian zehar emandako azalpenak ere halaxe izan ziren.	Nafarroa
Zenbakia: 672/2008 Arrazoa:	Erakundea: LA NAVIRE MARIE LOUISE Hendaiaitik Hondarribira joaten den txalupan bidaiatzeko ematen dituzten txarteletan ez da euskararen arrastorik; frantses eta gaztelania hutsean dira.	Nafarroa
Zenbakia: 240/2008 Arrazoa:	Erakundea: METRO BILBAO Martxoaren 30ean arazo bat izan zuen METRO BILBAOn eta erreklamazioa egitera joan zen leihatilara. Azalpenak euskaraz ematen hasi eta 345 zenbakidun langileak <i>No te entiendo</i> erantzun zion. Herritarrak euskaraz egiteko eskubidea zuela gogorarazi zion eta enpresak ez ziola euskaraz jakitea eskatzen jakinarazi zion langileak bezeroari modu txarrean.	Bizkaia
Zenbakia: 1253/2008 Arrazoa:	Erakundea: METRO BILBAO Bilboko Metroan, San Inazioko geltokian, Gurutzetarako noranzkoan honako oharra ageri da argizko panelean: <i>Ez dabilen kaiko igongailua / Ascensor de andén que no funciona</i> .	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 805/2008 Arrazoa:	Erakundea: NORDJET Aerotaxi-enpresak eskaintzen dituen zerbitzuen berri emateko bidali duen publizitate-mezu elektronikoa gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa
Zenbakia: 683/2008 Arrazoa:	Erakundea: PARKING ARENAL – BILBO Aparkekuan luzatutako ordainagiria gaztelania hutsean dago	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 304/2008 Arrazoa:	Erakundea: PARKING DE LA AUDIENCIA – IRUÑEA Iruñeko aparkalekuak gaztelania hutsean argitaratu du aparkatzeko plazen eta abonamenduen berri ematen duen informazio-orria.	Bizkaia
Zenbakia: 678/2008 Arrazoa:	Erakundea: TÜV RHEINLAND NAVARRA Iruñeko TÜV RHEINLAND GROUPEk ibilgailuaren azterketa teknikoaren balio-aldia bukatzeaz dagoela gogoraraziz igorri dion gutuna jaso du herritarrak. Jakinarazpenaren sarrera kenduta, gainerako guztia gaztelania hutsean dago: ordutegia, etab.	Nafarroa
Zenbakia: 1172/2008 Arrazoa:	Erakundea: UNIPORT BILBAO www.uniportbilbao.es webgunean gaztelaniaz eta ingelesez eskura daiteke informazioa, baina ez euskaraz.	Bizkaia
Zenbakia: 669/2008 Arrazoa:	Erakundea: VINCI PARK Miarritzeko Clémenceau aparkalekuan jasotako ordainagiria frantses hutsean da.	Nafarroa
Zenbakia: 719/2008 Arrazoa:	Erakundea: VUELING AIRLINES Lehen publizitate e-mailak euskaraz bidaltzen zituen. Orain ordea, mezu horiek gaztelania hutsean iristen dira.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1170/2008 Arrazoa:	Erakundea: ZAISA Irungo Garraio Gunearen webgunea gaztelaniaz soilik ikus daiteke. Euskaraz ez du inolako tokirik webgune horretan.	Bizkaia

5.2. MERKATARITZA-GUNE HANDIAK, KATEAK, DENDA ERRALDOIAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 142

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Aurreko urteetan bezalaxe, bideratu diren kasu guztietan urratu da hizkuntza-eskubidea, eta kasuen ia laurdenean baita EAEko 6/2003 Legea ere, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarena ere.

Lege urraketa handiagoa ez izatea bi arrazoiengatik da:

- 1.- Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako kontsumitzaile eta erabiltzaileek inolako lege-babesik ez dutelako hizkuntza-eskubideei dagokienez.
- 2.- EAEko 6/2003 Legeak publikoak ez diren enpresei inolako betebeharririk ez dielako ezartzen publizitateari dagokionez, publizitatearen irismena eta pisua lehen mailakoa den arren gaurko gizartean.

Hala eta guztiz, arestian aipatu bezala, ezarritako gutxieneko betebeharrak ere ez dituzte beti betetzen merkataritza kate handiek, askotan, kexek erakutsi duten legez, ez eta errazen bete daitezkeenak ere, (hizkuntza-paisaia, ordainagiriak...).

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2008 urtean zehar Oiartzungo euskalgintza biltzen duen Ttur-ttur Elkarteak zenbait ekimen burutu ditu etxean jasotzen diren eta gaztelania hutsean dauden publizitate-aldizkariaren inguruan. Haien ekintzen artean, kexa zein zorientze horiek guztiak Behatokira ere helaraztea dago. Hala ere, Behatokiak kexen irakurketa orokorrean desfase handirik egon ez dadin, Ttur-ttur Elkartetik jasotako kexak hilabeteka eta establezimenduka bildu ditu. Izan ere, kexa guztiek espediente bana izango balute milaka espediente izango genuke eremu pribatuan, eta horrek Behatokiaren azterketa orokorra desitxuratuko dute. Halaxe jakinarazi zitzaion Ttur-ttur Elkarteari, eta begi onez ikusi zuten Behatokiaren lan-proposamena.

Bestalde, aipatu beharra dago Oiartzungo Euskal Herrian Euskaraz taldeak ekimen berezitua egin zuela eskualdeko ALCAMPO eta CARREFOUR merkataritza-guneetan euskararen presentzia berma zezatela eskatzeko. Horren harira, hizkuntza-eskubideak bermatzeko eskaera jasotzen zuen dokumentuari ehunka atxikimendu agertu zioten merkataritza-gune horietako erosleek, eta horiek guztiak Behatokira helarazi zituzten.

2.2.a. Errepikakortasuna

Merkataritza-guneetako kateen publizitatea dugu Behatokiak urte osoan kudeatzen dituen kexen artetik errepikakortasun handiena ageri duena, inolako zalantzarik gabe. Hilero, hilero kexa berdinak jasotzen dituzte, eta urteak daramatzagun arren urraketa horien berri ematen, salbuespenak salbuespen, orokorrean, merkataritza-gune eta kateek ez dute aurrerapauso esanguratsurik ematen euskararen presentzia areagotzeko. Sarritan legeak halako betebeharririk ez diela ezartzen ere aipatu izan digute haien jokabidea zuritzeko.

Era berean, urraketen sistematikotasuna ere ukaezina da. Kexa egiten duten herritarrez harago, erabiltzaile guztiengan dute eragina urraketok. Errotulazioa gaztelania hutsean egoteak, bertaratzen diren guztiei eragiten die (eta ez da jende gutxi izaten halako guneetan biltzen dena), ordainagiriak gaztelania hutsean egoteak ere bai, langileak erdaldunak badira ezin izango dute zerbitzua euskaraz bermatu...

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA	
Publizitatea erdara hutsean	100
Hizkuntza paisaia	8
Ahozko zerbitzua	7
Ordainagiriak fakturak	7
Jakinarazpen idatziak	3
Txartela	1
Galdetegia	1
Toponimo ofiziala ez errespetatzea	1

2.3. Larritasuna

Larritasunaren irizpideari erreparatuz, 429/2008, 900/2008 eta 1057/2008 espedienteak nabarmenduko ditugu.

Lehenbiziko kasuan Baionako LEROY MERLIN dendako enplegatu erdaldunak euskararekiko mespretxua adierazteaz gain, zerbitzua ukatu zion herritarrari zoroarena eginez.

Bigarrenean, Azkoitiko EROSKIn euskaraz ez zekien praktiketako ikaslea jarri zuten kutxan. Horrek gainera, erantzun txarra eman zion euskaraz egin zion bezeroari.

Hirugarrenean, Iruñeko saltzaile poloniarrari edukazio txarrekoa iruditu zitzaion herritarrak euskaraz (hau da, berak ezagutzen ez zuen hizkuntza batean) hitz egitea eta errieta egin zion arrazoi horrengatik. Herritarrak lurraldeko berezko hizkuntzan ari zela argitu arren, ez zituen azalpenak ontzat hartu.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

Arestian adierazi bezala, arau betearazlerik ez izateak orokortu egiten du eskubideen urraketa merkataritza-kate eta -guneetan, batik bat hain masiboa den publizitatearen arloan.

Edonola ere, kate batzuk urratsak egiten hasi dira. Euskararen normalizaziotik oraindik oso urrun daudela aitortu behar bada ere: orain arte Estatu osorako publizitate bera egiten zutela aitzakia hartuta gaztelania hutsean argitaratu eta zabaltzen ziren publizitate-orrietan, euskarazko mezuak agertzen hasi dira azalean eta kontrazalean. Beste batzuek askoz ere urrats sendoagoak egin dituzte, eta publizitate aldizkari ele bietan egiten hasi dira (EROSKI kasu). Hala ere, orokorrean, asko dago hobetzeko kate-erraldioen publizitate politikan. Izan ere, kasu batzuetan kateek ez du politika bateraturik erakusten eta EAEn ele bietan argitaratzen dituzten euskarriak gaztelania hutsean edo frantses hutsean banatzen dituzte Nafarroan eta Ipar Euskal Herrian (CARREFOUR, E. LECLERC).

Irizpide bateraturik ez izateak hizkuntza-paisaian ere eragiten du. Hala, EAeko saltegi batzuetan hizkuntza-paisaia ele bietan dagoen bitartean, kate bereko Nafarroako eta Ipar Euskal Herriko, naiz EAeko beste establezimendu batzuetako hizkuntza-paisaia frantses edo gaztelania hutsean ageri da (EROSKI katea horren adibide garbia dugu).

Edonola ere, arestian esan dugun bezala, legeriarik eza ez da eskubideak urratzeko arrazoi bakarra. Dauden arauak ere ez dira beti errespetatzen, eta ondorioz, asko dira oraindik jendeari zuzendutako jakinarazpenak, faktura zein ordainagiriak eta antzeko agiriak gaztelania hutsean egiten dituzten EAeko establezimenduak. Ahozko zerbitzua euskaraz bermatzeko betebeharrari ere ez zaio zuzen erantzuten, Behatokian jasotzen ditugun kexak horren adierazgarri ditugu. Lege urraketa horien inguruan esan beharra dago, beste eskubide batzuk urratzen direnerako legeak zigorrak aurreikusten baditu ere, ez dela gauza bera gertatzen hizkuntza eskubideak urratzen diren kasuetarako. Horrela, bada, Behatokiak behin baino gehiagotan esan izan duen moduan, euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratzea oso merkea da, eta aurrera begira ere merke izaten jarraituko du, neurri zuzentzailerik hartzen ez bada.

Zoritxarrez, EAeko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Legea onartu zenetik 5 urte iragan diren honetan Legea garatzeko egin den 123/2008 Dekretuak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoak ez du bide hori hartu. Dekretua ez da Legearen hutsuneak estaltzeko baliatu, are okerrago, zonifikazio bat ezarri du betebeharrari begira, eta biztanle elebidunen proportzioa %33tik gorakoa den udalerrietako, eta Bilbo, Donostia eta Gasteizko 400 metro karratutik gorako establezimenduek soilik izango dituzte hizkuntza-betebeharrak kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko.

4. ERANTZUNAK

Merkataritza-gune eta kateek oso azalpen gutxi eman dute bideratu zaizkien espedienteen inguruan.

EROSKIk 674-2008 kexaren inguruan jakinarazi zuen bertan aipatzen den publizitate-aldizkaria ele bietan argitaratu zuela eta ale bat igorri zuen froga modura, baina froga gisa bidalitako aldizkaria ez zetorren bat kexa eragin zuenarekin. Aurrerago, haien gain hartu zuten kexaren erantzukizuna.

715-2008 espedientearen kasuan, TRAVELen bazkide egiterakoan bezeroei harremanak zein hizkuntzatan nahi dituzten galdetzen zaiela jakinarazi du, eta egindako hautuaren arabera euskaraz edo gaztelaniaz bidaltzen zaizkiela jakinarazpenak. Hori horrela, sustapenaren berri ematen duen publizitatea gaztelania hutsean jasotzeko arrazoiak bi izan daitezkeela dio: bezeroak bere garaian aukeraketa egin ez izana, edo EROSKI bidalketa egiterakoan nahasi izana.

Erantzun horrek erakusten digu, kate horrek defektuz gaztelaniaz lan egiten duela bezeroekin, eta harremanak euskaraz izateko berariaz jakinarazi behar zaiela.

900-2008 kexari dagokionez, berriz ere haien gain hartu zuten Azkoitiko MAXI EROSKIko Kutxan langile erdalduna jarri izana, baina aldi baterako baino ez zela izan argitu zuten. Langileak bezeroari eman zion erantzuna ez zela zuzena izan ere onartu dute.

Iruñeko E. LECLERCek 3 kexari erantzun die. 167-2008 eta 197-2008 espedienteek dagokienez adierazi du, ez dutela uste Nafarroako Foru Komunitateko hizkuntzen erabilerari buruzko Legerik urratu dutenik publizitatea gaztelania hutsean argitaratuta, baina hala ere bezeroen kultur aniztasuna aintzat hartuta ez dutela baztertzen etorkizunean kontuan hartzea. 888-2008 espedientearen kasuan, *Publizitatea euskaraz* delako eranskailua jarria duen postontzian E. LECLERCen gaztelania hutsezko propaganda aurkitu izana salatzen duenean, barkamena eskatzen dute herritarrari sortutako eragozpenengatik, eta haien publizitateaz arduratzen den agentziari kexaren berri emango diotela jakinarazten du gertaera ez errepikatzeko jarraibideak eman diezazkieten banatzaileei. Nolanahi ere, sektoreko langile gehienek euskaraz ez dakitenez, postontzietako mezua gaztelaniaz ere jartzeko gomendioa luzatzen du.

Iruñeko LEROY MERLINEk erosketen ordainagirian euskara ez erabiltzearen inguruan emandako arrazoiak arazo informatikoei lotutakoa da, izan ere informatikak hartara behartzen dituela erantzun dute. Hala ere, iradokizuna kontuan hartuko dutela adierazten du, eta hutsunea konpontzeko egin beharreko gestio guztiak egiten ahaleginduko direla (euskaraz erantzun dute).

Iruñeko KIABI saltegiko zerbitzu-arduradunak ordainagiria eta harekin batera emandako galdetegia gaztelania hutsean izateagatik jaso zuten kexari erantzunez agertu du KIABI enpresa frantziarra dela nahiz eta Espainian dendak eduki, eta Espainiako dendek Madrilen dutela egoitza nagusia. Ordainagirian agertzen diren azalpenak gaztelania hutsean egoteari doakionez, ordenagailuan oso zati txikia dutela dio azalpen guztiak adierazteko, eta euskaraz eta gaztelaniaz sartzerik ez dagoenez, gaztelaniaz egitea erabaki zutela denek uler zezaten. Iritzi-orrien kasuan,

aldiz, orriak Madrildik heldu direla jakinarazten du eta bueltan hara bidaltzen dituztela, eta Madrilen euskaraz jakitea zaila denez, horregatik egiten behar direla gaztelaniaz. Bukatzeko gauzak pixkanaka aldatzea haien esku egon litekeela dio baina multinazional baten egitura aldatzea zaila dela. Azkenik, bera euskalduna dela eta saltzaile bezala daraman denbora guztian inork ez diola arreta euskaraz egiteko eskatu adierazten du.

PRIMARKEK, 730-2008 kearen inguruan adierazi du, erosketako ordainagirian euskara ere sartzeko lanean ari direla, bezeroekiko komunikazio-politikan beste urrats bat emanez. Saltokia zabaldu zenetik bezeroei begirako kartel eta ohar guztiak euskaraz eta gaztelaniaz dituztela gaineratzen du.

5. SINOPSIK:

Zenbakia: 386/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako AKI establezimenduan bezeroari luzatu dioten ordainagiria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1048/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Urtarrilean Oiartzungo etxeetan banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1049/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Martxoan Oiartzungo etxeetan banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1074/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Apirilean Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu bi publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak zeuden.	
Zenbakia: 1075/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Maiatzean Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu bi publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak zeuden.	
Zenbakia: 1098/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ekainean Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1099/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Abuztuan Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1119/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Irailen Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitate-aldizkaria, <i>Proyectos de otoño</i> izenekoak, gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1120/2008	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Urriean Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitate-aldizkaria, <i>Especial decoración</i> izenekoak, gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 60/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo ALCAMPOn, informazio gunean nahiz supermerkatuan zehar zebiltzan langile gehienek euskaraz galdetu eta galdera gaztelaniaz egiteko erantzun diote.	
Zenbakia: 61/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo ALCAMPOn, izan da urtebetetzea ospatzeko tarta baten bila. Ez du <i>Zorionak</i> zioen bat bakarrik ere aurkitu, denetan <i>Felicidades</i> ageri da. Euskarazkorik izaten duten galdetuta, ezetz erantzun diote, ez dutela ekartzen.	
Zenbakia: 954/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo saltokian sabaetik zintzilikatutako kartel gehienak gaztelania hutsean idatziak daude: <i>El ahorro está en el precio</i> , <i>Promoción</i> , <i>Oferta</i> , <i>etab.</i>	
Zenbakia: 955/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo saltokian apaletan dauden eta produktuen salneurriaren nahiz ezaugarrien berri ematen duten txartelak batzuk gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 1040/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Publizitate-aldizkaria banatu zuen Oiartzungo etxeetan otsailen. Bada, gaztelania hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 1041/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Bi publizitate-aldizkari banatu zituen Oiartzungo etxeetan martxoan. Bada, gaztelania hutsean idatziak ziren.	
Zenbakia: 1064/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Apirilean Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu bi publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	

Zenbakia: 1065/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Maiatzean Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu bi publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak zeuden.	
Zenbakia: 1076/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu 3 publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 1077/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Uztailean Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu 2 publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 1103/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Irailan Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu 4 publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 1121/2008	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Urrian Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu 3 publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 168/2008	Erakundea: ALMACENES DEL HOGAR	Nafarroa
Arrazoi:	ALMACENES DEL HOGAREk 2008ko otsailean Barañaingo postontzietan banatu zuen publizitate-orrria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	
Zenbakia: 862/2008	Erakundea: ALMACENES DEL HOGAR	Nafarroa
Arrazoi:	<i>Publizitatea euskaraz</i> dioen postontzian gaztelania hutsean jaso dute urriaren 31a bitarteko eskaintza-orrria.	
Zenbakia: 1062/2008	Erakundea: BRICO CENTRO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oartzungo etxeetan otsailaren 24a bitarteko eskaintzei buruz banatu publizitatearen azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz ere badagoen arren, barnealdea gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1063/2008	Erakundea: BRICO CENTRO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oartzungo etxeetan apirilaren 6a bitarteko eskaintzei buruz banatu publizitatearen azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz ere badagoen arren, barnealdea gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1078/2008	Erakundea: BRICO CENTRO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Maiatzaren 18a bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oartzungo etxeetan. Azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz ere badagoen arren, barnealdea gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1079/2008	Erakundea: BRICO CENTRO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Ekainaren 18a bitarteko eskaintzei buruzko publizitatea banatu zuen Oartzungo etxeetan. Azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz ere badagoen arren, barnealdea gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 679/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	CARREFOURek 2008ko abuztuaren 20an <i>Lo bueno dura muy poco</i> eta <i>Vuelta al cole. Estrena un curso</i> izeneko publizitate-orrriak banatu ditu Barañaingo postontzietan. Biak ala biak gaztelania hutsean daude. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	
Zenbakia: 889/2008	Erakundea: CARREFOUR	Nafarroa
Arrazoi:	<i>Publizitatea euskaraz</i> dioen postontzian gaztelania hutsean jaso dute urriaren 2tik 20ra bitarteko eskaintza-orrria.	
Zenbakia: 952/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oartzungo saltokiaren sarreran ongi etorria emanez eta aparkalekua non den iragarritzutikako seinale handia dago. Bada, aparkalekua dohainik dela dioen oharra gaztelania hutsean da: <i>gratis</i> .	
Zenbakia: 953/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oartzungo saltokian apaletan dauden eta produktuen salneurriaren nahiz ezaugarrien berri ematen duten txarteletako batzuk gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 968/2008	Erakundea: CARREFOUR	Nafarroa
Arrazoi:	<i>Publizitatea euskaraz</i> dioen postontzian gaztelania hutsean jaso zuten CARREFOUR saltokiaren urriaren 31tik azaroaren 23 arteko eskaintzaren publizitate-orrria.	
Zenbakia: 1038/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	Lau publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan urtarrilean. Bada, gehienez ere, azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 1039/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	Lau publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan otsailean. Bada, azalean eta kontrazalean baino ez zetorren informazioa euskaraz. Barnealdean informazio guztia gaztelania hutsean zetorren.	
Zenbakia: 1081/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	Eskaintzei buruzko bost publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan uztailean. Gehienez ere, azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 1096/2008	Erakundea: CARREFOUR	Lapurdi
Arrazoi:	Frantses hutsean jaso du azaroaren 19tik abenduaren 20ra bitarteko eskaintzen berri emanez argitaratu publizitate-aldizkaria.	
Zenbakia: 1100/2008	Erakundea: CARREFOUR	Gipuzkoa
Arrazoi:	Irailan Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu lau publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	

