

Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2009an



URTEKO
TXOSTENA

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

Izenburua: Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2009an

Mota: Urteko txostena

Egilea: Hizkuntz Eskubideen Behatokia

Legezko Gordailua: **XXXXXXXXXX**.

Inprimatzailea: Antza inprimategia.

Euskal Herrian inprimatua

© HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA

Marcelo Zelaieta 75

1, Arsenal plaza

31014 – Iruñea

64 100 – Baiona

www.behatokia.org

AITZINSOLASA

Bederatzi urtez jarraian atariko hau sinatu duen honentzat agur esateko ordua iritsi delarik, bidezkoa deritzot atzera begiratu eta ibilbidearen balantze gisako bat egiteari.

Aurtengoan ere 1.400 espediente ingururen berri eman duelako Hizkuntza Eskubideen Behatokiak, huts egiteko arriskurik gabe aitor genezake, erakundea sortu zenetik 8.000 espediente baino gehiago kudeatu dituela.

Gainera, kontuan hartzen badugu, kopuru hori zinez gertatzen denaren isla ahula baizik ez dela, hots, azpian dagoen errealitate gordinaren parte txiki bat soilik erakusten duela, uraren gaineko izotz-mendiak bezala, eta urtean-urtean urraketen errepikatze egosgogorraren lekuko izan garela, baikortasunerako zio gehiegi ez dagoela ematen du.

Dena den, noizbait esana dugu, hau iraupen-lasterketa baten parekoa dela, maratoi gisako bat, eta hizkuntza-eskubideen gai honetan aurrerapenak oso geldoak izaten eta izango direla gurean ere. Hala eta guztiz ere, horrek ez gintuzke eraman behar adorea galtzera edo hutsaren hurrengoa lortzen ari garen sentsaziora.

Alderantziz, talai honetatik ozen aldarrikatu behar dugu hainbeste aipatzen den eta askoz gutxiago praktikatzen den hizkuntza-askatasun hori, euskaldunari behintzat, nekez bermatzen zaiola, nahiz eta “Euskararen telefonoa” zerbitzuak nabarmen erakutsi duen hizkuntza-eskubideen kontzientzia gero eta handiagoa dela.

Bestalde, ez dugu ahaztu behar argi-ilunezko ibilbide honetan Nazio Batuek edo Europako Kontseiluak Hizkuntza Eskubideen Behatokiak esandakoari erreparatu izana, beste hizkuntza-komunitate batzuek gurea bezalako proiektuak abiarazi izana, eta oro har, urteko txostena administrazioentzat erreferente bihurtu izana edota hainbat erakundek gero eta sarriago Behatokiari erantzutea egindako lanaren aitorpen ukaezinak dira.

Horregatik guztiarengatik, norbaitek besterik pentsa bailezake ere, ez da etsipenerako garaia baizik eta egiazki sentitzen dugun kezka handi hori erakustekoa, eta orain arte baino baliabide eta bitarteko

gehiagorekin errealitate deitoragarri honetan inflexio-gune bat ezartzekoa. Euskal Herri osoko administrazio eta erakundeek errealitate tamalgarri hau aitortzetik hasi behar dute hainbeste bidegabekeria pairatzen dituen euskaldunaren eguneroko egoera honi gizarte-indarrekin batera eragiteko. Datorren urtean 10.urteurrena beteko duen Hizkuntz Eskubidearen Behatokiaren lanak merezi eta eskatu egiten du beste urrats bat egitea bide zail bezain eder honetan aurrera.

Xabier Mendiguren Bereziartu
Hizkuntz Eskubideen Behatokiaren lehendakaria

AURKIBIDEA

1. Hizkuntz Eskubideen Behatokia	7
2. 2009 urtean bildutako datuak	17
2.1. Datu orokorrak	19
2.2. Herritarren jatorria	21
2.3. Espedienteen izaera	24
2.4. 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren bidez jasotako datuak	24
2.4.1. Erakunde, instituzio edota administrazio publikoek zuzenean eragindako kexak	24
2.4.2. Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileek eta eremu sozioekonomikoan eragindako kexak	35
2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak	42
2.4.4. Bideratu gabeko espedienteak	44
2.4.5. Kotsultak	45
2.5. Behatokiaren ekimenak	46
3. Datuen azterketa: Metodologia	49
4. Administrazioa eta haren erakunde ofizialak	55
4.1. Justizia	57
4.2. Lan- eta gizarte-arloa	65
4.3. Ogasuna eta ekonomia	75
4.4. Barne-saila / herrizaingoa	83
4.5. Hezkuntza	93
4.6. Herri-lanak eta garraioa	107
4.7. Osasungintza	117
4.8. Kultura	131
4.9. Bestelakoak	139
4.10. Udalak	153
4.11. Ipar Euskal Herria	173
5. Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileak eta eremu sozioekonomikoa	185
5.1. Interes orokorreko zerbitzuak	187
5.2. Merkataritza-gune handiak, denda erraldoiak, kateak, etab.	203
5.3. Aisialdia	217
5.4. Finantzak eta aseguruak	229
5.5. Mundu asoziatiboa	241
5.6. Elikadura eta ostalaritza	249
5.7. Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia	253
6. Ondorio nagusiak	259

Hizkuntz Eskubideen Behatokia

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

1.1. SORRERA, XEDEA ETA LAN ILDOAK

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

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

Izan ere, hizkuntza-eskubideen inguruko azterketa objektiboak egingo badira, ezinbestekoa da erakunde publiko edo pribatuen mendekotasunik gabe beteko duen erakunde batek hartzea lan horren ardura eta horrexegatik, Behatokiak neutraltasun eta independentzia osoz dihardu eta Kontseilua ez den beste edozein erakunde publiko edo pribaturen 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 Estatuetako 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 artikuluaen 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 oinarrizko eskubidea da, gizabanakoon nortasuna eta duintasunari lotzen zaion eskubidea.

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

Nazioartean 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 Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsala onartu zen. Bertan 66 Gobernu Kanpoko Erakunde, PEN International erakundeko 41 zentro eta hizkuntza-eskubideen inguruko 41 aditu bildu ziren eta Hizkuntza 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.

Hizkuntza 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 solaskidetzarik 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.

'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, 1/2009. Espedientea zabaldutakoan, aztertu egiten du eta izaera ematen dio kexatzea edota zoriontzea bada. Ondoren, ahalik eta datu gehien jasotzen saiatzen da eta, ahal izanez gero, izaera emateko justifikazioa bilatzen du; esate baterako, webgune baten inguruko kexa baldin bada, Behatokiak egiaztatuko du 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 esleitutakoan 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 jokutzen du eta ez du herritarren daturik zabaltzen, ez eta erakundeak edo administrazioak berariaz eskatuta ere. Oso gertaera larria izanez gero eta Behatokiak bide judizialari eusteko asmoa badu, herritarraren baimen idatzia eskatzen du.

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

b). HIZKUNTZA ESKUBIDEEN EGOERARI BURUZKO TXOSTENEN PRESTAKUNTZA

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

Urteko txostena

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

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

Urteko txostena herritarrek berek helarazitako esperientzietan oinarritutako dokumentua da. Horrela, diagnostiak 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 diagnostian 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 Estatuko Administrazio Orokorra eta euskaldunon hizkuntza-
eskubideak.
5. Hizkuntza-eskubideak eta hezkuntza Euskal Herrian: Egoeraren
diagnosia
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
12. Postontzietako publizitatea 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 sistematisatuta 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.

d). 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 parte-hartze 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 ordezkariak daraman.



Ondorio nagusiak

6. ONDORIO NAGUSIAK:

Askatasun-ezak inflexio-puntuaren beharra ondorioztatu

2009 urtean 1.400 espediente baino gehiago bideratu izanak ondorio bakarrera garamatza: **Euskaldunon eskubideen bermerako politiketan ezinbestekoa da inflexio-puntua.**

Euskal hiztunari ukatu egiten zaio berezko hizkuntza erabiltzea bere eguneroko bizitzan, galarazi egiten diote administrazioetako zerbitzuak berezko hizkuntzan jasotzea... Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalak propio jasotako hizkuntzarengatik bereizkeria eguneroko ogia da euskaldunon bizitzan, eta hori iraultzeko eskubideen bermatzaile beharko luketen instituzioek 180 graduko aldaketa eman beharko liekete egun abian jarrita dituzten hizkuntza-politikei.

Ondorio orokorra

Errepikakorra dirudien arren, beste urte batez adierazi behar dugu euskaldunon hizkuntza-eskubideak lurralde osoan eta administrazio guztiek urratzen dituztela. Larritasun handiko ondorioa dela uste du Behatokiak ez dugulako ezelango administrazio edota lurraldeetan hizkuntza-eskubideen bermerako urrats berririk egiaztatu.

Ondorio horren larritasunaz gero eta kontzienteagoa da euskal hiztuna, eta horren erakusle da urterik urte kexa gehiago bidali izana, baina esan behar dugu ulertezin bihurtzen dela administrazioetatik ez zaiola aldarrikapen horri erantzun eraginkorrik ematen.

Arrazoi horrengatik, eta lehen esan bezala, inflexio-puntua beharrezkoa dela ondorioztatu du Behatokiak. Urterik urte euskaldunoi lurralde guztietan edota administrazio guztiek hizkuntza-eskubideak urratzen dizkigutela esatea ohiko bihurtu izanak argi gorria pizten duelako.

Azken urteotan euskaldunen babeserako abian jarri dituzten mekanismoak nahikoak ez direla erakusten dute herritarrek euskara erabiltzeko saiakerek.

Ipar Euskal Herria

Aurreko urtean adierazi bezala, Konstituzioaren 75. artikuluan egindako aldaketak ez du inolako ondorio juridikorik eragin euskaldunon hizkuntza-eskubideen aitortzan. Hartara, 2009an Lapurdin, Nafarroa Beherean eta Zuberoan kudeatutako eskubide-uraketek eta horiei erantzuteko jaso ditugun erantzunek aski garbi erakutsi dute euskarak ikusezintasunean jarraitzen duela Frantziako Estatuko administrazioentzat.