Zenbakia: 1101/2008 Arrazoi:	Erakundea: CARREFOUR Eskaintzei buruzko bi publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan irailan. Gehienez ere, azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1122/2008 Arrazoi:	Erakundea: CARREFOUR Eskaintzei buruzko hiru publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan urrian. Gehienez ere, azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1175/2008 Arrazoi:	Erakundea: CARREFOUR CARREFOUR saltokiak azaroaren 25etik abenduaren 11ra arteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka banatu zuen. Aipatu liburuxka 3 x 2, <i>lleva 3, paga 2</i> izenekoa, gaztelania hutsean dago goitik hasi eta beheraino, hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 292/2008 Arrazoi:	Erakundea: CONFORAMA Apirilaren 10ean erosketa egindakoan, faktura gaztelania hutsean jaso zuen.	Nafarroa
Zenbakia: 692/2008 Arrazoi:	Erakundea: CONFORAMA CONFORAMAK 2008ko abuztuaren 19an postontzietan banatu zuen <i>Más hogar, mejores precios</i> izeneko publizitate-orria gaztelania hutsean dago. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 596/2008 Arrazoi:	Erakundea: CORTEFIEL Donostiako Askatasunaren hiribideko CORTEFIEL saltegiak gaztelania hutsean jarri ditu bere erakuslehoetako beherapenetako mezuak	Gipuzkoa
Zenbakia: 474/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECATHLON Herritarak frantses hutsean jaso du maiatzaren 15ean igorri e-mezua: <i>Invitation: Venez randonner en famille ce week-end</i> izenekoa.	Lapurdi
Zenbakia: 720/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECATHLON Donostian bezeroentzako eskueran dagoen <i>Bien equipado te sientes más fuerte</i> izeneko eskuorra, abuztuaren 22tik irailaren 18a bitarteko eskaintzen berri ematen duena, gaztelania hutsean idatzia da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 852/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean jaso zuen urriaren 10ean <i>Envie de faire de très bonnes affaires?</i> izeneko publizitate mezu elektronikoa.	Lapurdi
Zenbakia: 1009/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean jaso du e-mezua: <i>Les équipements du futur sont arrivés</i> izenekoa.	Lapurdi
Zenbakia: 1113/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean jaso ditu azaroan zehar eskaintzei buruz igorri 3 mezu elektronikoak.	Lapurdi
Zenbakia: 1115/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECOMOBEL Errenteria-Oreretako saltokiak Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu <i>Ofertas Primavera 2008</i> publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1116/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECOMOBEL Errenteria-Oreretako saltokiak Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu <i>Ofertas Verano 2008</i> publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1131/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECOMOBEL Errenteria-Oreretako saltokiak Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitate-aldizkaria, <i>Ofertas Otoño 2008</i> izenekoa, gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 967/2008 Arrazoi:	Erakundea: DECORAMA <i>Publizitatea euskaraz</i> dioen Iruñerriko postontzian gaztelania hutsean jaso zuten DECORAMA saltokiaren publizitate-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 993/2008 Arrazoi:	Erakundea: DISTER REKALDI KIT DISTER REKALDE KITek azaroaren hasieran <i>ESTRENA SALÓN</i> izeneko propaganda zabaldu zuen Altzan. Publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 167/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC E. LECLERCek 2008ko otsailean Iruñerriko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 197/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC E. LECLERCek 2008ko martxoaren 3an postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 294/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC Apirilaren 23tik maiatzaren 3ra bitarteko eskaintzen berri ematen duen <i>La forma más barata de llenar tu cesta!</i> izeneko publizitate-liburuxka jaso zuen Iruñean, etxeko postontzian; bada, gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 394/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC E. LECLERCek 2008ko ekainaren 4an Barañaingo postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 691/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC E. LECLERCek 2008ko abuztuaren 18an Iruñerriko postontzietan banatu zuen <i>Vuelta al cole</i> publizitate-orria gaztelania hutsean dago. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa

Zenbakia: 888/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC <i>Publizitatea euskaraz</i> dioen Iruñerriko postontzian gaztelania hutsean jaso dute urriaren 1etik 11ra bitarteko eskaintza-orria.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1072/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC Iruñeko E. LECLERC saltagiak Gabonetako saski eta sortei buruzko eskaintza bidali dio enpresa bati. Eskaintzen liburuxka, gutuna eta eskaera-orria gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 1176/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC E. LECLERCek azaroaren 26tik abenduaren 6ra arteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka banatu zuen Iruñerrian. Aipatu liburuxka <i>Prepara Navidad a precio E.LECLERC</i> izeneko, gaztelania hutsean dago goitik hasi eta beheraino, hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1177/2008 Arrazoi:	Erakundea: E. LECLERC E. LECLERCek azaroaren 26tik abenduaren 5era arteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka banatu zuen Iruñerrian. Aipatu liburuxka <i>Electroferas: los precios más bajos</i> izeneko, gaztelania hutsean dago goitik hasi eta beheraino, hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 890/2008 Arrazoi:	Erakundea: EL CORTE INGLÉS <i>Publizitatea euskaraz</i> dioen Iruñerriko postontzian gaztelania hutsean jaso dute urriaren 2tik 15era bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria.	Nafarroa
Zenbakia: 466/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI Ekainaren 12an, goizeko 11:00etan EROSKik Azpeitian duen saltokian langile bat hurbildu zaió puntuei buruzko inkesta egiteko. Gaztelaniaz zuzendu zaió herritarrari eta honek inkesta euskaraz erantzun nahi duela esandakoan, langileak ez dakiela euskaraz esan dio.	Gipuzkoa
Zenbakia: 467/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI EROSKik Azpeitian duen saltokian bezeroen eskura zegoen <i>El pescado de siempre</i> izenburuko esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 674/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI EROSKik abuztuaren argitaratu eta banatu duen <i>Equipate para la vuelta al cole</i> izeneko 12 orriko propaganda liburuxka gaztelania hutsean dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 715/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI <i>Equipate para la vuelta al cole</i> izeneko sustapenaren berri ematen duen eskuorria gaztelania hutsean jaso dute abuztuaren 26an.	Gipuzkoa
Zenbakia: 900/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI Urriaren 15ean Azkoitiko MAXI EROSKiko 2. kutzan zegoen langilea gaztelaniaz zuzendu zaió bezeroari. Bezeroak euskaraz erantzun dio eta langileak gaztelaniaz hitz egiteko eskatu dio euskaraz ez zekiela argudiatuz. Bezeroak ez zuela zertan gaztelaniaz egin erantzun dionean langileak euskaraz jakiteko obligaziorik ez duela erantzun dio.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1204/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI Tuterako Hiper Eroskik bezeroei ez die inolako arretarik egiten euskaraz. Gabonak iritsi eta <i>Feliz Navidad</i> mezua besterik ez da ageri saltokian. Publizitatea ere gaztelaniaz soilik banatzen du etxeetan eta inguruko herrietan.	Nafarroa
Zenbakia: 1210/2008 Arrazoi:	Erakundea: EROSKI Gasteizko Legutianoko atea kalean zabaldu berria den saltokian ordainagiriak gaztelania hutsean luzatzen dituzte.	Bizkaia
Zenbakia: 1117/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKADI-DECO 2008an zehar Oiarzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu 3 eskuorrietan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 478/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKOAUTO TOYOTA EUSKO AUTO TOYOTA kontzesionarioko bulegoetako langileek ez dakite euskaraz, eta era txarrean erantzuten dute euskaraz artatzeko eskatuz gero.	Gipuzkoa
Zenbakia: 196/2008 Arrazoi:	Erakundea: FEU VERT FEU VERTek 2008ko martxoaren 3an Iruñerriko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 721/2008 Arrazoi:	Erakundea: FEU VERT Abuztuaren 4tik 30era bitarteko eskaintzen berri ematen duen aldizkariaren azalean euskara agertzen den arren, barnealdeko informazioa gaztelania hutsean dator.	Gipuzkoa
Zenbakia: 740/2008 Arrazoi:	Erakundea: FEU VERT Abuztuaren 4tik 30era bitarteko eskaintzen berri ematen duen aldizkaria jaso zuten Altzan. Azalean euskara agertzen den arren, barnealdeko informazioa gaztelania hutsean dator.	Gipuzkoa
Zenbakia: 863/2008 Arrazoi:	Erakundea: FEU VERT <i>Publizitatea euskaraz</i> dioen Iruñerriko postontzian gaztelania hutsean jaso dute irailaren 29tik urriaren 25era bitarteko eskaintza-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 995/2008 Arrazoi:	Erakundea: FORUM Iruñeko FORUM SPORT saltokian urriaren 20tik azaroaren 1era bitarteko balioa duen deskontu txartela eman diote herritarrari. Txartelean ageri den informazio guztia gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa
		Lapurdi

Zenbakia: 985/2008	Erakundea: GALERIES LAFAYETTE	
Arrazoiak:	Baionako saltokiko atean eta erakusleihoetan jarritako karteletan ez da euskararen arrastorik. Adibidez: <i>Ouverture exceptionnelle</i> edo <i>Les 3J ont 50 ans</i> .	
Zenbakia: 907/2008	Erakundea: GRAND OPTICAL	Lapurdi
Arrazoiak:	Agorrilaren 14an Angeluko saltokian ez zuen langile bakar batengatik ere zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 908/2008	Erakundea: GRAND OPTICAL	Lapurdi
Arrazoiak:	Agorrilaren 14an Angeluko saltokian luzatu zioten eskaera-orria frantses hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 395/2008	Erakundea: ICENTER	Nafarroa
Arrazoiak:	ICENTERek 2008ko ekainaren 4an Iruñeko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	
Zenbakia: 724/2008	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ordainagiriaren aurreko aldea, burututako erosketari buruzko datuak ageri diren aldea, gaztelania hutsean idatzia da.	
Zenbakia: 729/2008	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ordainagiria gaztelaniaz egoteaz gain, aurreko nahiz atzeko aldean Vizcaya ageri da.	
Zenbakia: 1108/2008	Erakundea: IKEA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarra kioskora joan zen IKEAren katalogoa erostera. Gaztelaniazkoa bakarrik zegoenez euskarazkoa eskatzeko esan zion saltzaileari. Handik astebetera katalogoaren bila joan eta hura ere gaztelaniaz zegoen. Akatsen bat izango zela pentsatuta berriz eskarazi zion saltzaileari eta handik egun batzuetara kiosko-saltzaileak ezin zela euskarazkorik lortu jakinarazi zion.	
Zenbakia: 654/2008	Erakundea: KIABI	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	KIABI saltegiari luzatu dioten ordainagiria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 655/2008	Erakundea: KIABI	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	GALARIA merkataritza-guneko KIABI saltegiari ordainagiriarekin batera luzatu dioten iritzi-orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 969/2008	Erakundea: KIABI	Nafarroa
Arrazoiak:	<i>Publizitatea euskaraz</i> dioten Iruñerriko postontzian gaztelania hutsean jaso zuten KIABI saltokiaren azaroaren 5etik 23ra arteko eskaintzaren publizitate-orria.	
Zenbakia: 1046/2008	Erakundea: KIABI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailean Oiarzungo etxeetan banatutako publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 1047/2008	Erakundea: KIABI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Martxoan Oiarzungo etxeetan banatu zuen publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia zen.	
Zenbakia: 1058/2008	Erakundea: KIABI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Apiriletik ekainera bitarteko eskaintzei buruzko hiru publizitate-aldizkari banatu ditu Oiarzungo etxeetan. Bada, gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 1184/2008	Erakundea: KIABI	Nafarroa
Arrazoiak:	KIABI saltokiak azaroaren 26tik abenduaren 7ra arteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka banatu zuen Iruñerrian. Aipatu liburuxka <i>Ideas regalo para la Navidad</i> izenekoa, gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 3/2008	Erakundea: LEROY MERLIN	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean dago erosketari ordaindutakoan jaso duen ordainagiria.	
Zenbakia: 429/2008	Erakundea: LEROY MERLIN	Lapurdi
Arrazoiak:	Ezin izan zuen otsailaren 7an, goizeko 9:15 aldera, Baionako saltegiari zerbitzua euskaraz jaso. Izan ere, margoen aldean zegoen langilearengana jo zuen argibide eske, euskaraz, baina honek espainola ez zuela ulertzen erantzun zion. Herritarrak euskara erabili zuela argitu zion, baina langileak <i>berdin dira</i> erantzun zion. Orduan, herritarrak mahai tolesgarriak non ziren galdegin zion frantsesez, baina langileak zozoarena egiten jarraitu zuen.	
Zenbakia: 690/2008	Erakundea: LEROY MERLIN	Nafarroa
Arrazoiak:	LEROY MERLINek 2008ko abuztuaren 18an irailaren 29ra bitarteko eskaintzen berri emateko Iruñerriko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	
Zenbakia: 1185/2008	Erakundea: LEROY MERLIN	Nafarroa
Arrazoiak:	LEROY MERLIN saltokiak azaroaren 21etik urtarrilaren 7ra arteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka banatu zuen Iruñerrian. Aipatu liburuxka <i>Todo para tu hogar en invierno</i> izenekoa, gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 399/2008	Erakundea: LIDL	Nafarroa
Arrazoiak:	LIDLe 2008ko ekainaren 5ean Iruñerriko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	
Zenbakia: 195/2008	Erakundea: MASTER CADENA	Nafarroa
Arrazoiak:	MASTER CADENAK 2008ko martxoaren 3an Nafarroako postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	

Zenbakia: 1134/2008	Erakundea: MASTER CADENA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ekainean Oartzungo etxeetan banatutako eskuorrian eskaintzei buruzko informazio gehiena gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1132/2008	Erakundea: MERKAL CALZADOS	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oartzungo etxeetan banatzen dituen eskuorrietan zenbait hitz eta esaldi gaztelania hutsean idatziak egon ohi dira: <i>Promoción válida, Próximas aperturas</i> , etab.	
Zenbakia: 686/2008	Erakundea: MERKA MUEBLES	Nafarroa
Arrazoiak:	MERKAMUEBLE saltegiak gaztelania hutsean banatu du Iruñerrian uztailearen 1etik abuztuaren 31a bitarteko eskaintzen berri ematen duen <i>Estas rebajas son... Requetebajas</i> izeneko publizitate-aldizkaria.	
Zenbakia: 164/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Nafarroa
Arrazoiak:	MEDIA MARKTek 2008ko otsailean Iruñerriko postontzietan banatu zuen publizitate-orrria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 396/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Nafarroa
Arrazoiak:	MEDIA MARKTek 2008ko ekainaren 4an postontzietan banatu zuen publizitate-orrria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 685/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Nafarroa
Arrazoiak:	MEDIA MARKT saltegiak gaztelania hutsean banatu du Iruñerrian abuztuaren 23tik 30era bitarteko eskaintzen berri ematen duen <i>El gustazo de comprar al precio más listo!</i> izeneko publizitatea.	
Zenbakia: 887/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Nafarroa
Arrazoiak:	Publizitatea euskaraz dioen Iruñerriko postontzietan gaztelania hutsean jaso dute urriaren 4tik 11ra bitarteko eskaintza-orrria.	
Zenbakia: 1027/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Nafarroa
Arrazoiak:	MEDIA MARKT kateak gaztelania hutsean argitaratu eta banatu du postontzietan Araba-Bizkaia eta Gipuzkoarako berriak eginiko publizitatea. Honako hau dio izenburuan: <i>5º aniversario de Media Markt Euskadi: Barakaldo, Donosti y Vitoria</i> .	
Zenbakia: 1042/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako saltokiak eskaintzei buruzko publizitatea banatu du Oartzungo etxeetan urtarrilean. Bada, kontrazala ez beste guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1043/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailean Oartzungo etxeetan banatutako publizitate-aldizkariak kontrazala baino ez dakar euskaraz.	
Zenbakia: 1066/2008	Erakundea: MEDIA MARKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Eskaintzei buruzko publizitatea banatu zuen Oartzunen martxoan. Kontrazalean besterik ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 1067/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoiak:	EAEko saltokietako eskaintzei buruzko 2 publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan apirilean. Kontrazalean baino ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 1083/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako saltokiak eskaintzei buruzko bi publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan maiatzean. Bada, kontrazalean baino ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 1084/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako saltokiak eskaintzei buruzko bi publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan ekainean. Bada, kontrazalean baino ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 1104/2008	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako saltokiak eskaintzei buruzko bi publizitate-aldizkari banatu ditu Oartzungo etxeetan uztailean. Batean, EAEko saltokietako eskaintzak ageri dira eta bestean Donostiakoak. Bada, kontrazalean baino ez da ageri euskara.	
Zenbakia: 311/2008	Erakundea: MENAJE DEL HOGAR	Nafarroa
Arrazoiak:	Apirilaren 24tik maiatzaren 17ra bitarteko eskaintzen berri ematen duen publizitatea jaso zuen etxeko postontzian, Barañainen. Gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1158/2008	Erakundea: MOBILERONE	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean jaso dute Oartzungo saltokiaren <i>Promoción Especial Juvenil, ¡La Vuelta al Cole!</i> izeneko publizitate-aldizkaria.	
Zenbakia: 1153/2008	Erakundea: MUEBLES REY	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oartzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso dute publizitate-aldizkaria, martxoaren 1etik apirilaren 30era bitarteko eskaintzen berri ematen duena.	
Zenbakia: 393/2008	Erakundea: MULTIÓPTICAS	Nafarroa
Arrazoiak:	MULTI OPTICASEk 2008ko ekainaren 4an Iruñeko postontzietan banatu zuen publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 340/2008	Erakundea: MUNDOMUEBLE	Nafarroa
Arrazoiak:	MUNDO MUEBLEk maiatzaren 9an Iruñeko postontzietan banatu zuen publizitate-orrria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	
Zenbakia: 1155/2008	Erakundea: NORAUTO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostiako saltokiak eskaintzei buruzko bi publizitate-aldizkari banatu ditu uztailean. Batean EAEko saltokietako eskaintzak ageri dira eta bestean Donostiakoak. Bada, kontrazalean baino ez da ageri euskara.	