Halaber, kontuan izan behar dugu aldaketa horrek euskararen, eta Estatuko hizkuntza gutxiagotuen, aldeko lege bat ekarri behar zuela. Urte osoa igaro da eta emaitzarik ez dugu izan, eta ondorioz, Behatokiaren aurreikuspen makurrenak bete dira 2009an: Estatuak ez du inolako urratsik eman.

Hego Euskal Herria

Espainiako Estatuko Administrazioak oldarkor agertzen jarraitzen du euskaldunon eskubideak kontuan hartzeko eskatzen zaionean. Egun gero eta erabiliagoa den administrazio telematikoa baztertu egiten dira euskara baliatu nahi duten herritarrak. Eskubide-urraketa hori alde aktiboan ere izan da; eta zenbaitetan ez du onartu nahi izan euskarazko dokumentazioa.

Nafarroako Gobernuak bere bideari eutsi izan dio 2009an. Gaztelania izan da administrazioetako hizkuntza bakarra. Aipatu behar dugu Behatokiak Nafarroako Arartekoari egindako salaketei esker Gobernuari hainbat gomendio luzatu dizkiola erakunde horrek. Hori horrela izanik ere, eta egoera puntualei erreparatuko diela adierazi arren, behin eta berriz errepikatu dira antzeko kexak. Halaber, egun indarrean dagoen lege murriztaren irakurketa are murriztagoari eusten jarraitzen dio Nafarroako Gobernuak. Eta hori nahikoa ez balitz, euskara hautatu duten herritarrei hautua bera aldatu izan die Gobernuak. Ondorioz, hainbat kasutan Gobernuak hautatzen du herritarren hizkuntza.

Eusko Jaurlaritzan inolako aldaketarik ez da gertatu hizkuntza-eskubideak bermatzeko mekanismoetan. Urteotan gabezia eta beltzuneak non diren helarazi zaien arren, berdin jarraitu izan dute. Are gehiago, euskaldunon eskubideen urraketan aurrean ez-ikusiarrena egiten jarraitu du.

Justiziaren alorrean beste urte batez ikusi ahal izan dugu euskaraz egiteak zernolako alboko kalte ondorioak dakartzan: atzerapenak, luzapenak... Euskaraz jardun nahi duten herritarrei zein profesionali lan-karga ikaragarria sorrarazten zaie berezko hizkuntza baliatu nahi dutenean. Lan-karga ez ezik etsipena ere ikusi ahal izan dugu 2009ko espedienteetan, besteak beste, justizia-administrazioiko langileek *exigente* esaten digutenean dokumentazioa euskaraz eskatzeagatik.

OSASUNGINTZAren eremuak ere marka guztiak hautsi ditu 2009an. Ikuspegi kuantitatiboari erreparatzen ez diogun arren, kexa kopuru oso altua jaso dugu eremu horretan. Hartara, herritarrek osasun-asistentzia duina jasotzeko eskubideari muzin egiten diote administrazioek. Are gehiago, osasungintzaren eremuan atzerapausoen zantzuak ikusi ditu Behatokiak 2009an.

Eusko Jaurlaritzak lan deialdietan zirrikituak baliatu izan ditu euskararen derrigorrezko ezagutza zuten lanpostuetan gaitasuna egiaztatzen ez zuten langileei sarbidea emateko. Halaber, euskararen ezagutza gutxiago baloratuko dela adierazi izan dute.

Nafarroako Gobernuak ere zirrikitu administratiboak baliatu izan ditu legeak ezarritako eremu euskaldunean kokatuta dauden lanpostuetan euskararen ezagutza baloratu behar ez izateko

HERRIZAINGOA beste urte batez beltzune izan dugu. Azken urteotan eremu horretan gertatu diren bereizkeriak zein bidegabekeriak behin eta berriz helarazi zaizkien arren, entzungor egin dute.

Eusko Jaurlaritzan Herrizaingo Sailari igorritako kexetan herritarrekiko errespetu falta, zabarkeria eta abarrekoen berri helarazi zaie. 2008an iraungi zuen Ertzaintzan euskararen erabilera normalizatzeko abian jarritako Dekretua. 2009a amaitu da eta ez dute indarrean jarri Dekretu berririk; euskaldunekiko duten jarreraren seinale.

Nafarroako Gobernuak ere ehundik gora lanpostu berriren deialdia egin du foruzain izateko. Horietako batean ere ez da nahitaezkoa euskararen ezagutza, are gehiago, merezimendu gisa ere ez da kontuan hartu berezko hizkuntza.

Eremu sozioekonomikoan ere ez dugu aldaketa eraginkorrik nabaritu 2009an. Zio berdineko kexak bideratu izan dizkiegu enpresei, eta zenbaitetan aldaketarako borondatea agertu badute ere, bestetan behin eta berriz gogorarazi digute ez dutela inolako legezko derrigortasunik.

Hausnarketarako elementuak:

Edukazio txarrekoa da euskaraz egitea; ez dut zertan euskara ikasi gaztelania ofiziala delako; no me hables vascuence porque no te entiendo y ya te lo dije ayer; gaztelania da derrigorrez ezagutu beharreko hizkuntza bakarra; gaztelaniaz egiten badidazu lagundu ahal izango dizut, bestela ez; a las buenas o a las malas; nous sommes en France; langile euskalduna oportetan dago edota kafea hartzen ari da...

Horrelako hamaika erantzun jaso dute herritarrek 2009an euskaraz artatua izateko eskubideari eutsi izan diotenean. Argi dago euskaldunon hizkuntza-eskubideen bermea ez dela lehen mailako arazoa Euskal Herriko administrazioentzat, eta are larriago, euskaldunok mespretxua jasan behar dute berezko hizkuntza baliatu nahi dutenean.

Behatokiak ez du uste eskubideen eremuan konparazioak egitea egokiegia denik, baina azken urteotako bilakaerak zer hausnartu eragin digu. Imajina dezagun horrelako erantzun bat ematen zaiola gutxiagotasunean dagoen beste kolektibo bateko kideren bati. Segurki, hautsak harrotuko lirateke, egunkari guztietako lehen orriak hartuko lituzke, solasaldietako hizpide izango litzateke... Euskaldunoi eskubidea urratzen zaienean eta horrek alboko kalte-ondorioak eragiten dituenean, aldiz, ez da ezer gertatzen. Euskaldunak gaztelania edota frantsesa derrigorrez ezagutu behar du, eta beraz, kaskagogorkeria besterik ez dago.

Euskara askatasunean erabiltzea galarazi izan zaigu, eta 2009ko datuek garbi utzi dute galarazten zaigula. Oinarrizko eskubideak oztopatzen diren gizartean justiziarik ez dago, eta ondorioz, bidegabekeriei amaiera emateko urrats eraginkorrak nahitaezkoak dira. Hartara, hasieran esan bezala ezinbestekoa da eskubideen bermeari begirako politketan inflexio-puntua.

2009 urtean bildutako datuak

- 2.1. Datu orokorrak**
- 2.2. Herritarren jatorria**
- 2.3. Espedienteen izaera**
- 2.4. 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren bidez jasotako datuak**
 - 2.4.1. Erakunde, instituzio edota administrazio publikoek zuzenean eragindako kexak
 - 2.4.2. Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileek eta eremu sozioekonomikoan eragindako kexak
 - 2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak
 - 2.4.4. Bideratu gabeko espedienteak
 - 2.4.5. Kotsultak
- 2.5. Behatokiaren ekimenak**

2.1. DATU OROKORRAK

2009 urtean zehar Hizkuntz Eskubideen Behatokiak 1.415 kasu bildu ditu. Kasu horietatik 1.405, herritarrek 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren bidez helarazitako informazioarekin Behatokiak osatu eta bideratutako espedienteak izan dira. Espediente horietatik 1.287 kexak izan dira, 50 txalotze edo zoriontzeak, eta 42 kontsultak. 26 espedientek ez dute kexa- edo zorion-izaerarik hartu.

Behatokiaren ekimenez zabaldutako hainbat espediente ere izan dira, 10 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.

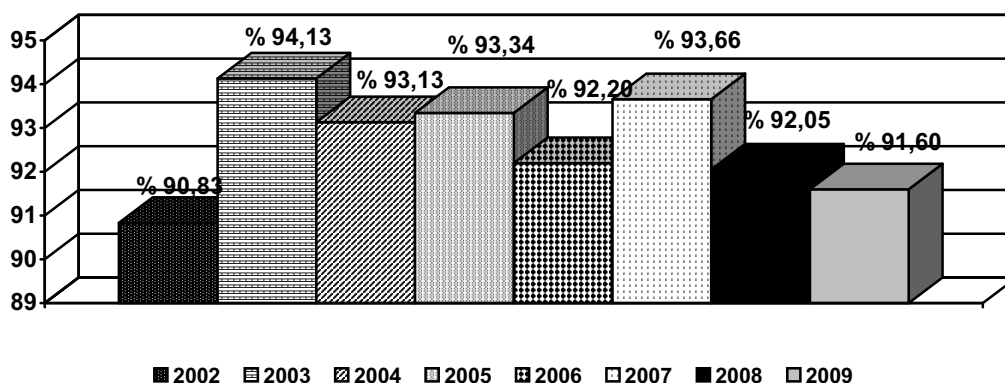
Beste urte batez azken urteotako joerari eutsi dio 'Euskararen telefonoa' zerbitzuak eta 137 espediente gehiago zabaldu ditu iazko datuekin erkatuz gero. Horrela, ia % 11 egin du gora espedienteen kopuruak, eta aurreko urteotako espediente-kopuruaren muga gainditu dugu.

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

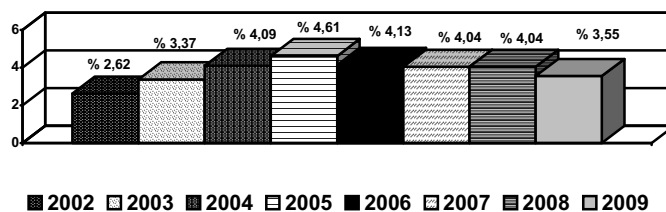
Gauzak horrela, oso pozgarria da, urtez urte, Behatokira jotzen duten herritarren kopuruak gora egiten duela ikustea, eta gizartearen esku jarri genuen zerbitzuak gero eta arrakasta handiagoa duela egiaztatzea.

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

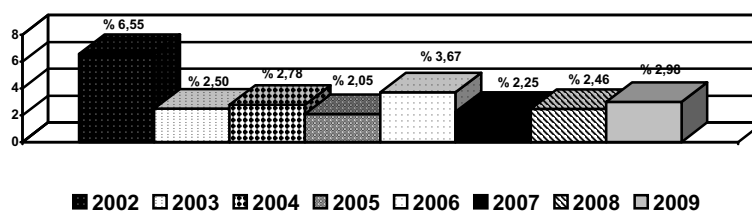
1. grafikoa: Kexen bilakaera 2002-2009 urteetan, zabaldutako espediente guztiak kontuan harturik



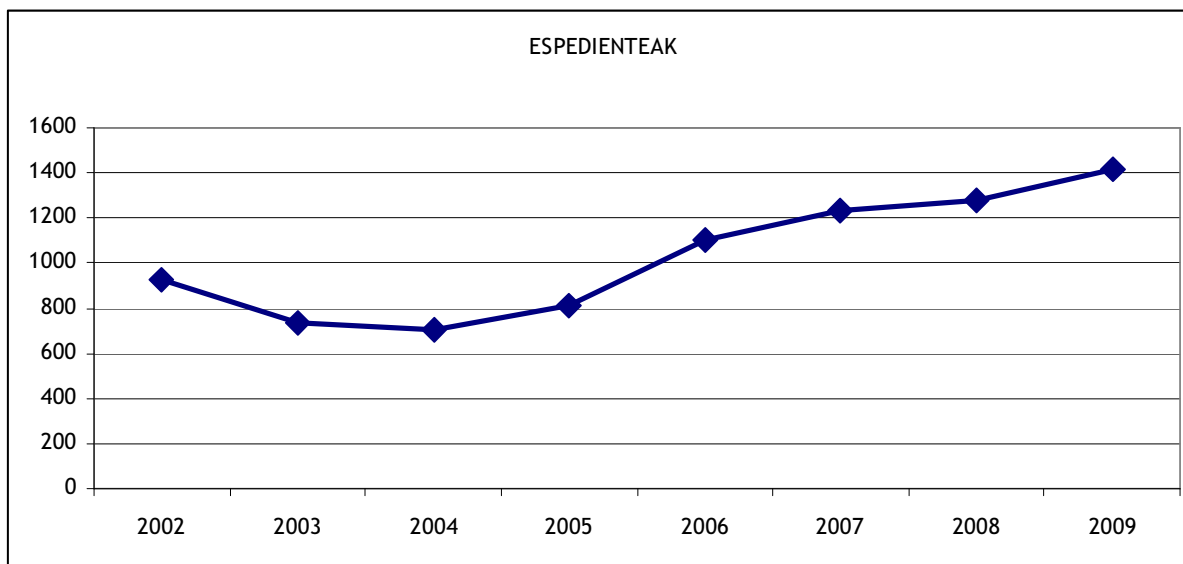
2. grafikoa: Zoriontzeen bilakaera 2002-2009 urteetan zabalduko espediente guztiak kontuan harturik.



3. grafikoa: Kotsulten bilakaera 2002-2009 urteetan zabalduko espediente guztiak kontuan harturik



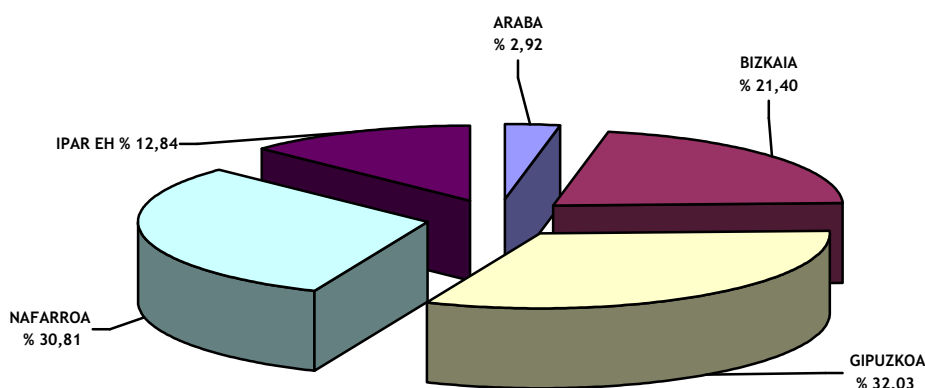
4. grafikoa Behatokiak zabalduko espedienteen bilakaera 2002-2009 urteetan



2.2. HERRITARREN JATORRIA

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

5. grafikoa: “ ‘Euskararen telefonoa’ zerbitzuaren erabiltzaileen jatorria, herrialdeen arabera, Euskal Herrian”

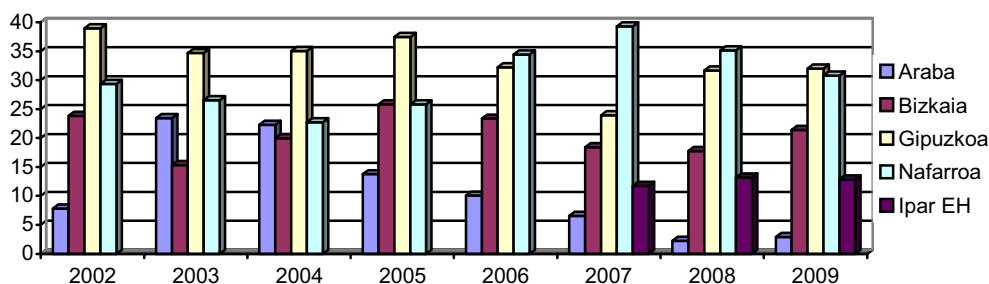


Irizpide kuantitatiboari soilik erreparatuz gero, Gipuzkoan hizkuntza-eskubideak gehiago urratzen direla ondoriozta baliteke ere, tentu handiz erabili behar dira ehuneko horiek. Izan ere, badira bestelako aldagaiak herrialde bakoitzetik espediente gehiago edo gutxiago zabaltzeko.

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.

Aurreko urteetako grafikoekin erkatuz gero, ohiko joerari eusten zaiola ondorioztatu ahal izan dugu 2009ko espedienteetan. Dena den, datuek aski garbi erakusten dute badela Behatokiak landu eta jorratu beharreko lurralde bat, Araba, hain zuzen ere.

6 grafikoa: “ ‘Euskararen telefonoa’ zerbitzuaren erabiltzaileen jatorriren bilakaera, 2002-2009 urteetan.”



Azkenik, hona hemen ‘Euskararen telefonoa’ zerbitzuaren erabiltzaileen jatorriari buruzko datu xeheagoak, hiriburuetako 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	2002	2002
Araba % 72	Araba % 28	Bizkaia % 20	Bizkaia % 80
EH % 5,79	EH % 2,24	EH % 4,84	EH % 19,13
2003	2003	2003	2003
Araba % 67	Araba % 33	Bizkaia % 22	Bizkaia % 74
EH % 15,78	EH % 7,65	EH % 4,30	EH % 11,34
2004	2004	2004	2004
Araba % 52	Araba % 48	Bizkaia % 22	Bizkaia % 78
EH % 11,52	EH % 10,75	EH % 4,30	EH % 15,67
2005	2005	2005	2005
Araba % 30	Araba % 70	Bizkaia % 36	Bizkaia % 34
EH % 4,01	EH % 9,94	EH % 7,18	EH % 12,85
2006	2006	2006	2006
Araba % 58	Araba % 42	Bizkaia % 17	Bizkaia % 83
EH % 5,87	EH % 4,19	EH % 3,91	EH % 19,46
2007	2007	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	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
2009	2009	2009	2009
Araba % 51,22	Araba % 48,78	Bizkaia % 33,33	Bizkaia % 66,67
EH % 1,49	EH % 1,42	EH % 7,12	EH % 14,23

G I P U Z K O A		N A F A R R O A	
DONOSTIA	Gainerako herriak	IRUNEA	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
2009	2009	2009	2009
Gipuzkoa % 40,31	Gipuzkoa % 59,69	Nafarroa % 62,04	Nafarroa % 37,96
EH % 12,88	EH % 19,07	EH % 11,67	EH % 12,81

IPAR EUSKAL HERRIA		
2007	2008	2009
EH % 11,75	EH % 13,17	EH % 12,84

2.3. ESPEDIENTEEN IZAERA

Ondoren aurkeztuko dugun taulan Behatokiak 2009 urtean zabaldu dituen espedienteen izaera zehaztu da:

JATORRIA	MOTA	KOPURUA
Herritarrek helarazitakoak	Kexak	1.287
	Zoriontzeak	50
	Izaera gabeak/Datuak falta	26
	Kontsultak	42
Behatokiaren ekimenak	Aldez aurreko lana	10
KASUAK OROTARA		1.415

Kexei dagokienez, eta eremua kontuan hartuta, 2009an berriz ere eremu edo administrazio publikoekin lotura zuzena duten kexak nagusitu dira. Bideratutako kexen % 59,53 instituzio zein administrazio publikoen ingurukoak izan dira; % 39, aldiz, administrazio zein erakunde publikoetatik kanpoko eragileek, enpresek, zerbitzu-emaleek eta abarrek eragindakoak izan dira.