Zenbakia: 187/2008	Erakundea: OMNIA MOTOR	
Arrazoi:	Revisa tu coche y te invitamos a comer dioen eskuorria gaztelania hutsean banatu du martxo aldean Hernanin.	
Zenbakia: 440/2008	Erakundea: ORPI IMMOBILIER	Lapurdi
Arrazoi:	Uztaritzeko postontzietan banatu ohi dituen eskuorriak frantses hutsean idatziak dira. Besteak beste apirillean banatu Avez-vous pensé à ORPI? delakoa.	
Zenbakia: 222/2008	Erakundea: PC CITY	Nafarroa
Arrazoi:	PC CITYk 2008ko martxoan Iruñeko erakunde bati helarazi zion enpresei zuzendutako eskaintzaren publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 296/2008	Erakundea: PEUGEOT	Nafarroa
Arrazoi:	PEUGEOTEK gaztelania hutsean bidali dio bezeroari autoari errebisioa egiteko garaia hurbiltzen ari dela jakinarazteko gutuna. Gutunarekin batera heldu den esku-orria ere, <i>Revisión Peugeot: cada vez hilamos más fino</i> gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 188/2008	Erakundea: PIRELLI	
Arrazoi:	Revisa tu coche y te invitamos a comer dioen eskuorria gaztelania hutsean banatu du martxo aldean Hernanin.	
Zenbakia: 730/2008	Erakundea: PRIMARK	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Arrazoi:	Portugaleteko saltokian jasotako ordainagiria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 653/2008	Erakundea: SALTOKI	Nafarroa
Arrazoi:	Herritarrari Iruñeko SALTOKI saltegian luzatu dioten albarana gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 165/2008	Erakundea: SCHLECKER	Nafarroa
Arrazoi:	SCHLECKERek 2008ko otsailean Iruñeko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 398/2008	Erakundea: SCHLECKER	Nafarroa
Arrazoi:	SCHLECKERek 2008ko ekainaren 5ean Irulerriko postontzietan banatu zuen 2008ko Uda izeneko publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 689/2008	Erakundea: SCHLECKER	Nafarroa
Arrazoi:	SCHLECKERek 2008ko abuztuaren 18an abuztuaren 18tik 31ra bitarteko eskaintzen berri emateko postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 712/2008	Erakundea: STRADIVARIUS	Araba
Arrazoi:	Gasteizko Foru kaleko dendaren erakusleihoan katalanez irakurri ahal izan dira produktuen prezioak udako merkealdi garaian; euskaraz, ordea, ez.	
Zenbakia: 1057/2008	Erakundea: TABERNA OKINDEGIAK	Nafarroa
Arrazoi:	TABERNA okindegiak Iruñeko Olite kalean duen kafetegian, herritarrak euskaraz eskatu zuen kafesnea. Zerbitzariak ez ziola ulertu ikusita erdaraz errepikatu zion modu onean. Zerbitzariak zein hizkuntzatan hitz egin zion galdetu zion herritarrari. Honek euskaraz, Nafarroako berezko hizkuntzaz hitz egin ziola erantzun zion. Zerbitzariak, haserre, edukazio gutxikoa izatea aurpegiratu zion bezeroari, atzerritar bati (poloniarra zela esan zion) ezagutzen ez duen hizkuntzan hitz egiteagatik.	
Zenbakia: 1159/2008	Erakundea: THE SINGULAR KITCHEN	Gipuzkoa
Arrazoi:	Donostiako saltokiak Oiartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitatean, <i>Gavetas que aguantan hasta 80 Kg.</i> de peso izeneko, euskararen presentzia sinbolikoa da.	
Zenbakia: 1157/2008	Erakundea: TODOSOL TELESOLARIUM	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oiartzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso dute eskuorria.	
Zenbakia: 312/2008	Erakundea: TOYS "R" US	Nafarroa
Arrazoi:	Apirilaren 24tik maiatzaren 25era bitarteko eskaintzen berri ematen duen publizitate-liburuxka jaso zuen etxeko postontzian, Barañainen. Gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 886/2008	Erakundea: TUÇO	Nafarroa
Arrazoi:	Publizitatea euskaraz dioen postontzian gaztelania hutsean jaso zuten urriaren 1etik azaroaren 15era bitarteko eskaintza-orria.	
Zenbakia: 1060/2008	Erakundea: TUÇO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Martxoaren 1etik apirilaren 15era bitarteko eskaintzei buruzko publizitatea banatu zuen Oiartzungo etxeetan. Azalean eta kontrazalean euskara ageri bada ere, oro har, informazio guztia gaztelania hutsean da.	
Zenbakia: 1061/2008	Erakundea: TUÇO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Maiatzaren 31 bitarteko eskaintzei buruzko publizitatea banatu du Oiartzunen. Oro har, informazio guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1085/2008	Erakundea: TUÇO	Gipuzkoa
Arrazoi:	Oiartzungo etxeetan ekainaren 30a bitarteko eskaintzei buruz banatu publizitatean informazio gehiena gaztelania hutsean idatzia dago.	

5.3. AISIALDIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 66

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Ez dago eremu honi dagokion eskubideen aitortzarako legerik Euskal Herrian; hortaz, jasotako kexa guztiek eskubide urraketaren izaera dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kasu bakarrean izan da kexaren errepikakortasuna. GOLEM ZINEMAK luzatzen dituen sarrera-txarteletan, alegia. Aurreko urteetan ere arrazoi bera dela jo izan dute herritarrek Behatokira eta aurreko urteetan ere, herritar batek baino gehiagok jo du bertara.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez

Aldizkarian eta egunkarian euskararen presentzia urria edo hutsala

Aurkezpenean euskararen presentzia urria edo hutsala

Eskuorria euskaraz ez

E-mezua euskaraz ez

Egitaraua euskaraz ez

Eskuorria, gonbidapena eta informazio orria euskaraz ez

Euskararen erabilera akastuna

Gutuna, informazio orria edo zirkularra euskaraz ez

Ikuskizunerako sarrera-txartela euskaraz ez

Inprimakia euskaraz ez

Kirola egiteko materiala euskaraz ez

Oharra, afixa edo pankarta euskaraz ez

Prentsa-oharra euskaraz ez

Txartela euskaraz ez

Unitate didaktikoa euskaraz ez

Webguneak euskarazko bertsiorik ez

2.3. Larritasuna

Larritasunari dagokionez, diskriminazioa izan da herritarrek pairatu duten alboko kalte-ordain nagusia, herritarrek ezin izan baitute zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea baliatu. Horrez gain, kezkarria iruditzen zaigu umez beteriko lekuan megafonia bidezko mezu guztiak gaztelania hutsean ematea edo euskaraz izanen zirela esandako haurrentzako ikastaroetan monitoreek azalpenak gaztelania hutsean edo ia hutsean ematea. Bestetik, larria da enpresa batzuek urterik urte arrazoi beragatik kexak jaso arren, hizkuntza-eskubideak errespetatzeko neurririk ez hartzea.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
AISIALDIA	23
KIROLA	19
KULTURA	15
HEDABIDEAK	9

AISIALDIA

Ahozko erabilerari dagokion kexaren bat edo beste jaso arren, gehienak idatzizko erabilerari dagozkie.

Ahozko erabilerari dagozkion kexak gutxi badira ere, aipagarria deritzogu Donostiako TXIKI PARKEn 100 umetik gora ziren batean megafonia bidezko mezuak gaztelania hutsean eman izana; edota SENDA VIVAn, helduekin batera haur ugari egon ohi direneko lekua izanik, megafonia bidezko mezuetan eta giden azalpenetan euskarak tarterik ez izatea.

Bestalde, aisialdiarekin zerikusia duten enpresek beren produktuak eta ekitaldiak iragartzeko publizitatean euskarari inongo tarterik ez egin izana da kexa gehienek arrazoiak: AISIA HOTELES, OIHANA LE PARC D'AVENTURES, TRAVEL CLUB, VIAJES PASATIEMPOS, etab.

KIROLA

Haurrendako tenis-ikastaroetan eta futbol-torneoetan euskararen presentzia hutsaren hurrengo izatea kezkarria dela iruditzen zaigu: ARIEN LUZIEN, FORTUNA KIROL ELKARTEA eta REAL CLUB TENIS.

Kirolari dagozkion kexetan ere, idatzizko erabilerari dagozkie gehienak. Batez ere publizitatean euskararen erabilera eskasa eta webguneek euskarazko bertsiorik ez izatea dira gehien errepikatu diren kexak.

KULTURA

Jasotako kexek euskarak kultura-eskaintzan duen presentzia hutsala islatzen ez badute ere, zenbaitetan euskara erabat baztertu egiten dela egiaztatu ahal izan da.

Aipatzekoa da FESTIVAL CINE PAMPLONARI dagokion kexa. D ereduko ikastetxeari genero-indarkeriaren inguruko sentsibilizazioa lantzeko jardueretan parte hartzeko gonbidapena igorri zien. Ikastetxeak unitate didaktiko osagarriak euskaraz ere bazeuden galdetu eta baietz erantzun zieten. Bertara joan zirenean, ordea, gaztelania hutsean idatzitako unitateak eman zizkieten ikasleei.

DONOSTIAKO NAZIOARTEKO ZINEMALDIAREN kasuan, bada joan deneko 4 urtetan errepikatzen den kexa bat: jendaurreko saioetan aurkezleek askoz ere tarte txikiagoa eskaintzen diotela euskarazko azalpenari.

Gainerakoan, kultura-ekitaldiak iragartzeko afixa edo kartel, egitarau eta bestelako argitalpenetan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa izan ohi dela ondoriozta daiteke.

HEDABIDEAK

E-posta bidez publizitatea euskaraz igorri ez izana da gehien errepikatu den kexaren arrazoia. COTEBASQUE.NET-ek 4 kexa jaso ditu arrazoi horrengatik.

Aldizkako argitalpenak euskaraz irakurtzeko aukerarik ez egoteak ere kexak eragin ditu.

4. ERANTZUNAK

AISIALDIA

Aisialdiari dagozkion 4 erantzun jaso ditugu.

AISIA HOTELESEK igorritako erantzunean, espediente bakarrari egiten bazaio ere erreferentzia, zeharka bigarren kexa bati erantzun dio. Jakinarazi dutenez, gertaeraren garaian zoritxarrez ez zuten euskarazko informazio-orririk. Hala ere, wegunean atal bat euskaraz dagoela jakinarazten dute, eta gauzatxo batzuk konpontzeko dauden arren, webguneko atal guztiak euskaratzen ari direla. Beste alde batetik, material korporatibo berria argitaratzen ari direla jakinarazi zion Behatokiari. Horietako bat euskara-gaztelania eta bestea gaztelania-ingelesa izanen direla argituz. Behatokiari ez zaionez kexa gairatzeko proposatutako konponbidea egokia iruditzen, ordea, horren berri emanez jakinarazpena igorri zion.

CIRCO HOLIDAYk Behatokiari telefono bidez azaldu dionez, emankizuna euskaraz egin ezin badute ere, kartelak eta gonbidapenak euskaraz izan daitezten eskaera egiten dieten hiri eta herrietan euskaraz egin ohi dituzte. Barañainen kasuan aldiz, ez zuten hizkuntzari dagokion eskaerarik jaso.

EROSKIk egindako iradokizunarengatik eskerrak emateaz gain, kexa eragin zuen publizitate-kanpaina dagoeneko bulegoetatik kenduta dagoela, baina publizitate-departamentutik konfirmatu diotela kanpaina hori berriz erabiliz gero, Behatokiak proposatutako esaldi zuzena jartzeko agindua eman dutela jakinarazi du.

LA PERLA TALASOTERAPIAK bidalitako mezuan adierazten denez, jartzen dituzten oharra oro har bi hizkuntzetan idatzita egoten omen dira. Kexa eragin duen kasuan ostera, larrialdiko egoera izanik eta itzulpenak egitea dagokion pertsona ez zegoenez, oharra gaztelaniaz bakarrik idatzi omen zen. Hala ere, oharra dagoeneko euskaratuta eta atean jarrita dagoela jakinarazi du.

KULTURA

DONOSTIAKO NAZIOARTEKO ZINEMALDIAK igorri zitzaion bi kexetako bati erantzun dio. Bertan dioenez, Nazioarte mailako ekitaldia izateak askotan neurri batean zaildu egiten du euskararen presentzia orekatua izatea beste hizkuntzekiko, besteak beste, Zinemaldiko aldizkariaren kasuan. Hala ere, Euskararen Udal Patronatuak egindako jarraipenaren arabera, 2008ko urteko edizioako aldizkarietan, 2007koan baino %3,31 gehiago erabili omen da euskara. Bukatzeko, Zinemaldiaren nahia dela urtez urte euskararen erabileraren normalizazioan urratsak ematen joatea dio. Behatokiaren iritziz, bide horretan eman beharreko urrats ugari ditu oraindik.

THÉÂTRE DU VERSANTek gutun bidez jakinarazi digunez, beren argitalpenetan euskararen presentzia bermatzen saiatzen dira. Proiektu artistikoetan ere hizkuntzen aldi bereko izatea aintzat hartzen dute eta aurkezten dituzten lanetan kreolera, gaztelania, etab., eta arrazoi gehiagorik euskara tartekatzen dituzte. Bukatzeko etorkizunean aurkeztu asmo dituzten lanetako hizkuntza-aniztasunaren berri eman diote Behatokiari.

5. SINOPSIAK:

AISSIALDIA

Zenbakia: 585/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AISIA HOTELES AISIA taldeko Orioko Balea hotelean herritarrak ezin izan zuen zerbitzua euskaraz hartu, ez harrera egin zion langilearengandik, ez eta sorosle-zaintzailearengandik ere.	Gipuzkoa
Zenbakia: 586/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AISIA HOTELES AISIA taldeko Orioko Balea Hotelean bertan eskaintzen diren zerbitzuen eta tarifen berri ematen duten eskuorriak daude herritarren eskura. Eskuorriak gaztelania hutsean idatzita daude.	Gipuzkoa
Zenbakia: 587/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AISIA HOTELES AISIA kateko hoteletan herritarren eskura dauden banakako zerbitzuen eta tarifen esku-orriak gaztelania hutsean idatzita daude.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 588/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AISIA HOTELES Aisia Hotelen webgunean informazioa euskaraz ikus daitekeela aditzera ematen den arren, euskarazko aukera sakatuta testu guztiak gaztelania hutsean ageri dira.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 479/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CAVALIA CAVALIAk Bilbon eskaini zuen ikuskizunerako sarrerak gaztelaniaz eta ingelesez zeuden. Ez zen hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 141/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CIRCO HOLIDAY Barañainen izan zen otsailaren 21etik 24ra bitartean. Bada, herrian zehar paratu zituzten kartelak eta postontzietan banatu zituzten gonbidapenak gaztelania hutsean idatziak zeuden.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 123/2008	Erakundea: EROSKI BIDAIAK	Bizkaia
Arrazoiak:	Durangoko bulegoan jarrita dagoen kartel batean hurrengo irakur daiteke: <i>Utzi zaitez eramaten/Déjate llevar.</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 384/2008	Erakundea: GOLEM ZINEMAK	Nafarroa
Arrazoiak:	LA MOREA aretoan banatzen dituzten sarrerak gaztelania hutsean daude	
Zenbakia: 681/2008	Erakundea: GOLEM ZINEMAK	Nafarroa
Arrazoiak:	GOLEM zine-aretoan herritarrari luzatu zizkioten sarrerak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 682/2008	Erakundea: GOLEM ZINEMAK	Nafarroa
Arrazoiak:	Herritarrak giltzak galdu zituen LA MOREAko zinema-aretoetan. Giltzak berreskuratzeko egin zituen tramiteetan langile bakar batek ere ezin izan zion harrera euskaraz egin.	
Zenbakia: 472/2008	Erakundea: IZTURITZE – OTSOZELAIKO HARPEAK	Nafarroa
Arrazoiak:	Informazioa euskaraz eta gaztelaniaz dituen eskuorrian, euskarazko bertsioko hutsak ditu. <i>Izpituek, azaoaren, martxoeren, aprila, azarparen, raila</i> agertzen da. Horrez gain, mapan ez dira herrien euskal izenak aintzat hartu.	
Zenbakia: 906/2008	Erakundea: IZTURITZE – OTSOZELAIKO HARPEAK	Lapurdi
Arrazoiak:	Urriaren 17an eta 22an L'ESPACE CULTUREL ISTURITZ-OXOCELHAYAK igorri mezu elektronikoak frantses hutsean jaso zituen.	
Zenbakia: 356/2008	Erakundea: LA PERLA TALASOTERAPIA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	LA PERLA TALASOTERAPIAko bi ateetan ekaitzak eragindako kalteen ondorioz talasoterapia itxia dagoela jakinarazteko ohar bana dago. Biak gaztelania hutsean idatzita daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 627/2008	Erakundea: OIHANA LE PARC D'AVENTURES	Lapurdi
Arrazoiak:	Argitaratu eta zabaldu eskuorria frantses hutsean da. Bertan ibilbideak, prezioak, ekipamenduak, etab. aurkezten dira.	
Zenbakia: 942/2008	Erakundea: SENDA VIVA	Nafarroa
Arrazoiak:	Sarrera-txartelak, informazio-orriak, megafonia bidezko mezuak edota gidek emandako informazioa gaztelania hutsean jaso zituzten urriaren 26an. Informazioa eskaintzen duten paneletan euskarari lekutxo egin dioten arren, atzerriko hizkuntzei ematen zaien trataera berbera ematen zaio, nahiz eta euskara Nafarroako hizkuntza izan.	
Zenbakia: 192/2008	Erakundea: SILVERSPACE ANIMATION STUDIOS	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean igorri du erakunde batera prentsa oharra. Bertan, <i>Out of the Loop</i> luzemetraia-proiektua Euroforum 08 delakoan aukeratua izan dela jakinarazten da.	
Zenbakia: 716/2008	Erakundea: TRAVEL CLUB	Gipuzkoa
Arrazoiak:	<i>Equipate para la vuelta al cole</i> izeneko sustapenaren berri ematen duen eskuorria gaztelania hutsean jaso dute abuztuaren 26an.	
Zenbakia: 1025/2008	Erakundea: TXIKI PARK	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Azaroaren 15 arratsaldean 3-8 urte bitarteko 100 umetik gora zeudelarik, Donostiako egoitzan megafonia bidezko mezuak behin eta berriro gaztelaniaz entzun ziren soil-soilik.	
Zenbakia: 542/2008	Erakundea: TURNASOL VIAJES	Nafarroa
Arrazoiak:	Ekainaren 18an eskuorria jaso zuen Donibane Kirol Elkarteko bazkideak udako aldizkariarekin batera. Bada, eskuorrian ez da euskararen arrastorik.	
Zenbakia: 671/2008	Erakundea: URTUBI GAZTELUA	Lapurdi
Arrazoiak:	Gaztelua bisitatzeko komunikazioan ez da euskararen arrastorik. Frantsesaz gain, gaztelaniazko eta ingelesezko laburpenak eskaintzen ditu eskuorriak, baina euskarazkorik ez.	
Zenbakia: 1118/2008	Erakundea: VEFA TRAVEL	Gipuzkoa
Arrazoiak:	2008an zehar Oiarzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu 2 eskuorriak gaztelania hutsean idatziak dira.	
Zenbakia: 1195/2008	Erakundea: VIAJES PASATIEMPOS	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiarzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso zuten bidaiei buruzko eskuorria.	
Zenbakia: 1194/2008	Erakundea: VIAJES LORETO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiarzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso zuten bidaiei buruzko <i>Sensacional Prenavidad</i> izeneko eskuorria.	

KIROLA

Zenbakia: 788/2008	Erakundea: AEDONA. ASOCIACIÓN DE ENTIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelania hutsean argitaratu ditu kirolaren eta osasunaren kanpainako informazio-eskuorriak: <i>Muévete, haz deporte</i> eta <i>Quiérete mejor, haz deporte</i> .	
Zenbakia: 789/2008	Erakundea: AEDONA. ASOCIACIÓN DE ENTIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoiak:	AEDONA elkartearen webgunean gaztelaniaz baizik ezin da eskuratu informazioa.	
Zenbakia: 499/2008	Erakundea: ARIEN LUZIEN	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Maiatzaren 25ean Donibane Lohizunen 11-12 urteko haurrenako futbol-torneoa burutu zen, <i>Tournois des 7 provinces</i> izeneko. Eskuorrietan, afixetan eta megafonia bidez eman zituzten mezuetan frantsesa zen nagusi, euskarak ez zuen lekurik izan.	