2.4. 'EUSKARAREN TELEFONOA' ZERBITZUAREN BIDEZ JASOTAKO DATUAK

2.4.1. ERAKUNDE, INSTITUZIO EDOTA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZUZENEAN ERAGINDAKO KEXAK

Erakunde eta instituzio publikoei dagokienez, hona hemen 2009an herritarren kexak hartu dituzten erakundeak:

ERAKUNDEA	KOPURUA
Frantziako Estatuko Administrazioa	58
Espainiako Estatuko Administrazioa	108
Legebiltzarrak	5
Eusko Jaurlaritza	153
Nafarroako Gobernua	138
Arabako Foru Aldundia	3
Bizkaiko Foru Aldundia	18
Gipuzkoako Foru Aldundia	29
Udalak	248
Bestelakoak	4
OROTARA	763

Azpinarra duten espedienteek erantzuna jaso dute eta letra etzanez daudenak *corpusaren* ingurukoak dira

FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	58 kexa
AFCM - Association Française de Cautionnement Mutuel <u>1401-2009</u>	Kexa 1
Communauté d'Agglomération de Bayonne Anglet Biarritz - CABAB 232-2009	Kexa 1
Chambre de Commerce et d'Industrie 224-2009	Kexa 1
Caisse Interprofessionnelle de Prévoyance et d'Assurance Vieillesse - CIPAV 625-2009, 626-2009, 627-2009, 628-2009,	4 kexa
Conseil Général des Pyrénées Atlantiques 980-2009, 994-2009, 1042-2009, 1108-209, 1117-2009, 1130-2009	6 kexa
Conseil Régional d'Aquitaine 1136-2009	Kexa 1
Direction Départementale de l'Équipement et de l'Agriculture <u>1100-2009</u>	Kexa 1
Électricité de France - EDF 1120-2009, 1121-2009, 1143-2009	3 kexa
L'office 64 de l'Habitat 976-2009	Kexa 1
La Poste <u>622-2009</u> , 623-2009, 624-2009, 634-2009, 1007-0009, 1008-2009, 1044-2009, 1045-2009, 1055-2009, 1123-2009	10 kexa
Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'emploi . ANPE 227-2009, 1122-2009	2 kexa

Ministère de l'Intérieur 621-2009	Kexa 1
Ministère de la Santé. Etablissement Français du Sang 1116-2009	Kexa 1
Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique 882-2009	Kexa 1
Société Nationale des Chemins de Fer France - SNCF 217-2009, 235-2009, 635-2009, 993-2009, 1004-2009, 1020-2009, 1026-2009, 1039-2009, 1041-2009, 1056-2009, 1109-2009, 1205-2009, 1354-2009	13 kexa
Syndicat Mixte pour l'Amenag. et l'Exploitation de l'Aerodrome de Biarritz Anglet 982-2009	Kexa 1
Université de Pau et des Pays de l'Adour <u>987-2009</u>	Kexa 1
URSSAF Unions de Recouvr. des Cotisations de Séc. Soc. et d'Alloc. Familiales 218-2009, 219-2009, 220-2009, 221-2009, 633-2009, 977-2009, 992-2009, 1043-2009, 1141-2009	9 kexa

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

108 kexa

Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia 605-2009, 606-2009,	2 kexa
Gobernuaren Ordezkaritza <u>125-200</u> , 1361-2009	2 kexa
Instituto Nacional de la Seguridad Social 84-2009, 145-2009, 296-2009, 297-2009, <u>474-2009</u> , <u>522-2009</u> , 548-2009, 691-2009, 692-2009, 713- 2009, 748-2009, <u>789-2009</u> , 796-2009, 817-2009, 818-2009, 819-2009, 839-2009, <u>911-2009</u> ,	18 kexa
Ministerio de Administraciones Públicas 733-2009, 734-2009	2 kexa
Ministerio de Cultura 35-2009, 46-2009, 260-2009, 740-2009, 741-2009	5 kexa
Ministerio de Industria 413-2009, 445-2009, <u>550-2009</u> , 657-2009, <u>700,2009</u> , <u>1367-2009</u> , <u>1380-2009</u>	7 kexa
Ministerio de Fomento 681-2009, 942-2009	2 kexa
Ministerio de Medio Ambiente y Rural y Marino <u>1341-2009</u>	Kexa 1
Ministerio de Justicia 48-2009, 103-2009, 415-2009, 811-2009, 672-2009, 673-2009, 674-2009, 838-2009, 1213-2009, 1225-2009	10 kexa
Ministerio de Igualdad 194-2009, <u>241-2009</u> , 242-2009, 243-2009, 270-2009	5 kexa

Ministerio del Interior 467-2009, <u>943-2009</u>	2 kexa
Ministerio del Interior. Polizia Zuzendaritza Nagusia 357-2009, 773-2009, 774-2009	3 kexa
Ministerio del Interior. Trafiko Zuzendaritza Nagusia 143-2009, 331-2009, 336-2009, 350-2009, 937-2009, 1058-2009, 1059-2009	7 kexa
Ministerio de Sanidad 944-2009	Kexa 1
AEAT - AGENCIA ESPAÑOLA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA <u>552-2009</u>	Kexa 1
CORREOS 158-2009, <u>159-2009</u> , 244-2009, 600-2009, 679-2009, 680-2009, 800-2009, 908-2009, <u>1333-2009</u> , 1348-2009	10 kexa
ICO - INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL <u>262-2009</u> ,	Kexa 1
IMERSO 196-2009, 197-2009, 198-2009, 199-2009, 200-2009, <u>201-2009</u> , 202-2009, 203-2009, 721-2009, 722- 2009,	9 kexa
LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO 69-2009, 70-2009, 71-2009	3 kexa
MUFACE 275-2009, 276-2009	2 kexa
RENFE-ADIF 133-2009, 267-2000, 294-2009, 295-2009, 317-2009, 318-2009, 319-2009, 323-2009, 332-2009, 590- 2009, 941-2009, 1284-2009	12 kexa
HAUTESKUNDE BATZORDEA <u>153-2009</u> ,	Kexa 1
CONSEJO SUPERIOR CÁMARAS PUBLICAS 1151-2009	Kexa 1

EUSKO JAURLARITZA

153 KEXA

Lehendakaritza 41-2009, 441-2009, <u>508-200</u> , 947-2009, 1220-2009, <u>1286-2009</u> , 1368-2009	7 kexa
Enplegu eta Gizarte Gaietako saila 1077-2009	Kexa 1
Etxebizitza, Garraioa eta Herri Lanak saila <u>652-2009</u> , <u>849-2009</u> , 932-2009, 1298-2009	4 kexa
Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Saila <u>98-2009</u> , <u>169-2009</u>	2 kexa

Herrizaingo Saila. Ertzaintza	16 kexa
<u>37-2009, 82-2009, 83-2009, 85-2009, 102-2009, 126-2009, 181-2009, 182-2009, 191-2009, 473-2009, 639-2009, 810-2009, 847-2009, 1057-2009, 1177-2009, 1313-2009</u>	
Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saila	14 kexa
<u>107-2009, 121-2009, 122-2009, 123-2009, 144-2009, 250-2009, 282-2009, 348-2009, 492-2009, 573-2009, 1173-2009, 1219-2009, 1304-2009, 1382-2009</u>	
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila	4 kexa
<u>120-2009, 129-2009, 494-2009, 1253-2009</u>	
Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Saila	Kexa 1
<u>190-2009</u>	
Kultura Saila	2 kexa
<u>663-2009, 696-2009,</u>	
Ogasun eta Herri Administrazio Saila	2 kexa
<u>91-2009, 723-2009</u>	
Osasun Saila. OSAKIDETZA	60 kexa
<u>20-2009, 21-2009, 25-2009, 26-2009, 27-2009, 29-2009, 44-2009, 64-2009, 76-2009, 89-2009, 109-2009, 130-2009, 195-2009, 293-2009, 298-2009, 313-2009, 342-2009, 370-2009, 391-2009, 408-2009, 420-2009, 421-2009, 462-2009, 476-2009, 477-2009, 480-2009, 485-2009, 489-2009, 502-2009, 504-2009, 546-2009, 577-2009, 585-2009, 588-2009, 640-2009, 684-2009, 709-2009, 720-2009, 757-2009, 758-2009, 785-2009, 786-2009, 802-2009, 804-2009, 805-2009, 859-2009, 860-2009, 877-2009, 898-2009, 996-2009, 1185-2009, 1186-2009, 1241-2009, 1262-2009, 1263-2009, 1264-2009, 1296-2009, 1314-2009, 1350-2009, 1391-2009</u>	
EMAKUNDE	3 kexa
<u>291-2009, 1200-2009, 1201-2009</u>	
Energiaren Euskal Erakundea	Kexa 1
<u>119-2009</u>	
Euskal Herriko Unibertsitatea. EHU	6 kexa
<u>311-2009, 404-2009, 409-2009, 542-2009, 1066-2009, 1318-2009</u>	
ALOKABIDE	3 kexa
<u>277-2009, 278-2009, 1245-2009</u>	
Euskal Irrati Telebista. EITB	5 kexa
<u>8-2009, 127-2009, 478-2009, 662-2009, 865-2009</u>	
EUSKOTREN / EUSKOTRAN	13 kexa
<u>152-2009, 154-2009, 163-2009, 246-2009, 248-2009, 249-2009, 258-2009, 259-2009, 836-2009, 863-2009, 1283-2009, 1307-2009, 1319-2009</u>	
EUSTAT	Kexa 1
<u>257-2009</u>	
EGAILAN	Kexa 1
<u>138-2009</u>	
IVAP - HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA	3 kexa
<u>188-2009, 358-2009, 1337-2009</u>	
Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzua - SPRI	2 kexa
<u>113-2009, 116-2009</u>	

OSALAN 2 kexa
343-2009, 429-2009

NAFARROAKO GOBERNUA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua 6 kexa
1-2009, 4-2009, 531-2009, 688-2009, 851-2009, 896-2009

Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua Kexa 1
1279-2009

Ekonomia eta Ogasun Departamentua 18 kexa
112-2009, 253-2009, 509-2009, 528-2009, 532-2009, 533-2009, 534-2009, 712-2009, 826-2009,
827-2009, 894-2009, 900-2009, 930-2009, 1068-2009, 1228-2009, 1239-2009, 1374-2009,
1378-2009

Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua Kexa 2
514-2009, 515-2009

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua 5 kexa
81-2009, 206-2009, 264-2009, 822-2009, 876-2009,

Herrilan, Garraio eta Komunikazioen Departamentua 7 kexa
345-2009, 862-2009, 1062-2009, 1065-2009, 1104-2009, 1222-2009, 1292-2009

Hezkuntza Departamentua 19 kexa
106-2009, 204-2009, 285-2009, 386-2009, 676-2009, 677-2009, 678-2009, 682-2009, 710-2009,
828-2009, 829-2009, 842-2009, 895-2009, 953-2009, 1034-2009, 1035-2009, 1099-2009,
1384-2009, 1397-2009

Landa Garapen eta Ingurumen Departamentua 2 kexa
1235-2009, 1240-2009

Kultura eta Turismo Departamentua 7 kexa
101-2009, 115-2009, 609-2009, 739-2009, 923-2009,

Osasun departamentua. OSASUNBIDEA 60 kexa
18-2009, 19-2009, 62-2009, 63-2009, 78-2009, 80-2009, 87-2009, 105-2009, 110-2009,
114-2009, 142-2009, 156-2009, 192-2009, 256-2009, 273-2009, 274-2009, 290-2009, 300-2009,
301-2009, 307-2009, 327-2009, 333-2009, 341-2009, 344-2009, 346-2009, 454-2009, 455-2009,
463-2009, 491-2009, 529-2009, 530-2009, 697-2009, 702-2009, 775-2009, 776-2009, 778-2009,
779-2009, 781-2009, 782-2009, 816-2009, 858-2009, 936-2009, 1052-2009, 1103-2009,
1178-2009, 1243-2009, 1247-2009, 1278-2009, 1281-2009, 1287-2009, 1330-2009, 1371-2009,
1372-2009, 1373-2009, 1375-2009, 1376-2009, 1377-2009, 1394-2009, 1398-2009, 1402-2009

Toki Administrazio Departamentua Kexa 1
338-2009

ANAIN - Agencia Navarra de Innovación y Tecnología Kexa 1
1323-2009

AUDENASA Kexa 1
475-2009

BALUARTE Jauregia Kexa 1
17-2009

CEIN - Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra <u>1302-2009</u>	Kexa 1
CRANA - NAFARROAKO INGURUMEN ARLOKO BALIABIDE ZENTROA <u>919-2009,</u>	Kexa 1
NAPI - NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREN INSTITUTUA <u>726-2009, 1189-2089</u>	2 kexa
NILSA - NAVARRA DE INFRAESTRUCTURAS LOCALES <u>830-2009</u>	Kexa 1
NUP - Nafarroako Unibertsitate Publikoa <u>837-2009, 844-2009, 845-2009</u>	3 kexa
SPRIN - SOCIEDAD DE PROMOCIÓN DE INVERSIONES E INFRAESTRUCTURAS DE NAV. <u>759-2009</u>	Kexa 1

LEGE BILTZARRAK / BATZAR NAGUSIAK

5 KEXA

Eusko Legebiltzarra <u>671-2009</u>	Kexa 1
Arabako Biltzar Nagusiak <u>1075-2009</u>	Kexa 1
Gipuzkoako Batzar Nagusiak 483-2009	Kexa 1
Nafarroako Arartekoa 252-2009, 376-2009	2 kexa

ARABAKO FORU ALDUNDIA

3 KEXA

Diputatu Nagusia 367-2009	Kexa 1
Herrilan eta Garraio Zerbitzuen Saila 428-2009	Kexa 1
Euskara, Kultura eta Kirol Saila <u>1076-2009</u>	Kexa 1

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

18 KEXA

Ahaldun Nagusia 283-2009	Kexa 1
Gizarte Ekintza Saila 484-2009	Kexa 1
Kultura Saila 7-2009, 86-2009, 325-2009, 326-2009	Kexa 4

Lan eta Trebakuntza Saila 549-2009, 561-2009,	2 kexa
Ogasun eta Finantzen Saila 557-2009, 558-2009, 559-2009, 1386-2009	4 kexa
Udal Harremanak eta Herri Administrazioa Saila 526-2009,	Kexa 1
BILBAO EXHIBITION CENTRE. BEC 9-2009, 704-2009, 705-2009	3 kexa
LANTIK 360-2009, 395-2009	2 kexa

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

28 KEXA

Bide Azpiegituretarako Departamentua 812-2009, 916-2009, 929-2009, 1067-2009, 1285-2009, 1343-2009	6 kexa
Berrikuntzako eta Jakintzaren Gizarteko Departamentua 728-2009	Kexa 1
Kultura eta Euskara Departamentua 486-2009, 487-2009, 1160-2009, 1261-2009	4 kexa
Mugikortasuna eta lurralde antolamendua Departamentua 1282-2009	Kexa 1
Ogasun eta Finantza Departamentua 410-2009, 777-2009	2 kexa
BIDEGI - BIDE LAN 339-2009, 685-2009, 686-2009, 1159-2009, 1165-2009, 1183-2009, 1192-2009, 1193-2009, 1194-2009, 1221-2009, 1315-2009	11 kexa
IZFE - INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELARTEA 185-2009, 186-2009, 187-2009	3 kexa

ARABAKO UDALAK

11 KEXA

Gasteizko Udala 6-2009, 33-2009, 38-2009, 1237-2009, 1324-2009, 1325-2009, 315-2009, 316-2009	8 kexa
Aramaioko Udala 708-2009, 881-2009, 1060-2009	3 kexa

BIZKAIKO UDALAK

54 KEXA

Bilboko Udala 263-2009, 400-2009, 418-2009, 424-2009, 468-2009, 695-2009, 714-2009, 715-2009, 716-2009, 798-2009, 799-2009, 873-2009, 874-2009, 931-2009, 934-2009, 1204-2009, 1267-2009, 1340-2009, 1390-2009, 1392-2009	20 kexa
Abadiñoiko Udala 385-2009, 1388-2009, 1389-2009	3 kexa

Amorebieta-Etxanoko Udala 654-2009	Kexa 1
Arrigorriagako Udala <u>305-2009</u> ,	Kexa 1
Barakaldoko Udala 867-2009,	Kexa 1
Berangoko Udala <u>99-2009</u> , 1334-2009	2 kexa
Bolibarko Udala 136-2009	Kexa 1
Durangoko Udala 397-2009, 398-2009, <i>1310-2009</i> , 1355-2009	4 kexa
Erandioko Udala 28-2009	Kexa 1
Foruko Udala 128-2009, 846-2009	2 kexa
Gautegiz-Arteagako Udala 73-2009	Kexa 1
Gorlizko Udala <u>287-009</u> , <u>288-2009</u> , <u>289-2009</u>	3 kexa
Iurretako Udala <u>146-2009</u> ,	Kexa 1
Leioako Udala 314-2009	Kexa 1
Lekeitioko Udala 444-2009, <u>519-2009</u> , <u>521-2009</u> , <u>523-2009</u>	4 kexa
Muskizko Udala 952-2009	Kexa 1
Ondarroako Udala 310-2009	Kexa 1
Ortuellako Udala 100-2009	Kexa 1
Plentziako Udala 1294-2009, 1365-2009	2 kexa
Santurtziko Udala 284-2009	Kexa 1
Sestaoko Udala 539-2009, 1383-2009	2 kexa

GIPUZKOAKO UDALAK	48 KEXA
-------------------	---------

Donostiako Udala	30 kexa
5-2009, 450-2009, 451-2009, 452-2009, 751-2009, 752-2009, 753-2009, 763-2009, <u>791-2009</u> , 794-2009, <u>824-2009</u> , 904-2009, 915-2009, <u>927-2009</u> , <u>940-2009</u> , <u>945-2009</u> , 1000-2009, 1050-2009, 1072-2009, 1195-2009, 1196-2009, <u>1218-2009</u> , 1227-2009, <u>1300-2009</u> , 1303-2009, 1317-2009, <u>1345-2009</u> , 1346-2009, 1347-2009, 1349-2009	
Asteasuko Udala	Kexa 1
843-2009,	
Astigarragako Udala	Kexa 1
917-2009	
Debako Udala	3 kexa
<u>90-2009</u> , 1166-2009, <u>1236-2009</u>	
Irungo Udala	Kexa 1
1238-2009	
Errenteria-Oreretako Udala	6 kexa
54-2009, 124-2009, 760-2009, 761-2009, 762-2009, 803-2009	
Hernaniko Udala	Kexa 1
<u>137-2009</u>	
Lazkaoko Udala	Kexa 1
694-2009	
Oiartzungo Udala	3 kexa
724-2009, 1179-2009, 1180-2009	
Tolosako Udala	Kexa 1
1230-2009	

LAPURDIKO UDALAK	41 KEXA
------------------	---------

Baionako Herriko Etxea	15 kexa
233-2009, 960-2009, 961-2009, 962-2009, 963-2009, 965-2009, 966-2009, 983-2009, 1002-2009, 1006-2009, 1040-2009, 1053-2009, 1105-2009, 1106-2009, 1118-2009	
Angeluko Herriko Etxea	Kexa 1
968-2009	
Donibane Lohizuneko Herriko Etxea	5 kexa
879-2009, 1107-2009, 1115-2009, 1344-2009, 1352-2009	
Hendaiako Herriko Etxea	Kexa 1
245-2009	
Kanboko Herriko Etxea	Kexa 1
1023-2009	
Miarritzeko Herriko Etxea	3 kexa
617-2009, 959-2009, 967-2009	
Milafrankako Herriko Etxea	2 kexa
1097-2009, 1098-2009	