Zenbakia: 181/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BIDEZABAL ATLETISMO TALDEA Gaztelania hutsean dauka bere webgunea.	Bizkaia
Zenbakia: 1011/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CENTRE DE YOGA Baionan yoga klaseak eskaintzen dituen erakundeak plazaratu eskuorria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 570/2008 Arrazoiak:	Erakundea: DONIBANE KIROL EKARTEA Verano2008Uda aldizkaria jaso dute bazkideek. Euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da; 34 orrialde dituen aldizkarian ez da 2ra ailegatzen euskarazko orrialdeen kopurua.	Nafarroa
Zenbakia: 938/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EIBAR KIROL ELKARTEA Abenduaren 1etik aurrerako ordainketak egiteko moduaz igorri duen zirkularra gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1179/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKAL GIMNASTIKA FEDERAZIOA Euskal Gimnastika Federazioak antolatuta, EUSKALGIM 2008 NAZIO ARTEKO TOPAKETAK egin ziren azaroaren 8an eta 9an Durangoko Landako kiroldegian. Topaketa horietan bi aurkezle ziren, parte hartzaileak aurkezteaz gain, ikusleentzako informazioa eta oharrak ematen zituztenak. Bada, aurkezpen eta ohar guztiak gaztelania hutsean egin zituzten. Ez zuten hitz bakar bat bera esan euskaraz.	Gipuzkoa
Zenbakia: 763/2008 Arrazoiak:	Erakundea: FORTUNA KIROL ELKARTEA Herritarrak Fortuna Kirol Elkarteak UDA 08 kanpainaren barruan Donostiako Pio Baroja kiroldegian abuztuaren 18tik 29ra euskaraz antolatu zuen tenis-ikastaroan apuntatu zuen 8 urteko semea. Ikastaroa euskaraz izango zela agertu arren monitoreak gaztelaniaz ematen zituen azalpenak. Herritarrak bi aldiz kexatu behar izan zuen begiraleak euskaraz egiten ez zuelako. Ikastaroak Donostiako Udalaren eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren diru laguntza zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 598/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GIMNASIO ALZA Uztailaren erdialdean Altzako postontzietan banatu zuen publizitate-orrria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 516/2008 Arrazoiak:	Erakundea: LABAT GANADERIA Udan zehar asteazken eta igande guztietan zezen-jokoak antolatzen ditu Donibane Lohizunen. Karia horretara argitaratu eskuorriak frantsesez dira, alemanezko, gaztelaniazko eta ingeleseko laburpenekin.	Lapurdi
Zenbakia: 383/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO ESKUBALOI FEDERAZIOA Nafarroako Eskubaloi Federazioak kategoria eta modalitate guztietako selekzionatuei ematen dien ekipazioan ez da euskararen arrastorik ageri, nahiz eta hautatuetakoz batzuk euskaldunak izan.	Nafarroa
Zenbakia: 569/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO ESKUBALOI FEDERAZIOA Federazioaren webguneak gaztelaniazko bertsioa soilik du; beraz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	Nafarroa
Zenbakia: 765/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO FUTBOL FEDERAZIOA Nafarroako Futbol Federazioko fitxa egiteko bete beharreko inprimakiak, bai eta Federatu txartela bera ere, gaztelania hutsean daude, nahiz eta jokalarri asko euskaldunak izan.	Nafarroa
Zenbakia: 766/2008 Arrazoiak:	Erakundea: NAFARROAKO FUTBOL FEDERAZIOA Nafarroako Futbol Federazioaren webgunea gaztelania hutsean dago. Ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 381/2008 Arrazoiak:	Erakundea: PORTLAND SAN ANTONIO Portland San Antonio Eskubaloi Taldeak antolatuta Reyno de Navarra Cup izeneko nazioarteko eskubaloi torneoak izan zen Iruñean, ekainaren 28tik uztailaren 2ra. Torneoaren berri emateko webgunea sortu zuten. Orria gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez eta portugesez ikus daiteke, euskaraz ordea ez da hitz bakar bat ere ageri.	Nafarroa
Zenbakia: 382/2008 Arrazoiak:	Erakundea: PORTLAND SAN ANTONIO Portland San Antonio Eskubaloi Taldeak antolatuta eta Nafarroako Gobernuak, Iruñeko Udalak eta El Corte Inglesek lagunduta, ekainaren 28tik uztailaren 2ra Iruñean jokatzeko ari den Reyno de Navarra Cup izeneko nazioarteko eskubaloi torneoan, euskaraz ez du inongo tokirik ez ahozko adierazpenetan (aurkezpenak, sari-banaketak, megafoniako mezuak) ez eta idatziko euskarrietan ere (pankartak, kartelak, e.a.).	Nafarroa
Zenbakia: 594/2008 Arrazoiak:	Erakundea: REAL CLUB TENIS Real Club de Tennis delakoan izena eman zuen 10 urteko umeak tenis-ikastaroa euskaraz egiteko. Bi aldiz kexatu zen herritarra begiraleak euskaraz egin zezan. Ikastaroak 10 ordu zituen, 5 minutu ele bietan izatea besterik ez zuen lortu. Ikastaroak Donostiako Udalaren eta Foru Aldundiaren diru laguntzak zituen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1144/2008 Arrazoiak:	Erakundea: SURYA YOGA 2008-2009 ikasturterako yoga ikastaroen eskaintzari buruz Oartzungo etxeetan banatu eskuorria gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa

KULTURA

Zenbakia: 802/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ACADEMIE CHOREOGRAPHIQUE DES BALLET BAYONNAIES Baionako dantza taldeak zabaldu aurkezpen-eskuorria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 990/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BAIONAK EUSKAL MUSEOA Kanpoko horman dagoen kartel erraldoian frantsesa da nagusi. Adibidez, Euskal Herria erakusketan noiztik noiz arte den eta museoaren logoa bera.	Lapurdi

Zenbakia: 1242/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BALEUKO BALEUKOK, ETBK eta Barton films-ek ekoiztiko <i>Olentzero eta oparien ordua</i> filmaren sinopsiaren euskarazko bertsioa akatsez josita ageri da, bai zine-aretoetako esku-orrietan bai eta webgunean ere. Honela dio: ' <i>Lapur arriskutsu bat turismo-hegazkin bat tripulatua bankuen, etxearen kontra puskatzen da Olentzero-tik, nor saiatuko da arraroak haren misterioa ez dezala desestalt</i> '	Gipuzkoa
Zenbakia: 450/2008 Arrazoiak:	Erakundea: EIHARTZE KULTUR ELKARTEA Maiatzaren 2an mezu elektronikoa jaso zuen frantses hutsean.	Nafarroa
Zenbakia: 810/2008 Arrazoiak:	Erakundea: DONOSTIAKO NAZIOARTEKO ZINEMALDIA Donostiako Zinemaldiaren irekiera-saioan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa izan zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 978/2008 Arrazoiak:	Erakundea: DONOSTIAKO NAZIOARTEKO ZINEMALDIA 56. edizioko egunkarietan euskarak gaztelaniaz baino tarte txikiagoa izan du ale guztietan eta zenbaitetan, bai eta ingelesak baino txikiagoa ere.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 628/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ENTRÁCTES ORGANISATIONS 2008/2009 denboraldirako Miarritzen antolatutako dituen kultur ekitaldien programa jaso du etxean. Programa frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 801/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ENTRÁCTES ORGANISATIONS Miarritzeko Gare du Midi antzokia azaroaren 24an Casse Noisette eta azaroaren 20an <i>African Footprint</i> eskainiko dituen ikusgarriak promozionatzeko argitaratu afiak eta eskuorriak frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 896/2008 Arrazoiak:	Erakundea: FESTIVAL CINE PAMPLONA Iruñeko IX. Zinemaldiaren antolatzaileek gonbidapena bidali zuten Iruñeko D ereduko ikastetxe batera, genero-indarkeriaren inguruko sentsibilizazioa lantzeko jardueretan parte hartzeko aukera eskainiz. Ikastetxeak unitate didaktiko osagarriak euskaraz ere bazeuden galdetu zuen, eta baietz erantzun zitzaion. Bertara joan zirenean gaztelania hutsean idatzitako unitateak eman zizkieten ikasleei. Irakasleek euskarazkoak eskatu zituztela jakinarazi zuten, eta euskarazkorik ez zegoela erantzun zieten, aurrekontu mugatua izanik ezin izan zituztelako euskaratu.	Nafarroa
Zenbakia: 897/2008 Arrazoiak:	Erakundea: FESTIVAL CINE PAMPLONA Iruñeko IX. Zinemaldiaren webgunea gaztelaniaz eta ingelesez ikus daiteke, euskaraz, ez ordea.	Nafarroa
Zenbakia: 806/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GUIARTE SERVICIOS TUR ERRIBERRIKO JAUREGIAN bisitarietarako arauak jakinarazteko jarrita dagoen <i>Normas de Acceso</i> izeneko kartela gaztelania hutsean dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 695/2008 Arrazoiak:	Erakundea: JEAN VIER EKOMUSEOA Donibane Lohizuneko ekomuseoak banatu eskuorria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 849/2008 Arrazoiak:	Erakundea: SCÈNE NATIONALE BAYONNE SUD-AQUITAINE Baionako erakundeak banatu 2008-2009 sasoiko kultur egitaraua frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 856/2008 Arrazoiak:	Erakundea: SCÈNE NATIONALE BAYONNE SUD-AQUITAINE Erakundearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	Lapurdi
Zenbakia: 515/2008 Arrazoiak:	Erakundea: THÉÂTRE DU VERSANT Miarritzen egoitza duen antzerki-taldeak argitaratu aldizkariaren 34. alean euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da.	Lapurdi ERANTZUN DUTE

HEDABIDEAK

Zenbakia: 1228/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CANAL SAT Abenduaren 18an komertzial baten deia jaso du. Hainbat galdera egin dizkio eta ondoren promozio baten aurkezpena egin dio. Herritarrek galderei <i>bai</i> ala ez erantzun dien bitartean ez da arazorik izan, baina erantzun zabalagoak euskaraz ematen hasi denean, ea frantsesa dakien galdetu dio komertzialak. Herritarrek Euskal Herrira deitu duela eta beraz euskaraz mintzo delako erantzun dionean, langileak <i>Vous vous foutez de moi! Vous êtes en France</i> esan eta deia moztu du.	Lapurdi
Zenbakia: 431/2008 Arrazoiak:	Erakundea: COTEBASQUE.NET Frantses hutsean jaso du martxoaren 21ean <i>Les petites infos de la Côte</i> izeneko mezua.	Nafarroa
Zenbakia: 439/2008 Arrazoiak:	Erakundea: COTEBASQUE.NET Frantses hutsean jaso zuen apirilaren 23an <i>Les focus de la Côte Basque</i> izeneko mezua.	Nafarroa
Zenbakia: 509/2008 Arrazoiak:	Erakundea: COTEBASQUE.NET Frantses hutsean jaso zuen ekainaren 20an <i>Viva la vida!</i> izeneko mezua.	Nafarroa
Zenbakia: 629/2008 Arrazoiak:	Erakundea: COTEBASQUE.NET Frantses hutsean jaso zuen uztailaren 25ean <i>Un pied dans la tongue</i> izeneko publizitate mezua posta elektronikoko bidez.	Nafarroa
Zenbakia: 776/2008 Arrazoiak:	Erakundea: DEIA Irailaren 11ko data duen <i>Hemendik. Txorierrri-Mungia-Urribi Butroi</i> eskualdeko gehigarriaren 8. alean 16 orrialdetatik 2 eta erdi baino ez daude euskaraz.	Bizkaia

Zenbakia: 904/2008	Erakundea: DIARIO DE NOTICIAS DE ÁLAVA	Gipuzkoa
Arrazoi:	Publizitatea kontratatzeko tarifak eskatu dizkio eta gaztelania hutsean jaso ditu. Euskaraz eskatu ditu, baina ez dituztela erantzun diote.	
Zenbakia: 324/2008	Erakundea: HERRI IRRATIA	Nafarroa
Arrazoi:	<i>Web magazine</i> izeneko aldizkari elektronikoaren apirilko 59. alean euskarari eskaintzen zaion tarte ez da batere orekatua gaztelaniak hartzen duenarekin alderatuta. Izenburu batzuk, eta albiste labur edo iragarki pare bat kenduta, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 797/2008	Erakundea: QUÉ	Nafarroa
Arrazoi:	Donostian doan banatzen den <i>QUÉ</i> aldizkarian euskararen eta gaztelaniaren presentzia ez da batere orekatua, ia guztia gaztelania hutsean dago.	

5.4. ASEGURU-ETXEA ETXEAK ETA FINANTZAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 42

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Aseguru-etxeei dagokienez, 2008an bideratu diren espediente guztietan urratu da eskubidea. Gainera 5 kasutan legea ere urratu da, horietatik 4tan EAEko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena (errotuluak, oharrak eta oro har jendeari zuzendutako jakinarazpenak, edota kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak gaztelania hutsean emateagatik) eta bosgarren kasuan Espainiako 26/2006 Aseguru Kontratuen Legea (aseguruari buruzko informazioa eta poliza parteei adostutako hizkuntzan ez egiteagatik).

Finantza-erakundeei erreparatzen badiegu, berriz, 2008an bideratutako kasu guztietan urratu da eskubidea, eta zenbait kasutan bai eta legea ere. Zentzu honetan, nabarmendu beharrekoa da ezen, legea gehiagotan urratu ez bada, Nafarroako eta Ipar Euskal Herriko kontsumitzaile eta erabiltzaileek hizkuntza-eskubideak aitortuko dizkien legerik ez dutelako dela, eta ondorioz babes juridikorik gabe gelditzen direlako eskubide-urraketa horien aurrean.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2008 urtean bideratu ditugun espedienteek aseguruaren eta finantzen arloan hizkuntza-eskubideen urraketa sistematiko samarra dela adierazten dute. Izan ere, zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izateak, edota erabiltzaileek euskararen aldeko hautua egin arren jakinarazpenak edo agirietako idazpenak gaztelania hutsean egiteak, bai eta publizitatea gaztelania hutsean argitaratu eta zabaltzeak ere, eskubide-urraketok kexa egin duten herritarrengan ez ezik, erabiltzaile gehiagorengan ere eragiten dutela pentsatzeko bidea ematen digute.

2.2.a. Errepikakortasuna

Kudeatutako datuen arabera, entitate jakin bati zuzendutako kexak behin eta berriz errepikatzen direla esaterik ez dago; bai, ordea, kexen zio batzuk, ahozko zerbitzua, jakinarazpenak eta publizitatea, esaterako. Alde horretatik aseguruaren eremuan MGO nabarmenduko genuke, erabiltzaileekiko harremana euskaraz egin arren ondorengo txostenak gaztelania hutsean helarazten dizkielako, eta finantzen arloan GIPUZKOA DONOSTIA KUTXAK 5 kexatatik 3tan ez duelako ahozko zerbitzua euskaraz bermatu.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Jendeari zuzendutako oharrak gaztelania hutsean
Mediku-txostena gaztelaniaz
Publizitatea gaztelania hutsean
Faktura gaztelania hutsean
Galdesorta gaztelania hutsean
Agirietako idazpenak gaztelania hutsean
Webgunea gaztelania hutsean

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik finantzen arloan suertatu dira gertaerarik aipagarrienak: errenta-aitorpena euskaraz egiteko hitzordua eskatu eta zerbitzua euskaraz ez emateaz gain, agiriak euskaraz eman nahi ez izatea (353-2008) edo euskaraz idatzitako txekean jartzen duena ulertu ez eta herritarrak azalpenak emandakoan euskararekiko gutxiespen jarrera agertzea (777-2008), txekea euskaraz idatzita zegoelako ez onartzea (412-2008), euskaraz ari den herritarrari erdi barrezka gaztelaniaz edo frantsesez egiteko eskatzea eta herritarrak kargu hartutakoan deia moztea (771-2008), edo euskaraz egin nahi duen herritarrari *háblame en castellano* erantzun, eta erreklamazio-orria eskatutakoan ez zeukatela erantzun eta herritarra isekaz agurtzea (66-2008). Kasu hauek guztiek erakusten dute herritarrek zer nolako gutxiespen eta mespretxuzko tratua jasan behar izaten duten finantza-erakundeetan euskaraz egin nahi izategatik.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
ASEGURU-ETXEAK	11
FINANTZA ERAKUNDEAK	31

ASEGURU ETXEAK

Aseguru-etxeen jardunari dagokionez, 2008an bideratu diren kexek erakusten dute, arlo horretan oraindik ez dela zabaldu aseguru-kontratua eta hainbat informazio euskaraz jaso ahal izatea ahalbidetzen duen Europako 2002/83/CE Arteztarauaren aplikazioa. Herritarrekin harreman guztia euskaraz gauzatu ondoren agiri guztiak gaztelania hutsean bidaltzea horren adierazle garbia dugu (308-2008, 496-2008, 615-2008).

Euskal Autonomia Erkidegoari dagokionez berriz, Aseguru etxeak 6/2003 Legeak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarenak ezarritako betebeharrak

betetzetik urrun daudela erakusten dute 2008an bideratutako espedienteek. Oinarrizkoenak diren jendeari begirako oharrak ere ez dira ematen euskaraz. Herritarrarekiko harreman pertsonalizatuan ere ez da euskararen presentzia bermatzen, nahiz eta herritarrak harremanak euskaraz nahi dituela adierazi, eta faktura zein bestelako agiriak gaztelania hutsean igortzea oso hedatuta dagoen praktika da.

FINANTZAK

Finantzen arloan zerbitzua euskaraz jasotzeko dagoen zailtasuna da gehien nabarmendu den zioa, eta haren oso gertutik finantza erakundeek herritarrei zuzendutako publizitatea egiterakoan euskaldunetikiko duten begirune eza.

Jendeari begirako informazioan ere euskara alboratzea oso ohikoa dela ikusi ahal izan dugu herritarrek helarazi dizkiguten kexetan.

Beste alde batetik, herritarrek egiten dituzten diru-mugimenduen edo kutzazainetan egindako eragiketen berri emateko agirietan, txantiloia ele bietan egonik ere, kontzeptu eta azalpen zehatzak gaztelania hutsean agertzea oso ohikoa da, nahiz eta erabiltzaileek euskararen erabileraren aldeko hautua egin.

Bukatzeko, finantza-erakundeen webguneek kexa bat baino gehiago eragiten dute oraindik ere.

4. ERANTZUNAK

ASEGURU ETXEAK

LAGUN ARO aseguru-etxeak Behatokiak bideratutako kexa guztiei erantzun die. Aitortzen du bezeroei zerbitzuak bi hizkuntzetan eskaintzeko ahalegin handia egiten ari badira ere, oraindik urrats gehiago egin beharra dutela bide horretan, eta hala, bezeroen esku jartzen dituzten agirien zati handi bat euskaraz idatzita dauden arren, oraindik zeregin handi dutela agiri guztiak euskaratu arte.

LAGUN AROrekin poliza kontratatuta duten bezeroei bidaltzen dieten LASAI aldizkariari dagokionez, otsailaz gerotik bezeroei aldizkaria zein hizkuntzatan jaso nahi duten erabakitzeke aukera ematen dietela jakinarazi digute, eta froga modura aldizkariaren bi bertsioak igorri dituzte.

Donostiako bulego batean jarritako ohar idatziari dagokionez berriz, jakinarazi dute, normalean ohar edo errotuluok marketing saileko taldeak egiten dituela leku bakoitzean erabiltzen den hizkuntza kontuan hartuz, eta beste batzuetan sukurtsalek berak, kasu honetan bezala. Barkamena eskatzen diote herritarrari sortutako egoerarengatik eta horrelakoak ez errepikatzeko neurri egokiak hartzen ari direla adierazi dute.

GEROA PENTSIOAK BGAEk ere erantzun dio kexari. Gutunean jakinarazten dutenez, BAI EUSKARARI *Zerbitzua Euskaraz* ziurtagiriak bermatzen du erakundearen euskarazko jarduna, eta beste zenbait gauzen artean informazio ofizial eta

korporatibo guztia euskaraz zein gaztelaniaz argitaratzen dute, haien webgunean ikus daitekeen bezala.

Horrez gain, plantillaren % 75ek bi hizkuntzak ezagutzen omen ditu, eta jakinarazpen ofizialetatik kanpo, telefono dei edo jasotako e-mailen erantzunak, beti igorleak aukeratutako hizkuntzan erantzuteko saiakera egiten dutela jakinarazi dute.

FINANTZAK

BANCO SANTANDER entitateak gaztelaniaz bidali du erantzuna. Bertan adierazten du kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak arautzen dituen Dekretuak bi urteko epea ematen diela finantza- eta kreditu-erakundeei bertan ezartzen zaizkien betebeharrak egokitzeko. Gaur egun ezinezkoa zaie kexan aipatzen diren agiriak euskaraz bidaltzea. Hala ere, etorkizunari begira kontuan hartuko dutela adierazi dute.