Urruñako Herriko Etxea 226-2009, 1021-2009, 1022-2009	3 kexa
Uztaritzeko Herriko Etxea 618-2009, 986-2009, 1037-2009, 1128-2009, 1131-2009	5 kexa
Ziburuko Herriko Etxea <u>212-2009</u>	Kexa 1
Azkaine, Donibane Lohizune, Urruña eta Ziburu 1207-2009	Kexa 1
Errobi Herri Elkargoa 1198-2009, 1199-2009, 1206-2009	3 kexa

NAFARROAKO UDALAK	94 KEXA
--------------------------	----------------

Iruñeko Udala 43-2009, 47-2009, <u>299-2009</u> , 320-2009, 337-2009, 349-2009, 351-2009, 352-2009, 353-2009, 354-2009, 355-2009, 356-2009, 365-2009, 371-2009, 373-2009, 374-2009, 375-2009, 419-2009, 466-2009, 513-2009, <u>556-2009</u> , <u>599-2009</u> , <u>607-2009</u> , <u>608-2009</u> , <u>610-2009</u> , <u>611-2009</u> , <u>612-2009</u> , 613-2009, <u>614-2009</u> , 615-2009, <u>655-2009</u> , <u>664-2009</u> , 665-2009, <u>701-2009</u> , <u>783-2009</u> , <u>864-2009</u> , <u>866-2009</u> , 870-2009, <u>920-2009</u> , <u>921-2009</u> , <u>924-2009</u> , <u>926-2009</u> , 1248-2009, <u>1272-2009</u> , 1291-2009, <u>1293-2009</u> , <u>1297-2009</u> , <u>1299-2009</u> , <u>1301-2009</u> , <u>1321-2009</u> , <u>1328-2009</u> , 1331-2009, <u>1332-2009</u> , <u>1338-2009</u>	54 kexa
Aezkoako Batzarre Nagusia <u>998-2009</u>	Kexa 1
Auñamendi Mankomunitatea <u>1305-2009</u>	Kexa 1
Iruñerriko Mankomunitatea 10-2009, <u>261-2009</u> , <u>359-2009</u> , <u>729-2009</u> , <u>995-2009</u>	5 kexa
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Gizarte Zerbitz. Mankom. <u>948-2009</u>	Kexa 1
Jurramendiko Mankomunitatea <u>1074-2009</u>	Kexa 1
Sakanako Mankomunitatea 416-2009, <u>553-2009</u> , 939-2009, <u>1175-2009</u> , 1289-2009	5 kexa
Altsasuko Udala 268-2009	Kexa 1
Antsoaingo Udala <u>40-2009</u>	Kexa 1
Arakilgo Udala <u>1362-2009</u>	Kexa 1
Arbizuko Udala 1197-2009	Kexa 1
Bakaikuko Udala <u>1320-2009</u>	Kexa 1

Barañaingo Udala 281-2009, <u>659-2009</u> , <u>689-2009</u> , <u>792-2009</u> , <u>793-2009</u> , <u>868-2009</u> , <u>950-2009</u>	7 kexa
Baztango Udala 1061-2009	Kexa 1
Berriozarko Udala 393-2009	Kexa 1
Burlatako Udala <u>403-2009</u>	Kexa 1
Corellako Udala 205-2009	Kexa 1
Doneztebeko Udala <u>1049-2009</u> , <u>1336-2009</u>	2 kexa
Eguesibarko Udala <u>1063-2009</u> , <u>1064-2009</u>	2 kexa
Irurtzungo Udala <u>22-2009</u> , <u>1101-2009</u> , 1102-2009	3 kexa
Itza Zendeako Udala 1250-2009	Kexa 1
Mendabiako Udala 738-2009	Kexa1
Xulapaingo Udala 537-2009	Kexa 1

BESTELAKOAK

4 KEXA

EUDEL 1356-2009	Kexa 1
IZENPE 1400-2009	Kexa 1
NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA 179-2009	Kexa 1
BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOA 587-2009	Kexa 1

2.4.2. ADMINISTRAZIOETATIK KANPOKO GIZARTE-ERAGILEEK ETA EREMU SOZIOEKONOMIKOAN ERAGINDAKO KEXAK

Administrazio, instituzio zein erakunde publikoetatik kanpoko eragile, enpresa edota zerbitzu-emaileei dagokienez, hona hemen 2009an herritarren kexak hartu dituzten alorrak edo esparruak:

EREMUA	KOPURUA
Interes orokorreko zerbitzuak	116
Merkataritza gunek handiak, kateak denda erraldoiak	133
Aisialdia	83
Aseguruak eta finantzak	55
Mundu asoziatiboa	75
Elikadura eta ostalaritza	29
Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia	33
OROTARA	524

Azpinarra duten espedienteek erantzuna jaso dute eta letra etzanez daudenak *corpusaren* ingurukoak dira

INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK	116 kexa
KOMUNIKAZIO-ENPRESAK	49 kexa
BOUYGES TELECOM	213-2009,
EROSKI MÓVIL	23-2009, 24-2009, 30-2009, 31-2009, 140-2009, 141-2009, 308-2009, 394-2009, 399-2009, 414-2009, 417-2009, 471-2009, 527-2009, 780-2009, 1276-2009, 1290-2009
EUSKALTEL	104-2009, 914-2009, 1226-2009
FRANCE TELECOM	1027-2009
MOVISTAR	329-2009, 340-2009, 448-2009, 928-2009
MOTOROLA	1149-2009
ONE DIRECT	1153-2009
ORANGE	498-2009
SFR NEUF	637-2009, 1127-2009
TELEFONICA	265-2009, 312-2009, 389-2009, 447-2009, 512-2009, 535-2009, 813-2009, 997-2009, 1259-2009, 1308-2009
VODAFONE	12-2009, 15-2009, 139-2009, 335-2009, 423-2009, 493-2009, 899-2009, 918-2009, 1214-2009
ENERGIA HORNITZAILEAK	26 kexa
COLSA XXI	790-2009
ERDF	1084-2009
GAS NATURAL	902-2009, 903-2009, 925-2009, 1016-2009, 1273-2009
IBERDROLA	157-2009, 518-2009, 524-2009, 525-2009, 562-2009, 572-2009, 579-2009, 969-2009, 1013-2009, 1184-2009, 1217-2009, 1249-2009, 1363-2009
NATURGAS ENERGIA	1088-2009
REPSOL YPF	72-2009, 411-2009, 727-2009
SOLRED	412-2009
VANAGUA	95-2009
OSASUNGINTZA	14 kexa
AITA MENNI OSPITALEA	690-2009
CEN. HOSP. DE LA CÔTE BASQUE	978-2009
CEN. PODOLÓGICO N. ANTOÑANA	75-2009
CEN. VETERINARIO ROTETA	460-2009
CENTRO MÉDICO ARRASATE	766-2009, 767-2009
CLÍNICA BAVIERA	832-2009
CLÍNICA LONDRES	833-2009
CLÍNICA DENTAL SALVADOR	302-2009, 303-2009
IMQ-IGUALATORIO MÉD. QUIR.	1275-2009
QUIRÓN KLINIKA	1306-2009
RSI, RÉGIME SOCIAL DES INDÉPENDANTS	1140-2009
VITAL DENT	567-2009
HEZKUNTZA	15 kexa

ANAFE	737-2009
BASQUE CULINARY CENTER	1359-2009, 1360-2009
CAN FUNDAZIOA	1339-2009
CENTRO DE ENSEÑANZA BETA	784-2009
ÉCOLE DE GESTION ET DE COMMERCE	225-2009
EFEM. GRUPO GATES	1148-2009
ESCUELA DE IMAGEN Y SONIDO SONOGRAF	801-2009
FONDO FORMACIÓN EUSKADI	488-2009
FUNDACIÓN TRIPARTITA	266-2009
JAUNAREN AMA IKASTETXEA	1270-2009
SAN FERMIN IKASTOLA	309-2009
SAN JUAN ETXANIZ AUTOESKOLA	57-2009
UROALDE PRESTAK. ZENTROA	306-2009
ZUBELDIA PRESTAKUNTZA	279-2009

GARRAIOBIDEAK ETA GARRAIO-ENPRESAK

12 kexa

ASF	984-2009, 1082-2009
AUTOBUSES LA UNIÓN	74-2009, 1366-2009
CLICKAIR	795-2009
INMOBILIARIA FRONTERA	1266-2009
LA NAVIRE MARIE LOUISE	214-2009,
MAVI POST	77-2009
NORTESA	79-2009
SEUR	1271-2009
STAB	979-2009
TRANSDEV - ATCRB	1137-2009

MERKATARITZA-GUNE HANDIAK, KATEAK, DENDA ERRALDOIAK

133 kexa

AFEDE	432-2009
AISIA HOTELAK	1295-2009
AKERYS GROUPE IMMOBILIER	616-2009
AKI	236-2009, 602-2009, 644-2009
ALCAMPO	65-2009, 171-2009, 172-2009, 174-2009, 177-2009, 237-2009, 272-2009, 593-2009, 603-2009, 646-2009, 650-2009, 848-2009, 861-2009, 912-2009, 1089-2009, 1170-2009, 1171-2009, 1255-2009
ALMACÉN DE SOFÁ Y COLCHONES	240-2009
BERMUDEZ ETXETRESNAK	958-2009, 1070-2009
BERSKHA	1277-2009
BILBONDO MERKATARITZA-GUNEA	387-2009
BRICO CENTRO	255-2009, 645-2009, 1169-2009
CARREFOUR	161-2009, 162-2009, 175-2009, 176-2009, 238-2009, 269-2009, 464-2009, 592-2009, 604-2009, 643-2009, 649-2009, 661-2009, 732-2009, 756-2009, 788-2009, 897-2009, 1092-2009, 1168-2009, 1181-2009
CENTURY 21	1138-2009
DECATHLON	117-2009, 234-2009, 636-2009, 638-2009, 703-2009, 821-2009, 1003-2009, 1010-2009, 1025-2009, 1038-2009, 1111-2009, 1208-2009, 1353-2009
DELTA COCINAS	693-2009
DESPEGA DISCOUNT	168-2009, 583-2009
DISTER REKALDE KIT	1090-2009
E.LECLERC	1114-2009, 1327-2009
EI ALMACÉN DEL DESCANSO	566-2009
EL BOULEVARD MERK. GUNEA	957-2009
ELBUME MUEBLES	755-2009
EROSKI	14-2009, 53-2009, 292-2009, , 422-2009, 551-2009, 946-2009, 951-2009, 1069-2009, 1342-2009
FAGOR	1014-2009, 1385-2009