BBK entitateak bi kexetatik bati erantzun dio. Gutunean adierazten duenez, erakunde horrek orain dela urte batzuk hainbat neurri hartu zituen euskara normalizatzeko, besteak beste, bulego euskaldunak sortzea (enplegatu guztiek euskaraz jakingo dutenak), bulego guztietan gutxienez enplegatu bat euskalduna izaten saiatzea, idazkiak ele bietan izatea, etab. Hala ere, batzuetan bezeroen eskarien atzetik gelditzen direla aitortzen dute, eta bulego horretako zerbitzua hobetzeko neurriak hartuko dituztela ere agintzen dute.

NAFARROAKO KUTXAK bi kexari erantzun die. Euskarazko zerbitzua ez bermatzea izan zen bietan kexaren arrazoa eta bietako batean enplegatuak herritarrari iseka egin zion gainera. Horri dagokionez harridura agertu dute gertaeraren aurrean, bai eta barkamena eskatu ere, haien helburua bezero guztiei tratu egoki eta begirunetsua emateaz gain, bakoitzari nahi duen hizkuntza erabiltzeko aukera eskaintzea delako.

Zerbitzu-hizkuntzari dagokionez berriz, NAFARROAKO KUTXA ahalegin handia egiten ari dela diote ezarrita dagoen erkidegoetako bezeroen hizkuntza-sentsibilitateei erantzun egokia eman ahal izateko, batez ere euskarari eta katalanari, eta helburu horretarako Hizkuntza Garapenerako Arloa eratu dutela agertzen du. Jarraian hartu dituzten neurrien berri ematen du: hala, Nafarroako Kutxako bezeroek nahi duten hizkuntzan jaso omen ditzakete jakinarazpenak: euskaraz, ele biz (euskaraz + gaztelaniaz), katalanez edo gaztelaniaz. Kutxazain automatikoetan ere eragiketak hiru hizkuntzatan egin daitezke, webgunea eta *Clavenet* delako banku elektronikoa, bestetik, euskaraz, katalanez edo gaztelaniaz erabil daitezke, eta bezeroak ele bietan nahi baditu libreta eta taloitegiak, bulegoan eskatzea aski du. Euskaraz edo katalanez mintzatzen den tokietako bulegoetan, inprimakiak, publizitatea eta errotulazioa hizkuntza horietan daudela azaltzen du. Hitz bitan esateko, proiektu asko burutu dituztela dagoeneko baldintza horietan, eta beste asko hasita edo garapen bidean dituztela.

EUSKADIKO KUTXAK gutunazalen inguruan bideratu zitzaion kexari bakarrik erantzun dio. Mezuan adierazi dutenez, Euskadiko Kutxako bezeroek nahi duten hizkuntzan jasotzen dituzte bertatik bidaltzen diren jakinarazpen, ohar eta propaganda. EAEn eta Nafarroan bi aukera baino ez omen daude: euskaraz edo ele bietan. Baina gutunazalak erdia euskaraz eta beste erdia gaztelaniaz inprimatzen omen dira eta teknikoki ezinezkoa omen zaie hizkuntzaren arabera aukeraketa egitea.

GIPUZKOA-DONOSTIA KUTXAK ele bietan dauden inprimakien gainean egiten diren gaztelania hutsezko idazpenen inguruko kexari soilik erantzun dio. Gutunean adierazi du KUTXAK baduela bezeroen datu-basean bakoitzaren hizkuntza-hautua jasotzeko tresna, eta euskara hautatzen duen bezeroak, ele bietan dauden inprimakietan KUTXAK egindako idazpen gehienak ele bietan jasotzen dituela. Horretarako egin duten egiaztapenaren arabera hamar agiritik zazpitan omen zeuden KUTXAK idatzitako testuak, eta horietatik bost zeuden ele bitan eta bi gaztelania hutsean.

Puntu horri dagokionez KUTXA berrikusten ari da orain arteko irizpideak, hain zuzen ere, bezeroaren hizkuntza-hautua erabat bermatzeko norabidean, eta seguruenik aurten bertan eskaini ahal izango diote bezeroari agiriak euskara hutsean jasotzeko aukera. Une horretan, gainera, eguneratu egingo omen dute bezero guztiekin hizkuntza-hautuen datu-basea, gaur egun dauden hutsuneak konpontzeko.

Hala ere, bezeroek jasotzen dituzten agiritan testu batzuk KUTXAK idatziak ez direla adierazi dute, hain zuzen ere, bezeroaren hornitzaile edo solaskideek idazten dituztelako: argia, telefonoa, ura edo gobernuz kanpoko erakundeak. Horien kasuan, KUTXA bitartekari soila denez, haiek idatzitako testuak zuzenean joaten omen dira agirira eta, KUTXaren ustez, haiei legokieke bezeroaren hizkuntza-hautua errespetatzea.

Beste alde batetik, kexari erantzuteko egin duten egiaztapenaren arabera, hamarretik hiru omen ziren mota honetako agiriak eta guztiak omen zeuden gaztelania hutsean: *cuota mensual* edo *nuestra factura*, edota testu luzeagoak.

Laburbilduz, KUTXArekin harremana euskaraz izan nahi duen bezeroaren kasuan, %20 bueltan omen du Kutxak hobetzeko, eta plan zehatzak omen dituzte epe laburrean hobekuntzak gauzatzeko.

Gainerako finantza erakundeek ez dute inolako erantzunik bidali

5. SINOPSIK:

ASEGURU-ETXEAK

Zenbakia: 441/2008	Erakundea: ANDECAM. ASSOCIATION NATIONALE DES DÉPOSANTS DU CRÉDIT AGRICOLE	Lapurdi
Arrazoiak:	Ekainaren 10ean egitekoa den Biltzar Nagusirako deia berri ematen duen gutuna frantses hutsean jaso du.	
Zenbakia: 794/2008	Erakundea: GEROA BGAE	Gipuzkoa
Arrazoiak:	GEROA PENTSIOAK BGAEk gaztelania hutsean bidaltzen dizkio mezu elektronikoak herritarri, euskaraz jaso nahi dituela behin eta berriz jakinarazi duen arren.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 242/2008	Erakundea: GRUPO MGO TALDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	GRUPO MGO TALDEAK gaztelania hutsean bidali dio prebentzio-zerbitzuen faktura, haiekiko harremanak euskaraz nahi dituela adierazita duen erakunde bati.	
Zenbakia: 308/2008	Erakundea: GRUPO MGO TALDEA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Eusko Jauriaritzako Hezkuntza Sailaren protokoloari jarraiki GRUPO MGO TALDEAK mediku azterketa egin zien Donostiako D ereduko ikastetxe bateko langileei. Langileek gaztelania hutsean jaso dituzte azterketaren emaitzak.	
Zenbakia: 615/2008	Erakundea: GRUPO MGO TALDEA	Bizkaia
Arrazoiak:	Mediku-azterketako txostena gaztelaniaz jaso zuen uztailaren 15ean. Zerbitzua euskaraz eskatua dute eta medikua euskalduna zen arren, txostena gaztelaniaz jaso zuen.	
Zenbakia: 1139/2008	Erakundea: JAKIN AIRA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiarzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu eskuorrian, ¿Crisis? izeneko, euskararen presentzia sinbolikoa da oso.	
Zenbakia: 1140/2008	Erakundea: JAKIN AIRA	
Arrazoiak:	Errenteria-Oreretako aseguru etxeak Oiarzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu eskuorrian, <i>Vamos ahorrate dinero y preocupaciones</i> izeneko, euskararen presentzia sinbolikoa da oso.	
Zenbakia: 496/2008	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Herritarrak aseguru-poliza bat kontratatu du LAGUN ARO aseguru etxearekin. Ahozko arreta guztia euskaraz eskaini dioten arren, etxera iritsi zaizkion agiri, liburuxka eta gainerako guztiak espaniera huts-hutsean daude.	
Zenbakia: 774/2008	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	LAGUN AROren Altzako Errotetako bulegoko atean ohar bat jarri zuten abuztuan, Aste Nagusiko ordutegiaren berri emanez. Aipatu oharra gaztelania hutsean zegoen. Honela zioen: <i>Horario de atención al público Semana Grande</i> .	
Zenbakia: 957/2008	Erakundea: LAGUN ARO	Nafarroa
Arrazoiak:	Lagun Aro aseguru-etxeak poliza euskaraz kontratatua duen bezeroari urrian bidali dion <i>Lasai</i> izeneko aldizkaria gaztelania hutsean jaso du, euskarazkoa eskatu arren.	
Zenbakia: 145/2008	Erakundea: MUTUALIA	Nafarroa
Arrazoiak:	Mutua horren bezero den erakunde batek gaztelania hutsean jaso zituzten MUTUALIAK bidalitako osasun-txartela eta zerbitzuei buruzko informazioa.	
Zenbakia: 1245/2008	Erakundea: WILLIS	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak WILLIS delakora deitu, eta erantzungailuko mezua gaztelaniaz besterik ez zegoen.	

FINANTZAK

Zenbakia: 710/2008	Erakundea: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA - BBVA	Nafarroa
Arrazoiak:	Elizondoko bulegoan ordutegiaren berri ematen duen orria gaztelania hutsean idatzia da.	
Zenbakia: 1156/2008	Erakundea: BANCO SANTANDER	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiarzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso dute <i>Hipoteca Euribor +0,25% 4,97% T.A.E.</i> izeneko eskuorria.	
Zenbakia: 353/2008	Erakundea: BILBAO BIZKAIA KUTXA - BBK	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak errenta-aitorpena BBK aurrezki kutxaren euskarazko zerbitzua baliatuz egitea erabaki zuen. Horretarako BBKk adierazitako telefono zenbakira deitu zuen (902 54 05 05) eta errenta-aitorpena Barakaldon eta euskaraz egin nahi zuela adierazi zuen. BBKk Barakaldoko Herriko Plazan duen bulegorako eman zioten txanda. Esandako egun eta orduan (2008/05/14, goizeko 8:30) bertara joan eta egokitu zitzaion langileak ez zekiela euskaraz esan zion. Herritarrak errenta-aitorpena euskaraz egiteko txanda hartu zuela jakinarazi zion eta langileak euskarazko aitopenak arratsalde egiten zirela erantzun. Berrito ez itzuli behar izateko azkenean erdaraz egin zuen aitopena, baina langileari agiria euskaraz inprimatzeko eskatu zion. Langileak ezin zuela erantzun zion, horretarako programa berrabiarazi behar zuela. Herritarrak berrabiarazteko eskatu zion, baina langileak ezetz erantzun eta gaztelaniaz eman zion agiria.	
Zenbakia: 777/2008	Erakundea: BILBAO BIZKAIA KUTXA	
Arrazoiak:	Irailaren 5ean Leioako Amaia etorbidearen 24ko bulegoan izan da txeke bat kobratzeko. Txekean <i>emailari</i> ageri zen. Egokitu zaion langileak hitza ulertzen ez zuela jabetuta, <i>al portador</i> esan nahi duela adierazi dio herritarrak. Langilearen erantzuna: <i>Sería muy interesante saber inglés, alemán; pero una no tiene tiempo de aprender de todo</i> . Ondoren, langileak lankide batengana jo du herritarrak esandakoa egiaztatzeko eta bueltarakoan, txinera etab. jakitea interesgarria litzatekeela esanez hasi zaio. Herritarrak Euskal Herrian gaudela esandakoan, <i>aquí nos entendemos todos</i> erantzun dio.	
Zenbakia: 412/2008	Erakundea: BNP PARIBAS	Nafarroa Beherea
Arrazoiak:	Webgunearen bidez DVD bat manatu zuen urtarrileko hondarreko astean. Manatutako produktua txekez ordaindu zuen, eta ohitura duen bezala, euskaraz idatzi zuen. Txekea etxera itzuli diote ordea, hizkuntza ez zaielako ulergarri egiten.	
Zenbakia: 868/2008	Erakundea: CAIXA CATALUNYA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Errenteria-Oreretako Nafarroa etorbidean zabaldu duen bulegoan publizitate guztia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 444/2008	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE	Lapurdi
Arrazoiak:	Gutuna eta norbanakoaren datuak eguneratzeko galdetegia frantses hutsean jaso ditu martxoan.	

Zenbakia: 753/2008 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Uztaritzeko bulegoan txekea uzteko dauden inprimakiak eta gutunazala nahiz desmartxa hori burutzeko seinaleak frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 772/2008 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Irailaren 12an Senpereko bulegoan ezin izan zuen egokitu zitzaion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Lapurdi
Zenbakia: 214/2008 Arrazoa:	Erakundea: CREDIT SERVICES Martxoaren hasieran Altzan etxeko postontzian gaztelania hutsean jaso zuen <i>Hipoteca, Cambio de Casa</i> izeneko eskuorria.	Guipuzkoa
Zenbakia: 1127/2008 Arrazoa:	Erakundea: CREDIT SERVICES Gaztelania hutsean idatzitako eskuorriak banatu ohi ditu Oiartzungo etxeetan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 142/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA Otsailaren bukaeran gutuna jaso du. Azalean <i>Max Kontua</i> iragartzen duen publizitatea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 618/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA Iruñeko Baiona etorbideko bulegoan udako ordutegiaren berri ematen duen orria gaztelania hutsean idatzia da.	Nafarroa
Zenbakia: 1035/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA Euskadiko kutxaren Iruñeko Marcelo Zelaieta kaleko 88. zenbakiko bulegoko kutxazain automatikoan bezeroei zuzendutako ohar idatzia dago. Oharra gaztelania hutsean ageri da. Honela dio: <i>Este cajero además de las funciones habituales también ingresa dinero.</i>	Nafarroa
Zenbakia: 1055/2008 Arrazoa:	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA Gaztelania huts-hutsean bidali dio bezeroari <i>telebanka</i> zerbitzuaren bidez eskatutako dokumentua (apirileko mugimenduen laburpena), nahiz eta harrera egin zion langilearekin euskaraz egin eta Euskadiko Kutxarekin harremanak euskaraz izateko hautua egin izan.	Bizkaia
Zenbakia: 239/2008 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA KUTXAKo bezeroa da. KUTXAK libreta, kontu eta gainerako dokumentuetako eragiketen makina-idazketa guztiak gaztelania hutsean egiten ditu. Etxera iristen zaizkion laburpenetan ere gaztelania hutsean agertzen dira idazpenak.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 321/2008 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA Gipuzkoa-Donostia KUTXAREN bezeroak KUTXAK Irungo San Migel kalean duen bulegoan gaztelaniaz egin behar izaten du, oro har, bertako langileak euskaraz ez dakitelako edo ez direlako ongi moldatzen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 322/2008 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA KUTXAK Irungo San Migel kaleko bulegoan maiatzaren 6rako eman zioten errenta-aitorpena egiteko ordua. Errenta egiten laguntzen duen langilea ez da ongi moldatzen euskaraz, eta pixkanaka-pixkanaka gaztelaniaz egitera behartu zuen herritarra.	Gipuzkoa
Zenbakia: 323/2008 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA KUTXAK <i>Kutxanet</i> zerbitzuaren bidez ematen dion hileko kontu-laburpenaren txantiloia bi hizkuntzatan dagoen arren, Kutxak idazten dituen kontzeptuak askotan gaztelania hutsean agertzen dira, esaterako hilaren izena. Behin baino gehiagotan eskatu dio Kutxari gaztelaniaz ageri diren horiek euskaratzeko, baina orain artekoan ez diote jaramonik egin.	Gipuzkoa
Zenbakia: 771/2008 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA Irailaren 8an Baionako egoitzara deitu zuen. Euskaraz hasi zen azalpenak ematen eta telefonoaren beste aldean zen langileak <i>puedes en español o francés</i> erran zion, herritarraren iritziz modu traketsen eta erdi irrika. Herritarrak gaztelaniaz ezetz, baina frantsesez posible zuela, nahiz eta dena dela, egoera ez zela irri egiteko modukoa adierazi zion. Langilearen erantzuna: <i>mais vous avez parlé en français</i> izan zen. Herritarrak hizkuntza hori euskara zela esan zionean, langileak moztu egin zion, ea zertarako deitzen zuen galdetuz.	
Zenbakia: 722/2008 Arrazoa:	Erakundea: ING DIRECT Nafarroako bezeroak jasotzen dituen promozioei buruzko gutunak gaztelania hutsean idatziak izaten dira beti. Hondarrekoa nomina kontuari buruzkoa.	Nafarroa
Zenbakia: 1056/2008 Arrazoa:	Erakundea: LA CAIXA LA CAIXAREN Durangoko bulegoan herritarrari diru-sarrera egin duela egiaztatzeke eman dioten ordainagiria gaztelania huts-hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 66/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA Urtarrilaren 29an NAFARROAKO KUTXAK Miravalles karrikan duen bulegoan izan da. Euskaraz zuzendu zaio egokitu zaion langileari, eta hark <i>háblame en castellano</i> erran dio. Herritarrak erreklamazio orriak eskatu dizkio eta ez dutela erantzun dio. Irteterakoan <i>hasta luego</i> erran dio, herritarraren iritziz isekaz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 387/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA Maiatzaren 27an NAFARROAKO KUTXATik dei egin zioten inkesta bat erantzun zezan. Herritarrak euskaraz egin nahi zuela adierazi zion dei egin zuenari eta hark ezinezkoa zela erantzun zion.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 402/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA NAFARROAKO KUTXAK gaztelania hutsean argitaratu du <i>5 fantásticos años Cívica</i> izeneko esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 403/2008 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA NAFARROAKO KUTXAK gaztelania hutsean bidali zuen Iruñeko erakunde publiko batera CIVICANek 2008ko udako egitarauaren barnean antolatutako Detektibe-Eskolaren berri ematen zuen esku-orria.	Nafarroa

Zenbakia: 845/2008	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoi:	NAFARROAKO KUTXaren Iruñeko Baiona etorbideko bulegoan txandak ematen dituen makinak luzatzen dituen papertxoetan informazioa gaztelania hutsean da: <i>su turno, tire</i> .	
Zenbakia: 918/2008	Erakundea: NAFARROAKO RURAL KUTXA	Nafarroa
Arrazoi:	NAFARROAKO RURAL KUTXAK gaztelania hutsean bidaltzen dizkio bezeroari kontuko mugimenduen laburpenak eta gainerako informazioak.	
Zenbakia: 919/2008	Erakundea: NAFARROAKO RURAL KUTXA	Nafarroa
Arrazoi:	NAFARROAKO RURAL KUTXAK bezeroari ordutegiaren berri emanez bidali dion eskuorria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 920/2008	Erakundea: NAFARROAKO RURAL KUTXA	Nafarroa
Arrazoi:	NAFARROAKO RURAL KUTXaren webgunea gaztelaniaz eta ingelesez ikus daiteke, baina ez euskaraz.	

5.5. MUNDU ASOZIATIBOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 37

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Lege-urraketarik ez da izan, ez dagoelako esparru honetako jarduera arautzen duen inongo erabakirik.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

UPN-PPren eskuorri bat dela eta bi kexa helarazi dizkiote herritarrek Behatokiari.

Espainiako gobernua eta senatua berritzeko hauteskundeak izan ziren 2008an. PSOEek eta UPN-PPk gaztelania hutsean banatu zituzten bozka-paperak eta gutunak Nafarroa Garaian.

ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONESek zenbait kexa jaso ditu antolatzen dituen mintegiei buruzko informazioa gaztelania hutsean igortzen duelako. Ez da errepikakortasun erreal, izan ere, kexa bakoitza mintegi bati dagokio.

2.2.b Erabilera

Argitalpenak euskaraz ez: aldizkaria, gida, newsletterra

Bozka-paperak eta gutunazalak euskaraz ez

Egitaraua euskaraz ez

Euskararen erabilera akastuna

Informazio-orria euskaraz ez

Jakinerazpenak euskaraz ez: e-mezua, komunikazioa, ...

Prentsa-oharra euskaraz ez

Publizitatea euskaraz ez: egutegia, eskuorria, kartela

Webgunea euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Ordenamendu juridikoak betebeharririk ezarri ez arren, jasotako kexak elkarte eta talde politiko zenbaitek euskaldunekiko duten konpromiso faltaren adierazgarri dira.

ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONESek joan deneko hiru urteetan kexak jaso ditu gutunak eta galdetegiak gaztelania hutsean igortzeagatik. Aurten ere kexak jaso ditu urtean zehar antolatu dituen mintegiei buruzko informazioa gaztelania hutsean argitaratu izanagatik.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
MUNDU ASOZIATIBOA	19
MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK	18

MUNDU ASOZIATIBOA

Kexa guztiak idatzizko erabilerari dagozkio. Horien artean kexa gehienak webguneetan informazioa euskaraz eskuratu ezin izanak eragin ditu. Bestetik, gutunak, e-mezuak edo komunikazioak, hau da, jakinarazpenak euskaraz jaso ez izana dago maiz errepikatu den kexarako beste arrazoiak. Gainerako kexak argitalpen, egitarau, publizitate, txartel eta informazio-orriek dagozkie.

ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONESek azkeneko hiru urteotan kexak jaso ditu. Hiru urte horietan kexaren arrazoiak desberdinak izan badira ere, honezkero, gaztelania ez den bestelako hizkuntzetan lan egiten duten elkarteak badaudela jakinaren gainean jarria dago.

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK

Alor honetan jasotako kexa guztiak idatzizko erabilerari dagozkio. Kasu honetan publizitatea da kexa gehien eragin dituen. Izan ere, 2008ko martxoan Espainiako gobernuak eta senatua berritzeko hauteskundeak izan ziren eta Nafarroa Garaiko herritarrek alderdi politikoaren hautagaien berri ematen zituzten eskuorriak gaztelania hutsean edo gaztelania nagusi zutela jaso zituzten. Halaber, kaleetan jarritako kartelak ere halaxe zeuden. Adierazgarria iruditu zaigu, PSOEek gutun bera Gipuzkoan gaztelaniaz eta euskaraz, akatsak dituela, eta Nafarroa Garaian gaztelaniaz igorri izana herritarrei.

4. ERANTZUNAK

MUNDU ASOZIATIBOA

ALDARTEK helarazitako erantzunean jakinarazten denez, ulertzen dute kexa, eta azaroan webgunea berritzea erabaki zuten une beretik omen dira horren jakitun. Edonola ere ez dutela ahaztuta dio, eta webgunea euskaratzeko behar den dirua

bildu bezain laster izango omen da euskaraz, Euskal Herriko herritarrek informazioa euskaraz eta gaztelaniaz eskuratzeko modua izatea nahi dutelako.

BARAKALDO NATURALA HERRI PLATAFORMAK adierazi digunez, euren mugak eta gabeziak handiak dira. Borondatezko lana egiten duten kide gutxik osatutako herri plataforma da, horietariko batzuk ez dira euskaldunak eta ondorioz, ezin dute bermatu mezu guztietan euskarari eman nahi dioten lekua. Dena dela, euren irizpidea mezu eta euskarri gehienetan euskarari lehentasuna edo berdintasuna ematea dela argitu dute.

5. SINOPSIAK:

MUNDU ASOZIATIBOA

Zenbakia: 143/2008 Arrazoi:	Erakundea: ALDARTE Elkartearen webgunea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 405/2008 Arrazoi:	Erakundea: ASIMA. ASOCIACIÓN CULTURAL INQUIETUDES MUJER ACTUAL Iruñeko Udalaren laguntzarekin argitaratu duen <i>Mujer y discapacidad</i> izeneko gida gaztelania hutsean baino ez dago.	Nafarroa
Zenbakia: 148/2008 Arrazoi:	Erakundea: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES Gaztelania hutsean bidali dio fundazio bati mintegi baten berri emateko gutuna. Mintegiaren egitaraua ere gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 637/2008 Arrazoi:	Erakundea: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES Nafarroako fundazio bati 2008ko 2. seihilekorako antolatu dituen ikastaroen berri emanez bidali dion informazio-orrria gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa
Zenbakia: 859/2008 Arrazoi:	Erakundea: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES Gaztelania hutsean bidali dio fundazio bati urrian egitekoa duen mintegi baten berri emateko gutuna. Mintegiaren egitaraua ere gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 876/2008 Arrazoi:	Erakundea: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES Gaztelania hutsean bidali dizkio fundazio bati azaroan egitekoa den 3. Konferentzia Nagusiaren berri emateko gutuna eta egitaraua.	Nafarroa
Zenbakia: 437/2008 Arrazoi:	Erakundea: ASSOCIATION ARTISTES AQUITAINE <i>Newsletter n°29</i> mezu elektronikoa jaso zuen apirilaren 30ean. Bertan euskarak ez du inongo lekurik, frantses hutsean idatzia da.	Lapurdi
Zenbakia: 1200/2008 Arrazoi:	Erakundea: BARAKALDO NATURALA HERRI PLATAFORMA Gaztelania hutsean jaso dute e-posta bidez <i>MANIFESTAZIOA Barakaldo Naturala Plataforma. 13 de diciembre, sábado, 12:30</i> izeneko mezua.	Nafarroa
Zenbakia: 922/2008 Arrazoi:	Erakundea: BIZKAIKO ODOL EMALEEN ELKARTEA Bizkaiko Odol Emaileen Elkartearen webgunera jo du herritarrak odola emateko toki zein egunen berri izateko. Euskarazko bertsioan sartu den arren, gaztelania hutsean agertu zaio toki-egunen zerrenda.	Bizkaia
Zenbakia: 295/2008 Arrazoi:	Erakundea: CLUB MARKETING NAVARRA Nafarroako Marketing klubak esportatzaileen berri ematen du bere webgunean. Bi aukera besterik ez du gaztelania eta ingelesa. Nafarroako Gobernuaren laguntza du logoa orrian bertan agertzen baita. Hona linka: http://export.navarra.net/	Nafarroa
Zenbakia: 243/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKADIKO LOGOPEDEN ELKARTEA Elkartek webgunea sortu du eskaintzen dituen zerbitzuen berri emateko. Webgunea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 636/2008 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN <i>PANEL</i> aldizkariaren 26. zenbakia gaztelaniaz dago goitik behera. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 236/2008 Arrazoi:	Erakundea: GASTEIZ ON GASTEIZ ONek hiriko dendetara bidali duen <i>Pasarela gasteiz on</i> izeneko komunikazioa gaztelania hutsean dago.	Araba
Zenbakia: 182/2008 Arrazoi:	Erakundea: GURUTZE GORRIA Durangaldeko GURUTZE GORRIAK gaztelania hutsean dauka webgunea.	Bizkaia

Zenbakia: 250/2008 Arrazoi:	Erakundea: JATA-ONDO URIBEKO LANDA GARAPEN ELKARTEA URIBETUR izeneko turismo-agentziaren webgunean euskarazko edukietara jo eta gaztelania hutsean agertzen dira. http://www.uribetur.com/uribe/eu	Bizkaia
Zenbakia: 430/2008 Arrazoi:	Erakundea: LES AMIS DU JARDIN BOTANIQUE Herritarrek frantses hutsean jaso du martxoaren 22an egitekoa den <i>Fête d'ouverture du Jardin botanique littoral Paul Jovet. Invitation au Jardin</i> izeneko eskuorria. Bertan eguneko egitarauen berri ematen da.	Lapurdi
Zenbakia: 737/2008 Arrazoi:	Erakundea: SOCIEDAD CANINA NAVARRA Elkartek antolatu duen zakur-erakusketako sarrerak gaztelania hutsean daude. Berdin kartelak ere.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 738/2008 Arrazoi:	Erakundea: SOCIEDAD CANINA NAVARRA Webgunea gaztelaniaz besterik ezin da eskuratu informazioa.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1244/2008 Arrazoi:	Erakundea: + DENDA. DURANGOKO ETA IURRETAKO DENDARIEN ELKARTEA + DENDA, <i>Durango eta Iurretako dendarien elkarte</i> kideek bezeroei oparitzen dieten Gabonetako loteria-txartela gaztelania hutsean idatzita dago. Euskaraz argitaratzen ez duten lehen aldia izan da aurtengoa.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK

Zenbakia: 160/2008 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Durangaldeko herrietan otsailean zabalduko aldezkarian euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da.	Bizkaia
Zenbakia: 213/2008 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Martxoaren 3an <i>Zurekin Donostian</i> izeneko publizitate-aldezkarria jaso zuen. Lau orrietatik hiru gaztelania hutsean dira eta bakarra euskaraz.	Gipuzkoa
Zenbakia: 940/2008 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Izurtzako EAJren www.izurtza.com webgunea gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 159/2008 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO EZKER BATUA Martxoaren 9ko hauteskundeak zirela eta publizitatea jaso zuen; bada, euskararen presentzia gaztelaniarena baino txikiagoa da.	Nafarroa
Zenbakia: 109/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSN - PARTIDO SOCIALISTA DE NAVARRA Iruñeko herritarrek gaztelania hutsean jaso dute etxeko postontzian <i>La mirada positiva, Enero 2008</i> izeneko publizitatea. Hitz bakar bat ere ez dago euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 147/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSE-EE - PARTIDO SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSKADIKO EZKERRA PSE-EEK bidalita Zapaterok sinatutako gutuna jaso zuen etxean, otsailaren amaieran. Gutuna gaztelaniaz eta euskaraz zegoen arren, euskarazko bertsoiak akatsak zituen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 154/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSN - PARTIDO SOCIALISTA DE NAVARRA Iruñeko herritarrek gaztelania hutsean jaso du PSN-PSOE alderdiaren martxoaren 9ko hauteskundeetarako propaganda, <i>Motivos para creer</i> izenburuko eskuorria eta harekin batera heldu den J.L. Rodriguez Zapateroren gutuna. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 155/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSN - PARTIDO SOCIALISTA DE NAVARRA PSN-PSOE martxoaren 9ko hauteskundeetarako propagandarekin batera igorri zituen bozka-paperak eta gutunazalak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	Nafarroa
Zenbakia: 211/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSN - PARTIDO SOCIALISTA DE NAVARRA Martxoaren 9ko hauteskundeak direla eta Iruñeko faroletan jarritako publizitate-kartelak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 647/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSE-EE - PARTIDO SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSKADIKO EZKERRA www.socialistasdurangueses.com webgunean gaztelaniaz soilik irakur daiteke <i>PSE-EE de Duranguesado presenta alegaciones al PTP para mejorar el desarrollo urbanístico futuro de la comarca</i> prentsa-oharra.	Bizkaia
Zenbakia: 648/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSE-EE - PARTIDO SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSKADIKO EZKERRA Bizkaiko PSE-EEK argitaratutako prentsa-ohar batean <i>deialdia</i> ageri da gaztelaniazko <i>comunicado</i> hitza itzultzeko.	Bizkaia
Zenbakia: 649/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSE-EE - PARTIDO SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSKADIKO EZKERRA www.socialistasvizcainos.com webgunea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 713/2008 Arrazoi:	Erakundea: PSN - PARTIDO SOCIALISTA DE NAVARRA Berriozarko taldeak herriko festak direla eta etxetik eskuko programan euskararen presentzia oso sinbolikoa da eta gainera, akatsak ditu: <i>Jai zoriuntsuak!</i>	Nafarroa
Zenbakia: 4/2008 Arrazoi:	Erakundea: UPN - UNIÓN DEL PUEBLO NAVARRO Urtarrilaren hasieran Iruñerriko etxeetan banatu duten sakelako egutegia gaztelania hutsean da.	Nafarroa
Zenbakia: 149/2008 Arrazoi:	Erakundea: UPN - UNIÓN DEL PUEBLO NAVARRO herritarrek gaztelania hutsean jaso du martxoaren 9ko hauteskundeetarako propaganda: <i>Tu voz en Madrid</i> . Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	Nafarroa

Zenbakia: 150/2008	Erakundea: UPN – UNIÓN DEL PUEBLO NAVARRO	Nafarroa
Arrazoi:	Martxoaren 9ko hauteskundeetarako propagandarekin batera igorri zituen bozka-paperak eta gutunazalak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	
Zenbakia: 151/2008	Erakundea: UPN – UNIÓN DE L PUEBLO NAVARRO	Nafarroa
Arrazoi:	Nafarroako eremu euskalduna deritzaneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du martxoaren 9ko hauteskundeetarako propaganda, <i>Tu voz en Madrid</i> izeneko. Hitz bakar bat ere ez dago euskaraz. Herritarraren helbidea ere gaztelaniaz adierazita dago.	
Zenbakia: 212/2008	Erakundea: UPN – UNIÓN DEL PUEBLO NAVARRO	Nafarroa
Arrazoi:	Martxoaren 9ko hauteskundeak direla-eta Iruñeko faroletan eta Iruñerriko autobus geltokietan jarritako publizitate-kartelak gaztelania hutsean daude.	

5.6. ELIKADURA ETA OSTALARITZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 28

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jasotako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute eta lau kasutan lege-urraketa ere gertatu da. Horietariko bitan ez da herriaren edo herrialdearen izen ofiziala aintzat hartu: Iraizotz eta Bizkaia. Beste bi kasuetan berriz, ez da EAEko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 Dekretua bermatu. Izan ere, Dekretuaren arabera, establezimendu handiek fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak kontsumitzaileak hautatuko hizkuntzan egingo dituzte, eta bestela ele bietan. Hori horrela izanik ere, herritarrek ez zituzten euskaraz jaso IKEA FOOD eta NH VILLA DE BILBAO hoteleko fakturak; bai, ordea, gaztelaniaz eta ingelesez.

Gainerako kexen kasuan ez dago eskubideen babeserako neurririk indarrean.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Eremu honetan jasotako zenbait kexek antzeko erabilera salatzen badute ere, ez dira gertaera berari buruzkoak. Hartara, errepikakortasunaz hitz egin ezin badaiteke ere, establezimendu batzuek beren jardueran euskara baztertu ohi dutela ondoriozta daiteke, TELEPIZZA kasu.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Txartela euskaraz ez: bisita-txartela, informazio-txartela...
Etiketa euskaraz ez
Faktura edo ordainagiria euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez
Karta edo menua euskaraz ez
Kartela edo oharra euskaraz ez
Poltsa euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Euskarazko toponimoa ez erabiltzea
Webgunea euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Bideratutako kexek erakusten dutenez, bezero eta kontsumitzaile euskaldunek diskriminazioa jasan ohi dute, ezin izaten baitute informazioa oro har euskaraz jaso, besteak beste, eskaintzei buruzkoa, saltzaileari buruzkoa, webgunekoa, etab. Gainera, kasu batean herritarrak arrazoi horrengatik erreklamazioa egin nahi izan zuenean, tabernaria haserretu eta ez zion ezta boligrafoz ere utzi nahi izan erreklamazio-orria betetzeko. Beste kasu batean, tabernaria eta zein bertan ziren bezeroak ere oldartu zitzaizkion herritarrari.

CASA CHAVESek hondarreko 3 urteetan kexa jaso badu ere, ez du bezero euskaldunen eskubideekiko jarrera aldatu eta publizitate-liburuxka gaztelania hutsean bidaltzen jarraitzen du.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
ELIKADURA	9
OSTALARITZA	19

ELIKADURA

Kexa guztien zioa idatzizko erabilera izan da: publizitatea, webgunea, etiketa, etab. Kexa gehienek konponbide erraza dute, euskarriko informazioa euskaraz idatzitakoan behin eta berriz erabil dezaketelako ia aldaketarik egin gabe.

OSTALARITZA

Bideratutako 4 kexaren arrazoia ahozko zerbitzuari dagokio. Larritasuna dela eta, goraxeago aipatu ditugu horietariko bi. Bestetik, adierazgarria da Donibane Lohizuneko ostatu batean, ostalariari euskaraz egin eta ez ulertzea, baina gaztelaniaz arazorik gabe moldatzea.

Kexa gehienek arrazoia idatzizko erabileran euskarari tarterik ez egin izana da. Publizitateari eta ordainagiri nahiz fakturei dagozkie bideratutako kexa gehienak. Ostalaritzako establezimenduek beren zerbitzuen berri emateko publizitatea banatu ohi dute etxeetan eta oso ohikoa izaten da eskuorri horiek frantses edo gaztelania hutsean argitaratzea. Horren adibide den kasu bakanen bat jaso du Behatokiak. Bestetik, mota horretako saltokietan ordainagiriak eta fakturak jaso ohi ditugu eta ikus daitekeenez, ez dituzte euskaraz luzatzen. Gainera, Iparraldean eta Nafarroan ez dago kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak aitortzen dituen legerik eta EAEko 123/2008 Dekretu berriak ere ez du fakturen eta antzeko dokumentuetan hizkuntzen erabilera kasu batzuetan besterik arautzen: establezimendu handiak, hiriburuetan kokatuak eta/edo elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietakoak.

4. ERANTZUNAK

LA CAVE GALLACOISEk jakinarazi digunez, hurrengo txartela ele bietan idatziko dute.

5. SINOPSIK:

ELIKADURA

Zenbakia: 974/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CASA CHAVES Gabonetako saskiei eta sortei buruzko liburuxka bidali dio enpresa bati. Bertan jasotzen den informazio guztia gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 746/2008 Arrazoiak:	Erakundea: IDIAZABAL GAZTAK Idiazabal jatorri-markaren propaganda ageri duten plastikozko poltsak gaztelania hutsean daude: <i>Queso Idiazabal El gusto es nuestro Idiazabal, con la garantía de la Denominación de Origen www.quesoidiazabal.com</i> ageri dute.	Bizkaia
Zenbakia: 675/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GOSHUA Arroz-esnea inguratzen duen kartoizko etiketa gaztelania hutsean idatzia da.	Nafarroa
Zenbakia: 676/2008 Arrazoiak:	Erakundea: GOSHUA Arroz-esnea inguratzen duen kartoizko etiketan ez da <i>Iraizotz</i> herriaren izen ofiziala errespetatu, <i>Iraizotz</i> ageri baita.	
Zenbakia: 492/2008 Arrazoiak:	Erakundea: INSTITUTO INNOVACARNE INSTITUTO INNOVACARNE kanpaina bat egiten ari da Espainiako izendapeneko haragiak promozionatzeko. Euskal Herriko harategietan publizitate-eskuorria jarri dute bezeroen eskura. Eskuorria gaztelania hutsean dago, ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 493/2008 Arrazoiak:	Erakundea: INSTITUTO INNOVACARNE Webgunea gaztelania hutsean dago, berezko hizkuntza ofiziala duten Estatuko Autonomia Erkidegoetako IGP zigilua duten haragien berri ematen badu ere. Euskal Herriko zigiludun haragiei buruzko informazio guztia gaztelania hutsean dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 513/2008 Arrazoiak:	Erakundea: LA CAVE GILLACOISE Saltzailearen bisita-txartela frantses hutsean da.	Lapuri ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 599/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ORDO-ZELAI SAGARDOAK Oartzungo ORDO-ZELAI sagardotegiko botilen etiketetan gaztelaniaz ageri da informazio gehiena.	Gipuzkoa
Zenbakia: 494/2008 Arrazoiak:	Erakundea: TERNERA DE NAVARRA Ternera de Navarra Kontseilu Arautzailearen webgunean gaztelaniaz besterik ezin da eskuratu informazioa.	Nafarroa

OSTALARITZA

Zenbakia: 854/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AINTZIRA TABERNA Senpereko lakuan kokatua den jatetxearen webgunea frantsesez, gaztelaniaz, ingelesez eta alemanez dago. Ez da ordea, euskarazko informazioaren arrastorik.	Lapuri
Zenbakia: 905/2008 Arrazoiak:	Erakundea: AINTZIRA TABERNA Urriaren 15ean jatetxean izan zenenean harrera eta menua frantses hutsean jaso zituen. Bestalde, paretetan zintzilikatutako eguneko plateren berri azaltzen duten arbeletan ere informazioa frantses hutsean zen.	Lapuri
Zenbakia: 601/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ANARRI TABERNA Oharrak eta kartelak gaztelania hutsean zeudenez, erreklamazio-orriak eskatu zituzten uztailaren 9an. Nagusia haserretu egin zen eta ez zien boligraforik utzi nahi izan kexa egin ahal izateko.	Gipuzkoa
Zenbakia: 929/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ARANTZAZUKO HOTELA Arantzazuko hotel berrituan hartu zuten ostalua. Jatetxeko eta tabernako zerbitzariak ez zekiten euskaraz. Gelako ateko ez <i>molestatzeko</i> txartela hizkuntza askotan idatzita zegoen, euskaraz izan ezik. Gela barruan <i>Itun berriaren</i> ale bat zegoen, honako hau ere gaztelaniaz eta ingelesez, baina euskararen arrastorik ez zuen.	Bizkaia
Zenbakia: 791/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BEOLA OSTATUA Almandozko BEOLA jatetxean mahaia noren izenean hartua dagoen adierazteko txartela gaztelania hutsean jarri zieten mahai gainean. Halaber, menuaren karta nahiz ordainagiria gaztelania hutsean jaso zituzten.	Nafarroa