FNAC	505-2009, 506-2009
FORUM	407-2009
FOTOPRIX	436-2009, 465-2009
GENERAL ÓPTICA	67-2009
IKEA	66-2009, 160-2009, 711-2009, 1078-2009, 1257-2009
LEROY MERLIN	554-2009, 1091-2009, 1164-2009
LIDL	496-2009
LOREAK MENDIAN	667-2009
MC DONALDS'	823-2009
MEDIA MARKT	304-2009, 648-2009, 1094-2009
MERCABILBAO	574-2009, 575-2009, 576-2009
MERKAL CALZADOS	555-2009, 647-2009, 1163-2009
MOBLERONE	239-2009
MUEBLES REY	1256-2009
NATUZZI	570-2009
NETTO	809-2009
NIVEA	569-2009
NO + VELLO	431-2009
ROADY	222-2009, 223-2009
PANASONIC	1234-2009
RENAULT	1132-2009
ROYAL CANIN	1357-2009
SIMPLY MARKET	396-2009
SUPER AMARA	769-2009, 770-2009
SUPER BM	754-2009
TAHONA OKINDEGIAK	974-2009
TACTO DEPILACIÓN LASER	598-2009
TELEPIZZA	435-2009, 1162-2009
TOYS "R" US	68-2009
URBIL MERKATARITZA GUNEA	747-2009
ZARA	970-2009

AISIALDIA		83 kexa
AISIALDIA		28 kexa
BETIZU KLUBA	511-2009	
BILLABONG PRO 09	1254-2009	
CATAMARÁN CIUDAD DE SAN SEB.	1073-2009	
CINEVOX ITAROA	1242-2009	
CIVICAN	16-2009, 742-2009	
DONOSTITUR	1369-2009, 1370-2009	
ENTRACTES ORGANISATION	1139-2009	
ERRIBERRIKO GAZTELUA	922-2009	
EROSKI BIDAIAK	497-2009,	
GOLEM ZINEMAK	61-2009, 330-2009	
IDABAMUSICROCK	1316-2009	
LA PERLA TALASO SPORT	97-2009, 1011-2009, 1012-2009	
LOREAK ZALDITEGIA	855-2009	
M&BLUES VISION	427-2009	
PANDA MANAGEMENT	1309-2009	
SILVERSPACE ANIMATION STUDIOS	405-2009	
TOLOSANDBLUES	745-2009	
	1157-2009	
VEFA TRAVEL	597-2009, 1161-2009	
VESA ESPECTÁCULOS	1393-2009	
VIAJES SEVARO	1155-2009	
YELMO ZINEMAK	653-2009	

KIROLA		31 kexa
ALDABIDE KIROL ELKARTEA	973-2009	
ALTZATARRAK KIROL ELKARTEA	850-2009, 853-2009	
ATHLETIC CLUB	706-2009, 707-2009	
BASKONIA KIROL HIRIA	1086-2009, 1087-2009	

BIDEZABAL ATLETISMO TALDEA	469-2009
BTT EUSKADI	1182-2009
DONIBANE KIROL ELKARTEA	831-2009, 1047-2009, 1048-2009
EIBARKO TXIRRINDULARI ELK.	495-2009
ENDUQUAD ABADIÑO MOTOR CLUB	516-2009
FUNDACION OSASUNA	372-2009
GIPUZKOAKO FUTBOL FEDERAZIOA	668-2009
GIPUZKOAKO JUDO FEDERAZIOA	149-2009, <u>675-2009</u>
GIPUZKOAKO TXIRRIN. ELKARGOA	173-2009
NAFARROAKO FUTBOL FEDERAZ.	972-2009
NAFARROAKO SASKIBALOI FEDER.	1244-2009, 1395-2009,
OIARTZUNGO KIROL ELKARTEA	725-2009, 743-2009, 764-2009
REAL SOIEDAD - ERREALA	<u>1216-2009</u>
TABIRA SASKIBALOI TALDEA	1260-2009
TXURI URDIN IZOTZ HOCKEY ELK.	971-2009
UDC ROCHAPEA	536-2009, <u>1071-2009</u> , 1358-2009

KULTURA

10 kexa

BAIONAKO EUSKAL MUSEOA	964-2009
BILBOKO ARTE EDERRETAKO MUS.	92-2009, 401-2009
CONSERVATOIRE MAURICE RAVEL	<u>985-2009</u>
EUSKARA KULTUR ERAKUNDEA	1202-2009
GUGGENHEIM BILBAO MUSEOA	<u>540-2009</u>
MUSEALIA	2-2009, 3-2009
MUSEE ASIATICA	1119-2009
ZINEGOAK	<u>148-2009</u>

HEDABIDEAK

14 kexa

ALTZA TV	854-2009
COTEBASQUE.NET	1018-2009
DEIA	1329-2009
DURANGO TELEBISTA	52-2009
EL CORREO	571-2009, <u>1223-2009</u>
EZKABA ALDIZKARIA	55-2009
GIPUZKOA TELEBISTA	543-2009, 544-2009
NOTICIAS DE NAVARRA	<u>841-2009</u>
RED EUROPEA REYAL	58-2009
ROBYMEDICA ARGITAL.	568-2009
SUD OUEST	990-2009, 991-2009

ASEGURUAK ETA FINANTZAK

55 kexa

ASEGURU-ETXEAK

17 kexa

AIRA JAKIN ASEGURUAK	744-2009
CATALANA OCCIDENTE	<u>1156-2009</u>
GAN ASSURANCES	<u>989-2009</u>
IPAR ASEGURUAK	170-2009, 231-2009, 580-2009
LAGUN ARO	<u>857-2009</u> , <u>1387-2009</u>
MAAF	231-2009, <u>1081-2009</u>
MGO	453-2009, 461-2009
MUTUALIA	45-2009, 470-2009, 901-2009, 905-2009, 906-2009
UNIP, UNIPREVOYANCE	1024-2009

FINANTZAK

38 kexa

BANCO SANTANDER	442-2009, 443-2009,
BILBAO BIZKAIA KUTXA - BBK	180-2009, 669-2009, 1403-2009
CITYBANK	699-2009, 1176-2009, 1215-2009
CRÉDIT AGRICOLE	228-2009, 229-2009, 230-2009, 619-2009, 988-2009, 1124-2009, 1125-2009, 1126-2009, 1133-2009, 1134-2009, 1144-2009
EUSKADIKO KUTXA	11-2009, 150-2009, 369-2009, 437-2009, 814-2009, 815-2009, 1187-2009, 1229-2009, <u>1265-2009</u> , <u>1399-2009</u>
GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA	<u>538-2009</u> , 1054-2009
ING DIRECT	368-2009
NAFARROAKO KUTXA	869-2009, <u>1335-2009</u>

NAFARROAKO RURAL KUTXA	584-2009
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	1135-2009
UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO	207-2009
VITAL KUTXA	189-2009

MUGIMENDU ASOZIATIBOA	75 kexa
MUNDU ASOZIATIBOA	31 kexa
AEDONA - ASOC. DE ENTIDADES DEPORTIVAS Y OCIO DE NAVARRA	1046-2009
AMIKUZE ENTREPRENDRE	215-2009
ANFAS.	193-2009, 735-2009, 736-2009
ARTHA SURF CLUB	1129-2009
ASOC. ESPAÑOLA DE FUNDACIONES	32-2009, 1051-2009
ASOC. CASCO ANTIGUO	50-2009
BIZKAIKO ERIZAINEN ELKARGOA	586-2009, 656-2009
CÁMARA NAVARRA	510-2009
CEN. CUL. EXTREMEÑO LA ENCINA	1174-2009
COOP. HOSTELERÍA DE NAVARRA	1280-2009
EUS. HERRRIKO ARKITEKTOEN KOLEGIO OFIZIALA	490-2009
FED. DE COMERCIOS DE NAVARRA	208-2009
FUND. LABORAL DE LA CONSTRUCC.	183-2009, 184-2009, 321-2009, 545-2009, 909-2009, 910-2009
GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	210-2009
GIPUZ. ERIZAINZAKO KOLEGIO OFIZIALA	328-2009
GIPUZ. SENDAGAI EGILEEN ELK.	209-2009
GROUPE LOURMEL	1001-2009
IDOKI, EUSKAL HERRIKO ETXE EKOIZLEEN ELKARTEA	1232-2009
KARRIKAGOITI PEÑA	1209-2009
LILATON TALDEA	178-2009
OSSAU IRATY SINDIKATA	1142-2009, 1145-2009

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK	42 kexa
ALLIANCE ECOLOGISTE INDEPEND.	891-2009
ALTERNATIVE LIBERALE	883-2009
CCOO - COMISIONES OBRERAS	51-2009
DEBOUT LA RÉPUBLIQUE	885-2009
EUROPE ECOLOGIE	892-2009
EUSKAL HERRIAREN ALDE	893-2009
EUSKO ALKARTASUNA	499-2009, 500-2009
EUZKO ALDERDI JELTZALEA - EAJ	166-2009, 430-2009, 564-2009, 565-2009, 629-2009
EZKER BATUA / IZQ. UNIDA	381-2009
FRONT NATIONAL	887-2009
INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK KOALIZIOA	362-2009, 439-2009, 440-2009
INICIATIVA INTERNACIONALISTA	379-2009
L'EUROPE DE LA VIE	886-2009
LIBERTAS, CINT, MPF	888-2009
LUTTE OUVRIERE	884-2009
NOUVEAU PARTI ANTICAPITALISTE	890-2009
PARTI FRONT DE GAUCHE	889-2009
PARTI SOCIALISTE FRANÇAIS	631-2009
PARTIDO POPULAR	165-2009, 167-2009, 211-2009, 377-2009, 378-2009, 380-2009, 384-2009, 390-2009, 651-2009, 808-2009
PSE-EE, - PSN	361-2009, 363-2009, 364-2009, 382-2009, 383-2009,
UNION POUR LA DEMOCRATIE FRANÇAISE MOUVEMENT DEMOCRATE	630-2009
UMP - UNION POUR UN	632-2009