Zenbakia: 792/2008 Arrazoi:	Erakundea: BEOLA OSTATUA BEOLA OSTATUAren webgunean gaztelaniaz besterik ezin da eskuratu informazioa	Nafarroa
Zenbakia: 354/2008 Arrazoi:	Erakundea: HONDARRIBIKO BATZOKIA Maiatzaren 15ean, arratsaldean, herritarra Hondarribiko Batzokira joan zen. Tabernako langileari <i>arratsalde on</i> esan eta langileak <i>buenas tardes</i> erantzun zion. Herritarrek euskaraz ez al zekien galdetu zion, eta langileak <i>¿y por qué tengo que saber? erantzun zion. Bertan zeuden Batzokiko kideek ere langileak euskaraz jakiteko obligatorik ez zuela adierazi zuten eta etarra deitu zioten herritarri.</i>	Gipuzkoa
Zenbakia: 732/2008 Arrazoi:	Erakundea: IKEA FOOD Ordainagiria gaztelania hutsean idatzia dago.	Bizkaia
Zenbakia: 733/2008 Arrazoi:	Erakundea: IKEA FOOD Ordainagiriaren atzeko aldean Vizcaya ageri da.	Bizkaia
Zenbakia: 626/2008 Arrazoi:	Erakundea: ILMC PIZZAS Zabaldutuen eskuorriak frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 664/2008 Arrazoi:	Erakundea: LE MADRID Abuztuaren 13an Donibane Lohizuneko ostatuan frantses hutsean jaso zuen ordainagiria.	Nafarroa
Zenbakia: 665/2008 Arrazoi:	Erakundea: LE MADRID Abuztuaren 13an Donibane Lohizuneko ostatuan ezin izan zuen zerbitzariarengandik zerbitzua euskaraz jaso. Frantsesez eta gaztelaniaz bai, ordea.	Nafarroa
Zenbakia: 1166/2008 Arrazoi:	Erakundea: LO MEJOR DE LA GASTRONOMÍA Donostian, azaroaren 24tik 27ra bitartean <i>Lo mejor de la gastronomía</i> kongresua burutu zen Kursaal Jauregian. Kongresuaren berri eman eta antolatzaileekin komunikatzeko edota izena emateko sortutako webgunea www.lomejordelagastromia.com lau hizkuntzatan zabal daiteke: gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez eta italieraz, baina ez euskaraz. Gipuzkoako Foru Aldundiak babestutako ekimena da.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 327/2008 Arrazoi:	Erakundea: MAISONNAVE HOTELA Iruñeko MAISONNAVE hoteletik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati faktura eta harekin batera heldu den oharra.	Nafarroa
Zenbakia: 881/2008 Arrazoi:	Erakundea: NH VILLA DE BILBAO HOTELA NH Villa de Bilbao hotelaren fakturak gaztelaniaz eta ingelesez daude; euskaraz, ordea, ez.	Araba
Zenbakia: 310/2008 Arrazoi:	Erakundea: PIZZA HUT Apirilaren 29an PIZZA HUTek banatutako eskuorria jaso zuen etxeko postontzian. Gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa
Zenbakia: 166/2008 Arrazoi:	Erakundea: TELEPIZZA 2008ko otsailean postontzietan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 397/2008 Arrazoi:	Erakundea: TELEPIZZA 2008ko ekainaren 5ean etxeetan banatutako publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1141/2008 Arrazoi:	Erakundea: TELEPIZZA Errenteria-Oreretako saltokiak Ojartzungo etxeetan banatu zuen uztaila bitarteko eskaintzei buruzko eskuorrian informazio gehiena gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa

5.7. PROFESIONALAK, ZERBITZUAK ETA MERKATARITZA TXIKIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 62

Kexa horietatik 41ek profesionalekin eta zerbitzuekin dute zerikusia, beste 20ak merkataritza txikiarekin dute lotura.

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratu diren espediente gehienetan eskubidea urratu da. Eskubideaz gain legea ere urratu den kasuak bakanak dira. Izan ere, egun kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak babesteko indarrean den legeriak, EAEko kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak soilik zaintzen ditu, eta horiek ere ez ditu osoki bermatzen, 6/2003 Legea garatzeko onetsi berria den 123/2008 Dekretuak ez baitu inolako betebeharririk aurreikusten jendaurrean 15 enplegatu baino gutxiago dituzten establezimenduentzat.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2008 urtean jaso ditugun kexek erakusten digute eskubidearen urraketa sistematikoa dela esparru honetan. Alde batetik, behin eta berriz errepikatzen dira zerbitzu-enpresa edo establezimendu bati arrazoi berberarekin zuzendutako kexak, eta bestetik, eskubide-urraketaren eragina ez da banakakoa, aitzitik, jende multzo zabalari eragiten dio.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Abisu emateko oharrak gaztelania hutsean
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Euskarazko zerbitzurik ez
Agiriak gaztelania hutsean
Bidalketak egiteko azaletako oharrak gaztelaniaz soilik
Argitalpenak gaztelania hutsean
Publizitate-euskarriak gaztelania hutsean
Publizitate-euskarrietan gaztelania nagusi
Errotulua gaztelania hutsean
Euskarazko bertsio akastunak
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz

Webgunea euskaraz ez
Kontratua gaztelania hutsean
Betetzeko inprimakiak gaztelania hutsean
Jarraibideak euskaraz ez
Ordainagiria gaztelania hutsean

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik 249-2008, 265-2008, eta 447-2008 espedienteak nabarmenduko genituzke.

249-2008 espedientearen kasuan, herritarrak FAGOR enpresarekin egin zuen gasaren instalazioaren kontratua, eta faktura euskaraz edota ele bietan bidaltzeko eskatu arren, gaztelaniaz bidaltzen jarraitzen dute bi urtez, herritarraren eskubideari eta legeak ezartzen dien betebeharrari jaramonik egin gabe.

265-2008 kexan adierazten den moduan BULTZ-LAN CONSULTINGek besteak beste, Sustatzaile Berrientzat Enpresa Kudeaketa izeneko ikastaroak eskaintzen ditu. Ikastaro horiek Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzak diruz lagundutakoak izan arren, eta enpresak sortzen dituzten autonomoek diru-laguntzak jaso ahal izateko nahitaez egin beharrekoak ez dira euskaraz eskaintzen.

EAEko 6/2003 Legeak argi dio, Euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak diren edo lankidetzaren hitzarmena duten erakunde edo pertsona juridikoen kasuan kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokien bermeak hitzarmenaren xedearekin erlacionatutako harremanen eremua ere hartuko duela (39.2.b. art.) eta kontsumitzaile zein erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dutela.

Administrazio Publikoek ez dute ordea ofizialtasun bikoitza edota herritarren hizkuntza-eskubideen bermeari begirako neurriak ere, betearazten, lehen ardura haiena bada ere.

447-2008 kexaren kasuan, herritarrak PAGES JAUNESek egin eskaintzari iragarkia jarriko zuela erantzun zion baldin eta bere herriaren izena euskaraz agertzen bazen, hots, Senpere eta ez St Pée-sur-Nivelle. Horretarako zerbait ordaindu beharko zuela erantzun zioten. Bitartean frantsesez dohainik litzateke. Kexak berak agertzen duen moduan, euskara erabili nahi izatea beti garestiago.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK	41
MERKATARITZA TXIKIA	20

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

Herritarrek keza egiteko izan dituzten arrazoiek erakusten dute eskubide-urraketa ohikoagoa dela idatzizko erabileran ahozkoan baino.

Hala, bileretarako deiak, herritarrei zuzendutako ohar idatziak, erabiltzaileek bete beharreko inprimakiak, webguneen edukiak, herritarrei luzatutako agiriak, eta publizitate-euskarriak izan dira keza egiteko arrazoi nagusiak.

Ahozko zerbitzuari dagokionez, berriz, 5 keza jaso dira. Larriena erakunde publikoekin hitzarmena izanik dirulaguntzak jaso ahal izateko nahitaez egin beharreko ikastaroak euskaraz eskaintzen ez dituen ikastegiarena genuke, hain zuzen ere, hitzarmena duen erakunde publikoak erakusten duen utzikeriagatik, eta, ondorioz, eragiten duen diskriminazioagatik.

MERKATARITZA TXIKIA

Merkataritza txikiaren esparruan, publizitate-euskarriak nagusitu dira kexen zio. 20 kexetatik 17 publizitateak eragindakoak izan dira.

5. SINOPSIK:

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

Zenbakia: 169/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ALBA LIMPIEZAS LIMPIEZAS ALBAK joan den otsailean atarietan garajea noiz garbituko zen jakinarazteko jarri zuen ohar idatzia gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 389/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ASFI SERVICIOS INTEGRALES Garajeen jabeek gaztelania hutsean jaso dute ekainaren 16an egitekoa den Ezohiko Batzar Orokorreko deia. Postontzian gutuna jaso dute eta igogailuetan ere oharrak jarri dituzte.	Nafarroa
Zenbakia: 796/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ASFI SERVICIOS INTEGRALES ASFIk gaztelania hutsean igorri ohi dizkie jakinarazpenak Iruñeko Azueloko Monasterioa plazako 3. atariko bizilagunei. Azkenak irailaren 25ekoa eta irailaren 29koa. Atarian eta igogailuetan ere, jakinarazpen berdinak gaztelania hutsean jarri dituzte.	Nafarroa
Zenbakia: 988/2008 Arrazoiak:	Erakundea: ASFI SERVICIOS INTEGRALES Iruñeko Azueloko Monasterioa plazako 3. atariko etxejabeek gaztelania hutsean jaso dute ASFIk azaroaren 4an eginiko ezohiko Batzar Orokorren inguruan bidalitako akta.	Nafarroa
Zenbakia: 265/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BULTZ – LAN CONSULTING BULTZ-LAN CONSULTINGek besteak beste, Sustatzaile Berrientzat Enpresa Kudeaketa izeneko ikastaroak eskaintzen ditu. Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzak diruz lagundutako ikastaroak diren arren, eta enpresak sortzen dituzten autonomoentzako dirulaguntzak jaso ahal izateko nahitaez egin beharrekoak izan arren, ez dira euskaraz eskaintzen. Ikastaro horietan banatzen den materiala ere gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 70/2008 Arrazoiak:	Erakundea: BZ DISTRIBUCIÓN BZ DISTRIBUCIONESek publizitate-bidalketak egiteko erabiltzen duen azala gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 915/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CARMEN INMOBILIER Irailaren 15etik 29ra bitarteko eskaintzen berri emateko plazaratu duen aldizkariaren 76. alearen azalean, <i>Le spécialiste du Pays Basque</i> ageri den arren, frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 778/2008 Arrazoiak:	Erakundea: CIRAUNZA ERAIKINAK Gasteizko Strasbourg ibilbideko 2. eraikinean jarritako zenbait plakaren euskarazko itzulpenek akatsak dituzte: <i>airez tapeneko gela, etxe bizitzako ezkerako eskailera, hamalau garren, sartzeko etxe, trastalekuak</i> etab.	Araba
Zenbakia: 987/2008 Arrazoiak:	Erakundea: COMERCIAL CAMPOS COMERCIAL CAMPOS delakoak gaztelania hutsean paratu du atarian azaroaren 12tik 14ra bitartean inurrien suntsiketa eginen dutela jakinarazteko oharra.	Nafarroa

Zenbakia: 723/2008	Erakundea: DINA	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean jaso du iraileko eskaintzari buruzko publizitatea faxez.	
Zenbakia: 983/2008	Erakundea: ERA INMOBILIER	Lapuri
Arrazoa:	ERA higiezinen agentziaren publizitate-aldizkariaren iraileko-urriko alea, 22.a, frantses hutsean jaso zuen.	
Zenbakia: 755/2008	Erakundea: EUSKAL HERRIKO PACT-CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA	Lapuri
Arrazoa:	Irailaren 16an Baionako egoitzan ezin izan zuen harrera zegoen langilearengandik ez ondoren artatu zuenarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso. Lehendabizikoari euskaraz zuzendu zitzaionean harridura aurpegiarekin begiratu zion. Herritarrak euskaraz ez zekien galdetu zion orduan, eta langileak oker zebilela bulogo hartara joz erantzun zion. Bigarren langileak euskaraz pixka bat bazekiela erran zion arren, azalpenak frantsesez eman behar izan zituen herritarrak.	
Zenbakia: 756/2008	Erakundea: EUSKAL HERRIKO PACT-CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA	Lapuri
Arrazoa:	Webguneak frantsesezko bertsioa baino ez du; ez da informazioa euskaraz eskuratzeko aukerarik.	
Zenbakia: 757/2008	Erakundea: EUSKAL HERRIKO PACT-CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA	Lapuri
Arrazoa:	Irailaren 16an Baionako egoitzan jaso zituen eskuorri guztiak frantses hutsean idatziak dira.	
Zenbakia: 793/2008	Erakundea: EUSKALIT	Araba
Arrazoa:	EUSKALITek Kalitatearen Europako Asteari buruzko informazioa gaztelania hutsean bidaltzen die ekitaldiren bat antolatzen ari direnei.	
Zenbakia: 249/2008	Erakundea: FAGOR	Gipuzkoa
Arrazoa:	FAGOR enpresarekin du herritarrak gasaren instalakuntzaren kontratua. Aurten kontratua bidali diote, baina berriz ere gaztelania hutsean, nahiz eta 2 urtez jarraian eskatu euskaraz edota bi hizkuntzetan bidaltzeko.	
Zenbakia: 129/2008	Erakundea: FONTANERÍA, CALEFACCIÓN Y GAS BELAGUA	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 25ean gaztelania hutsean jaso dute bizilagunek ur-kontadoreen irakurketa datuak idazteko inprimakia.	
Zenbakia: 687/2008	Erakundea: FONTANERÍA, CALEFACCIÓN Y GAS BELAGUA	Nafarroa
Arrazoa:	Abuztuko hondarreko astean gaztelania hutsean jaso dute bizilagunek uraren kontadoreen irakurketa datuak idazteko inprimakia.	
Zenbakia: 909/2008	Erakundea: GARMIN	Lapuri
Arrazoa:	Eskuratu duen GPSaren jarraibide-orriak ingelesez, portugesez eta gaztelaniaz idatziak dira, baina ez da euskararen arrastorik. Horrez gain, argibideak ematen dituen ahotsa hamaika hizkuntzetan entzun daitekeen arren, ez dago euskaraz entzuterik.	
Zenbakia: 910/2008	Erakundea: GARMIN	Lapuri
Arrazoa:	Webgunea hamaika hizkuntzetan kontsulta daitekeen arren, ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 133/2008	Erakundea: GESVYF – GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS	Nafarroa
Arrazoa:	Otsailaren 12an erakunde batean gaztelania hutsean jaso dituzte <i>Portal de Navarrari</i> buruzko gutuna eta eskuorria.	
Zenbakia: 255/2008	Erakundea: IGAN – PROYECTOS OBRAS Y REFORMAS	Gipuzkoa
Arrazoa:	PROYECTOS, OBRAS Y REFORMAS IGANek Erretereria-Oreretako postontzietan banatu zuen publizitate-eskuorria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Zenbakia: 743/2008	Erakundea: IKAI	Nafarroa
Arrazoa:	IKAI establezimenduak zerbitzuak ezagutzera emateko Arrotxapean banatu dituen publizitate-xtartelak gaztelania hutsean daude. Ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	
Zenbakia: 659/2008	Erakundea: INOXIBAR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak INOXIBAR enpresaren produktu bat erosi du. Produktuarekin batera heldu den informazioa gaztelaniaz eta ingelesez dago, baina ez euskaraz	
Zenbakia: 677/2008	Erakundea: IRUÑA MOTOR	Nafarroa
Arrazoa:	IRUÑA MOTOR saltokiaren eskuorria jaso du abuztuaren 20an etxeko postontzian. Eskuorria gaztelania hutsean da. <i>Seat Experience Tour</i> ageri da bertan.	
Zenbakia: 962/2008	Erakundea: JACAR INPERMEABLES Y AISLAMIENTO	Nafarroa
Arrazoa:	JACAR eraikinaren aurrealdea zaharberritzeko lanak burutzen ari da. Bada, atarian gaztelania hutsean paratu du oharra: <i>Se ruega a los vecinos que retiren plantas y objetos de los balcones y terrazas (...)</i> .	
Zenbakia: 867/2008	Erakundea: KOPY LEKU	Gipuzkoa
Arrazoa:	KOPY LEKU enpresako langile bat inprimagailu-fotokopiagailuaren mantenua egitera joan zen enpresa batera. Mantenua egin zela egiaztatzeko agiri bat sinatzeko eskatu zion bertako langileei. Aipatu agiria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Zenbakia: 193/2008	Erakundea: LANKOR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 1ean KURSAALeko leihatilara joan zen sarrerak erostera eta euskaraz zuzendu zitzaion bertako langileari. Hark ez ziola ulertzen erantzun zion. Herritarrak euskaraz arta zezakeen langilerik ez al zegoen galdetu zion, eta langileak ezetz esan zuen. Erreklamazio-orriak eskatuta, ez zegoela adierazi zitzaion.	
Zenbakia: 1160/2008	Erakundea: KSA GESTIÓN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oñartzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso zuten KSA GESTION higiezinen agentziaren eskuorria, Nafarroako Los Arcos herrian egiten ari ziren etxebizitza batzuei buruzkoa.	
Zenbakia: 136/2008	Erakundea: MAVI POST	Nafarroa
Arrazoa:	MAVI POSTek publizitate-bidalketak egiteko erabiltzen duen azala gaztelania hutsean dago.	

Zenbakia: 1154/2008 Arrazoi:	Erakundea: MUR PROTECT Oartzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso dute eskuorria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 643/2008 Arrazoi:	Erakundea: NUESTRA SEÑORA BEGOÑA EHORZTETXEA Nuestra Señora de Begoña ehorztetxeak Durangon duen Tanatorioko sarrerako errotulu elektronikoa <i>Tanatorioa Durangaldeko ageri da Durangaldeko Tanatorioa</i> beharrean.	Bizkaia
Zenbakia: 644/2008 Arrazoi:	Erakundea: NUESTRA SEÑORA BEGOÑA EHORZTETXEA Durangaldeko Tanatorioko langileek ezin izan diote erabiltzaileari arreta euskaraz eskaini.	Bizkaia
Zenbakia: 640/2008 Arrazoi:	Erakundea: ORBEA ORBEA bizikleta-enpresaren webgunea gaztelaniaz, ingelesez, eta frantsesez ikus daiteke; ez, ordea, euskaraz.	Bizkaia
Zenbakia: 755/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO PACT-CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA Irailaren 16an Baionako egoitzan ezin izan zuen harrera zegoen langilearengandik ez ondoren artatu zuenarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso. Lehendabizikoari euskaraz zuzendu zitzaionean, harridura aurpegiarekin begiratu zion. Herritarrak euskaraz ez zekien galdetu zion orduan, eta langileak oker zebilela bulego hartara joz erantzun zion. Bigarren langileak euskaraz pixka bat bazekiela erran zion arren, azalpenak frantsesez eman behar izan zituen herritarrak.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 756/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO PACT-CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA Webguneak frantsesezko bertsioa baino ez du; ez da informazioa euskaraz eskuratzeko aukerarik.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 757/2008 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO PACT-CDHAR - EGOITZA ETA GARAPENA Irailaren 16an Baionako egoitzan jaso zituen eskuorri guztiak frantses hutsean idatziak dira.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 447/2008 Arrazoi:	Erakundea: PAGES JAUNES Apirilaren 4ean PAGES JAUNES taldetik herritarra deitu zuten erakundearen telefono-zenbakia gidan agertzea nahi zuten galdetzeko. Herritarrak euskaraz hitz egiteko eskaria egin zion langileari, baina ezin izan zuen elkarrizketa euskaraz burutu. Horrez gain, gidan erakundearen iragarkia jarriko zutela erantzun zion, baldin eta herriaren izena euskaraz agertzen bazen, hots, <i>Senpere</i> eta ez <i>St Pée-sur-Nivelle</i> . Horretarako zerbait ordaindu beharko duela erantzun dio langileak, frantsesez dohainik izan arren.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 568/2008 Arrazoi:	Erakundea: RICOH Iruñeko egoitzaren aldaketaren berri ematen duen jakinarazpen-gutuna gaztelania hutsean jaso du ekainaren 26an.	Nafarroa
Zenbakia: 817/2008 Arrazoi:	Erakundea: RICOH RICOH España S.L.U.ren Iruñeko ordezkariak bidalitako jakinarazpena jaso du bezeroak. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa
Zenbakia: 124/2008 Arrazoi:	Erakundea: SERGAFINCAS Bizilagunek gaztelania hutsean jaso dute otsailaren 26an egitekoa zen Batzar Orokorrerako deia.	Nafarroa
Zenbakia: 177/2008 Arrazoi:	Erakundea: TALLER DE SOCIOLOGÍA - SOZIOLOGIA TAILERRA 2008ko otsailaren 21ean Iruñeko TALLER DE SOCIOLOGIA delakotik deitu zioten etxera inkesta bati erantzuteko prest zegoen galdezka. Baietz erantzun zuen baldin eta euskaraz galdetzen bazioten. Inkestagileak berak euskaraz ez zekiela erantzun zion. Taldeko beste inork ez ote zekien galdetu zion herritarrak eta hark ezetz. Horiek horrela ez zuen inkesta euskaraz erantzuteko aukerarik izan.	Nafarroa
Zenbakia: 1239/2008 Arrazoi:	Erakundea: VK COMUNICACIÓN VK komunikazioak 2008ko abenduaren 12an Mondragon Unibertsitatean antolatutako jardunaldien berri emateko prentsa-oharra bidali zion erakunde bati posta elektronikoz. Prentsa-oharra euskaraz eta gaztelaniaz bidali arren, jardunaldiaren berri ematen zuen mezua gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 225/2008 Arrazoi:	Erakundea: ZARAZ Kalea autoentzat moztua dagoela iragartzeko Arraiozen paratu duen kartela gaztelania hutsean idatzia dago: <i>Prohibido el paso</i> .	Nafarroa
Zenbakia: 580/2008 Arrazoi:	Erakundea: ZORELOR ZORELOR enpresaren webgunea gaztelaniaz, ingelesez, portugesez eta frantsesez bistara daiteke, baina ez euskaraz, nahiz eta enpresa Gasteizkoa izan.	Nafarroa

MERKATARITZA TXIKIA

Zenbakia: 1142/2008 Arrazoi:	Erakundea: BALI-LOUNGE Oartzungo etxeetan banatu zuen eskuorria gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1123/2008 Arrazoi:	Erakundea: EL ALMACÉN DEL DESCANSO Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu eskuorria, <i>Por jubilación vendemos todo</i> , gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1124/2008 Arrazoi:	Erakundea: EL ALMACÉN DEL DESCANSO Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatutako eskuorria, <i>Por trasladado de almacén central</i> , gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa

Zenbakia: 1145/2008 Arrazoi:	Erakundea: EL ALMACÉN DEL DESCANSO Uztailaren 10etik irailaren 30era bitarteko eskaintzei buruz Oiartzungo etxeetan banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1146/2008 Arrazoi:	Erakundea: EL ALMACÉN DEL DESCANSO Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu eskuorria, <i>Por jubilación vendemos todo</i> , gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1148/2008 Arrazoi:	Erakundea: HIPERSOFÁ Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitatea, <i>Las mejores oportunidades en descanso</i> , gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 218/2008 Arrazoi:	Erakundea: IDEAL JANTZI-DENDA Martxoaren 10 arratsaldean ezin izan zuen egokitu zitaion saltzailearengandik zerbitzua euskaraz jaso	Gipuzkoa
Zenbakia: 539/2008 Arrazoi:	Erakundea: INAC Iruñerriko herritarrak ekainaren 17an publizitatea jaso zuen etxeko postontzian; bada, ez da euskararen arrastorik.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1151/2008 Arrazoi:	Erakundea: JB. SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOLAR Oartzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso dute saltokiko eskuorria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1152/2008 Arrazoi:	Erakundea: JOSTA MENDI Oartzungo etxeetan gaztelania hutsean jaso zuten <i>Colección 08, Mueble Terraza Jardín, Primavera-Verano</i> publizitate-aldizkaria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 36/2008 Arrazoi:	Erakundea: JOYERÍA ZULUAGA BITXITEGIA Webgunean gaztelaniaz baino ezin zitekeen eskuratu informazioa lehen. Euskarazko bertsioa eraikitzen ari zirela zirudien, izan ere, ikurrina hautatuz gero, menua euskaraz ikus zitekeen. Orain, euskarazko bertsioaren hastapena zirudiena kendu egin dute, eta informazioa ingelesez eskura daiteke oso-osorik. Beraz, gaztelaniaz eta ingelesez bai, baina euskaraz ez.	Nafarroa
Zenbakia: 1002/2008 Arrazoi:	Erakundea: L'AS DE CAROTTE Baionako ostatuak zenbait joko eskaintzen duela iragartzeko egin publizitate eskuorria, baita webgunea ere, frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 696/2008 Arrazoi:	Erakundea: LAPITXURI BENTA Dantxarineariko LAPITXURI BENTAn herritarrari luzatu dioten ordainagiria gaztelaniaz eta frantsesez idatzia dago, baina ez euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1012/2008 Arrazoi:	Erakundea: ██████████ Baionan ezitia saltzen duen dendak plazaratu eskuorrian, euskarazko izenburu bat txikiz agertzen bada ere, frantsesa da nagusitzen.	Lapurdi
Zenbakia: 1137/2008 Arrazoi:	Erakundea: MARIGORRI Oartzungo etxeetan banatutako eskuorrian informazio gehiena gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1125/2008 Arrazoi:	Erakundea: MUEBLES – SOFÁS - COLCHONES Otsailaren 1etik martxoaren 1era bitarteko eskaintzei buruz Oartzungo etxeetan banatu publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1126/2008 Arrazoi:	Erakundea: MUEBLES – SOFÁS - COLCHONES Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu eskuorria, <i>Por jubilación vendemos todo</i> , gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1147/2008 Arrazoi:	Erakundea: MUEBLES – SOFÁS - COLCHONES Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatu publizitatea, <i>Por crisis de venta vendemos todo</i> , gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 216/2008 Arrazoi:	Erakundea: TRIP Martxoaren hasieran Altzan etxeko postontzian gaztelania hutsean jaso zuen <i>Campaña outlet. Tiramos la casa por la ventana</i> izeneko eskuorria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1128/2008 Arrazoi:	Erakundea: ██████████ Hernaniko ██████████ saltokiak gaztelania hutsean idatzitako eskuorriak banatu ohi ditu Oartzungo etxeetan.	Gipuzkoa

6. ONDORIO NAGUSIAK

Behatokiaren diagnosis berretsi dute Europako Kontseiluak eta Nazio Batuen Erakundeak

2001. abenduaren 21ean Euskararen Telefonoa abiatu zenean zerbitzuaren arrakasta-maila zein izango zen aurreikustea zaila zen. 2008ko abenduaren 31ra bitartean 6.990 espediente bideratu ditu, eta horietarik 6.102 hizkuntza-eskubideen urraketak izan dira.

6.102 hizkuntza-eskubide horiek guztiek bideratze zorrotza izan dute. Hartara, kexa eragin duen administrazio, erakunde, enpresa edo dena delakoarekin harremanetan jarri izan da Behatokia kexaren berri emateko. Halaber, kexaren zioari erreparatzeko eta hori berriz ere ez gertatzeko eskaera zuzena egin izan zaie guztiei.

Horren ondorioz, hainbat jarrera-aldaketa izan direla ez dago zalantzarik. Izan ere, oro har, eta Behatokia igorritako erantzunen arabera, hainbatek prestutasuna agertu dute kexari konponbidea emateko.

Hala ere, erantzun askok borondate ona agertu badute ere, urteen poderioz ohartu ahal izan gara neurri eraginkorrik ez dela hartu. Hartara, nazioarteko erakundeetara jotzeko aukera ere baliatu izan du Behatokiak herritarren kexen berri emateko.

Ondorioz, 2008an Behatokiak nazioartean egindako lanaren uzta jaso dugu, bai Nazio Batuen Erakundearen, bai eta Europako Kontseiluan ere. Eta bi erakunde horiek argitaratu dituzten txostenetan egiaztatu ahal izan dugu Behatokiak urteroko txostenetan agertzen dituen kezka bertsuak dituztela. Hartara, herritarren hizkuntza-eskubideen urraketa zehatz eta errealean aurrean ezin izan dute ezikusiarena egin.

6.1. NAZIOARTEKO ERAKUNDEEN GOMENDIOAK

a) EUROPAKO KONTSEILUA

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak euskalgintzako beste 16 erakunderen babesarekin Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna betetzeari buruzko txostena aurkeztu zuen Europako Kontseiluan, aipatu Itunaren bigarren ebaluazioan.

2008ko abenduan Europako Kontseiluko Ministroen Kontseiluak eta Adituen Batzordeak gomendioak eman zituzten argitara. Jarraian, horien laburpena jaso nahi izan dugu, urtero Behatokiak egiten duen diagnosiarekin antzekotasunak ikusi ahal izateko.

JUSTIZIA

- Legeak ez die epaileei zein magistratuei euskararen derrigorrezko ezagutza ezartzen, eta beraz, horrek zailtzen du konpromisoa betetzea.
- Alde batek hizkuntza ulertzen ez duela argudiatzen duenean, euskara erabiltzeko eskubidea ukatzea konpromisoen kontra dator.
- Marko juridikoa aldatzeko eskaera egiten zaio Estatuari, bai eta langile elebidunen kopurua igotzeko neurriak har ditzala ere.

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

- Oso agerikoa da konpromisoen ez-betetze maila. Hartara, gomendio berezituak agertzen dira behin eta berriro Adituen txostenean. Zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten enpresen gabeziak ere jasotzen dira: RENFE; CORREOS...
- Agerikoa da Estatuaren jarrera, izan ere, Nafarroan dauden langileei dagokienez, hamar urtetan jaitsi egin da euskaldunen kopurua.
- Gaztelania ezagutzeko derrigortasuna ezin da aitzakia izan euskaldunon eskubideak urratzeko.

NAFARROAKO ADMINISTRAZIOA

Hezkuntza:

- TIL eredia dela-eta ingelesa sartzek euskarari dagokionez zein ondorio izango duen argitzeko galdetzen zaio.
- Aipagarria da Lanbide Heziketan ikusten duen gabezia. Hortaz, Nafarroako Gobernuak erabilitako argudioa ez du onartzen Batzordeak: "Lanbide Heziketan ez dute zertan ikasi hizkuntza bat"
- Helduen euskalduntze-alfabetatzea: diru-laguntzen jaitsiera nabarmentzen du.

Administrazioa eta zerbitzu publikoak

- Gomendioa egiten dio Nafarroako Gobernuari zerbitzua euskaraz ahalbidetzeko.
- Zerbitzu publikoa eskaintzen duten enpresa pribatuetan hizkuntza-irizpiderik jarri ez izana ere agerian jartzen du.
- Nafarroako Administrazioetako langile elebidunen kopurua emendatzeko neurriak har ditzatela eskatzen dute.

Hedabideak:

- Ez da konpromiso bat bera ere bete.
- Beste behin Euskalerrria Irratiaren egoera salatzen du Batzordeak.
- Kezka bizia agertzen du Nafarroan telebista digitalen demarkazioarekin, horrek Xaloa eta Ttipi-ttapa telebisten desagerpena ekar dezakeelako. Horren harira gomendioa egiten du Batzordeak.

Gizarte-bizitza eta bizitza-ekonomikoa

- Konpromiso bat bera ere ez da bete: informazio falta dutelako edota ez dela bete egiaztatu dutelako.
- Osasungintzan dauden gabeziak agerian jartzen ditu. Langileen 0.70ek besterik ez du ezarrita euskararen derrigorrezko ezagutza.

- Kontsumitzaileei begira inolako legerik edota bestelakorik onartu ez izana ere agerian jartzen du Batzordeak.

EUSKO JAURLARITZA

Hezkuntza

- Lanbide heziketaren inguruko kezka agertzen du Batzordeak.

Zerbitzu publikoak

- Kezka agertzen du beste behin Batzordeak herritarrek Osakidetzan jarritako kexen inguruan. Propio jaso du 2006an ezarri zela lehen aldiz euskararen derrigorrezko ezagutza, baina oraindik hizkuntza-eskubideak urratzen direla. Hobekuntzak egon arren, urratsak eman behar direla agertu dute.
- Batzordeak positiboki baloratzen du Kontsumitzaileen Estatutua baina horren aplikazioaz kezka agertzen dute, izan ere, Behatokiak agerian jarri zituen hainbat enpresa publikoren inguruan jasotako kexak: OSALAN, EGAILAN, etab.

Gizarte-bizitza eta bizitza-ekonomikoa

- Formalki konpromisoak betetzen direla agertzen badu ere, orain egiaztatu beharko dute Legea dela betetzea.
- Azken ondorioetan Adituen Batzordearen arabera Osakidetzak eta Ertzaintzak kezkak sortzen dituzte.

Azpimarratu behar dugu, Europako Kontseiluko Adituen Batzordeari helarazitako txostenean Behatokiaren irakurketaz haratago herritarren kasu zehatzak erakutsi zitzaizkiola benetako egoera eta oztopoak egiaztatu ahal izateko.

NAZIO BATUEN ERAKUNDEA

2008an Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Batzordean bildu zen Nazio Batuen Erakundeko Genevako egoitzan. Aipatu bileran Frantziako Estatuak Eskubide Ekonomiko, Sozial eta Kulturalen Nazioarteko Itunean jasotzen diren konpromisoen ebaluazioa egin zen.

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak herritarrek helarazitako kexetan oinarritutako txostena bidaltzeaz gain, partehartze aktiboa izan zuen Batzordean, eta bertan egindako eskaera guztiak bere egin zituen Batzordeak azken hausnarketetan eta gomendioetan:

- Batzordeak ardura agertzen du gutxiengoek Estatuan duten aitortza ofizial-ezarengatik. Kultura-eskubideekin kezka berezia agertzen du.
- Batzordea ohartu da Estatuak ez dituela beharrezko ahaleginak egin erregio edo gutxiengoen hizkuntzak mantentzeko eta sustatzeko. Halaber, hizkuntza horien aitortza formal ezak eragina izan du hizkuntza horietako hiztunen gainbeheran.
- Batzordeak berresten du *berdintasuna* delakoaren printzipioa eta bereizkeria eragiteko debekua ez direla beti egokiak giza eskubideen

berme eraginkorra segurtatzeko. Hartara gomendioa egiten dio Konstituzioak gutxiengoaren inguruan duen jarrera berrikusteko, eta ofizialki onartzeko gutxiengoaren taldeen edota kultura-aniztasuna bermatzeko beharra.

- 2001eko gomendioak berresten ditu Batzordeak: Eskubide Zibil eta Politikoen Nazioarteko Itunaren 27. artikuluan zein Haurren Eskubideen Itunaren 30. artikuluetan dituen oharrak kentzeko, Erregio edo Gutxiengoaren Hizkuntzen Europako Ituna berresteKO, Gutxiengo Nazionalen Babeserako Hitzarmen-markoa sinatu eta berresteKO.
- Halaber, giza eta ekonomia baliabide nahikoa segurta dezala eskatzen dio Estatuari.
- Azkenik, Konstituzioan gutxiengoaren edo eskualdeko hizkuntzen aitortza formal ezari dagokionez, Estatuari jarrera berrikus dezala eskatzen dio.

6.2. BEHATOKIAREN ONDORIOAK

Ondorio zehatzei dagokienez, tamalez, 2001 urteko txostenetik hona behin eta berriro errepikatzen direla ikusi dugu. 2007ko txostenean kezka berezia izan genuen hizkuntza-eskubideen berme progresiboak eragiten zituen urraketekin. 2008an 2007an egindako hausnarketa bera egiterik badugu, milatik gora hizkuntza-eskubide urraketa bideratu ostean. Iazko txostenean nabarmendutako *tempus* zehaztu gabeek eragiten zuten defentsa-gabeziaren aurrean neurri eraginkorrik ez da hartu; beraz, beste urte batez, antzeko zioak zituzten kekek bideratu behar izan ditugu, eta horien konponbideari begira antzeko erantzunak jaso ditugu.

Bestalde, ondorio nagusietan sartuko ez badugu ere, aurreko orrialdeetako keka guztiak kontuan harturik, beste urte batez berretsi behar dugu Euskal Herriko lurralde guztietan urratzen direla hizkuntza-eskubideak eta administrazio guztiek urratu dituztela hizkuntza-eskubideak.

FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

- Estatu-mailako Administrazioek 1994ko 94-665 Legea (Toubon Legea) baliatzen dute sistematikoki euskaldunok eskubidez gabeturik gaudela gogorarazteko.

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

- Estatu Administrazioak aitzakia berriak erabiltzen ditu herritarren hizkuntza-eskubideei ez erreparatzeko, besteak beste, Estatu osorako jakinarazpenak edota kanpainak direla.
- Gaztelania jakitea derrigortasuna da eta bestelako hizkuntzak erabiltzea eskubidea; hartara, balio osoa dute gaztelania hutsean idatzitako jakinarazpenek.

JUSTIZIA

- Euskaraz egin nahi duten herritarrekiko bereizkeria gero eta nabariagoa da.
- Legeak eskubideak aitortzen dituela onartu arren, horri ez erreparatzea ez dela desegokia jakinarazi dute 2008an.

AUTONOMIA ERKIDEGOAK

HERRIZAINGOA / BARNE-SAILA

- Ertzaintzan euskara normalizatzeko Dekretuak 10 urteko epean hasierako plantillaren %40 euskalduntzeko aurreikuspena egin bazuen ere, ez da bete.
- Aipatu Dekretuaren epea amaituta, 2. hizkuntza eskakizuna izango duten lanpostuak zein diren zehaztu gabe jarraitzen dute.
- Foruzainen lan-deialdiko lanpostu batean ere ez da derrigorrezkoa izan euskararen ezagutza.

OSASUNGINTZA

- Osakidetzako lan-deialdi berrian langile erdaldun elebakarrak kontratatzeko lege-zirrikuitua baliatu zuten; beste behin, herritarren hizkuntza-eskubideen urraketak betikotzeko.
- Nafarroan, Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrei aitortzen dizkien eskubideak ere ez ditu bermatzen.
- Nafarroako Funtzio Publikoaren Zuzendaritzatik emandako datuek ez dute zehazten zenbat lanpostu berri sortu diren osasun arloan, baina guztietatik bakarrean eskatu da euskara ezagutu beharra (fisioterapeuta), eta bakar batean ere ez da baloratu euskara merezimendu gisa.

NAFARROAKO ADMINISTRAZIOA

- Behin eta berriro gogorarazi behar zaie Administrazioei legea zein eskubideak urratzen ari direla.
- Kasuren batean Arartekoak legearen irakurketa malguagoan oinarritutako erantzun positiboagoa eman dio Behatokiari Euskarabideak baino.
- Ingelesaren ezagutza baloratzea normalizatu nahi dute Administrazio Publikoko deialdietan. Euskararen ezagutza gero eta gutxiago baloratzen duten bitartean.

EREMU SOZIOEKONOMIKOA

- Kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunon hizkuntza-eskubideen bermean aurrerapausorik ez da izan 2008an. Halaber, azpimarratu behar da publizitatearen eremuan enpresa gehienek herritar euskaldunekiko erakusten duten utzikeria.



www.behatokia.org

www.euskararentelefonoa.com