MOUVEMENT POPULAIRE

ERLIJIOA		2 kexa
LEIREKO MONASTERIOA	503-2009	
LESAKAKO PARROKIA	1167-2009	

ELIKADURA ETA OSTALARITZA		29 kexa
ELIKADURA		18 kexa
AZERI JANA	446-2009,	
BIZKARRA ELIKAGAIK	406-2009	
BOMBONES TORRES	60-2009	
CASA CHAVES	1322-2009	
DELICASS	93-2009, 94-2009	
DOMIKO	438-2009	
EDEN SPRINGS	1147-2009	
EUSKAL PACK	254-2009, 1351-2009	
FERRERO IBÉRICA	1252-2009	
IDIAZABAL GAZTAK	1364-2009	
INCERHPAN	820-2009	
INSTITUTO DE CALIDAD AGROALIMENTARIA DE NAVARRA	132-2009	
KAIKU	388-2009	
KELER GARAGARDOAK	1190-2009	
MERKA OKELA	131-2009	
ARRITXOLA TXAKOLINA	517-2009	

OSTALARITZA		11 kexa
AKELARRE BILBAO HOSTAL	954-2009	
ARALAR SANTUTEGIKO OSTATUA	1311-2009, 1312-2009	
CASA MIRONES	520-2009	
DURANGOKO BATZOKIA	147-2009	
IL CAPO JATETXEA	251-2009, 581-2009, 1258-2009	
INTXIXU ERRETEGIA	730-2009	
MAMÁ NOS DA DE COMER	334-2009	
ZARAMAGA AUZOKO BATZOKIA	472-2009	

PROFESIONALAK, ZERBITZUAK ETA MEKATARITZA TXIKIA		34 kexa
PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK		22 kexa
METS TAILERRA	601-2009	
CALDERERIA IBAIZABAL	482-2009	
CALLSON	1009-2009	
CAMPO & OCHANDIANO	247-2009	
CARMEN INMOBILIER	1017-2009	
COCAR S.L.	746-2009, 1212-2009	
COFINGER ASESORES	1150-2009	
CONSTRUBRICK	771-2009	
CYCLOCOM	1112-2009	
E-BUSINESS	1152-2009	
GRUPO EIBAR INMOBILIARIO	772-2009	
MAQUINARIA METRA	481-2009	
PAGES JAUNES	620-2009, 1019-2009	
PANDA SECURITY	164-2009, 834-2009	
PHEGAM COMMUNICATION	1113-2009	
SECURITAS DIRECT	1154-2009	
TAMAR	1381-2009	
TODOSOL TELESOLARIUM	731-2009	
VENTANAS FABRI	750-2009	

MERKATARITZA TXIKIA		11 kexa
----------------------------	--	----------------

ARMERIA ZUBITUR	1326-2009
AROA ARROPA DENDA	955-2009
BESTE BAT	666-2009
CASH CONVERTERS	433-2009
ELECTROMENAJE HIRU	582-2009
IZARRA ARROPA DENDA	956-2009
KAAYOS	1110-2009
PERFUMERÍAS BASMO	907-2009
REG'HALLES	1005-2009
VERTIZ MOTOR	1211-2009
ZUGASTI HOGAR	434-2009

2.4.3. ZORIONTZE EDO NABARMENTZE POSITIBOAK

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

2009 urtean zoriontzeen zioak arras desberdinak izan dira: etiketetan euskara lehenestea edota euskara hutsean egotea, publizitatean informazio guztia euskaraz ere egotea, hainbat webgunetan euskararen presentzia orekatua izatea, etab.

Jarraian, 2009an zoriontzeak edo txalotzeak jaso dituzten enpresak eta zergatiak azaltzeko taula osatu dugu:

Erakundea	Espedientea	Arrazoa
NAFARROAKO KUTXA	49-2009	Nafarroako Kutxak komunikazio-hizkuntza aukeratzeko aukera eskaini die bezeroei. Aukeretako bat euskara da.
FOREM - NAFARROA	56-2009	Nafarroako FOREMek euskaraz ere argitaratu du eskaintzen dituen zerbitzuen berri ematen duen esku-orria.
SIMON COLL S.L.	59-2009	Txokolatezko Olentzeroak inguratzen dituen paperean osagaiei dagokien informazioa euskaraz ageri da.
GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA	96-2009	KUTXAK euskara lehenetsi du Gizarte Ekintzako programaren barruan gauzatu duen Institutu Onkologiko berriaren izen korporatiboan.
ACCIONA APARCAMIENTOS	108-2009	Aurten gutuna ele bietan bidali zaie Donostiako Zurriola pasealekuko aparkalekuko erabiltzaileei.
ISTURITZEKO ETA OTSOZELAIKO HARPEAK	111-2009	Martxoaren 31n 14° sous les plis... 14° izurpetan - Isturitze Otsozelaia izeneko mezu elektronikoa jaso zuen eta informazioa euskaraz ere badakar.
BELTRAN ASCENSORES Y MONTACARGAS	271-2009	Euskarazko interfazea instalatu du Angiozarko igogailu batean, bizilagunek hala eskatuta. Hartara igogailuak euskaraz ematen ditu oharrak (ateen zabaltzea eta itxiera, solairuaren informazioa eta abar).
UROLALDE PRESTAKUNTZA ZERBITZUA	280-2009	Urtarrilaren 23an igorritako mezu elektronikoa euskaraz ere idatzia zegoen eta ingelesezko ikastaroei buruzko pdf fitxategia ere halaxe zegoen.

Erakundea	Espedientea	Arrazoa
-----------	-------------	---------

LAS NIEVES EDURTZA S.M.	324-2009	Las Nieves Edurtza arroz-odolkiaren bilgarriko informazioa euskaraz ageri da gaztelaniarekin batera, eta euskara txukunean.
DEBAGOIENeko MANKOMUNITAEA	402-2009	Euskarazko ikasmateria la du eta aurkeztu du Gidabaimena ateratzeko azterketa prestatzeko.
KOSKA ENARA	458-2009	Euskara hutsean plazaratu zuen bere iragarkia Lau Haizetara aldizkariaren otsaileko alean.
ARRATOLE	459-2009	Euskaraz eta gaztelaniaz jarri zuen iragarkia Altzako Lau Haizetara hilabetekariaren otsaileko alean.
IKEA BARAKALDO	479-2009	Katalogo orokorra euskaraz argitaratu dute. Gainera, Barakaldoko bezeroen arreta zerbitzuari posta elektronikoz eskaria eginez, katalogoaren euskarazko alea bidali diete
TRADICIONES ULTZAMA	501-2009	Tradiciones Ultzama enpresaren webgunea euskaraz badago.
OIARTZUN IRRATIA	594-2009	Oiartzungo etxeetan programazioari buruz jaso duten informazio-orrria euskaraz idatzia dago.
SAN ESTEBAN PARROKIA	595-2009	Oiartzungo etxeetan jasotako Elizako Paperaren martxoko alean informazio gehiena euskaraz idatzia dago.
STOCK OIARSO	596-2009	Martxoan burutu zen IV. STOCK OIARSO azokari buruzko esku-orrian euskarazko informazioa lehenetsia dago.
OIARTZUN BAI	641-2009	Etxeetan jasotako aldizkariaren apirileko alea euskaraz idatzia dago.
SAGARDO EGUNA ORERETA	642-2009	Oreretako XXI. Sagardo Eguneko esku-orria euskara hutsean argitaratu dute.
ZARA	658-2009	Webgunea euskaraz kontsulta daiteke.
ADAS	670-2009	Etxez etxeko laguntza-enpresak zabalduetako publizitatea euskaraz ere dago idatzita.
KIABI - IRUN	687-2009	Irungo saltokiak Donostialdean zabalduetako publizitatea euskara hutsean dago idatzita.
LANEKO KOOPERATIBA ELKARTEA	698-2009	Bizkaiko lehen sagardo ekologikoa ekoizten duen Laneko Kooperatiba Elkarteak euskara lehenesten du botilen etiketan.
CÁRITAS ATERPE PROIEKTUA	765-2009	Donostiako Pedro Egaña kaleko aterpean euskararen presentzia bermatzen da bai zerbitzuan, bai eta paisaian ere.
EUSKADIKO RENAULT SAREA - LEIOA BERRI TAILERRA	768-2009	Autoaren mantenurako eragiketarik ohikoenentzat gomendatutako gehieneko prezioen esku-orria euskaraz ere badago.
ROLSER S.A.	806-2009	ROLSER etxeko gurdia inguratzen duen kartoian informazioa eta argibideak euskaraz idatzita datoz.
NAFARROAKO KUTXA	807-2009	<i>Zure aurrezkiak zertan inbertitzen diren esaten dizugu</i> izeneko gutuna eta esku-orria euskaraz daude.
ROLSER S.A.	825-2009	ROLSER etxeko gurdia inguratzen duen kartoian informazioa eta argibideak euskaraz idatzita datoz.
ELORRIAGA BAINUETXEA	840-2009	Webgunea euskaraz ere badago.
EUGENIA EPALZA FUNDAZIOA	856-2009	Fundazioak esklerosi anizkoitzaren inguruan argitaratu duen biorrikoan informazioa euskaraz dago.
TEXARTU	913-2009	Iruñeko oihal-artistazaren saltokiko produktuen katalogoan informazioa euskaraz idatzia dago eta horrez gain, bertan izan denetan zerbitzua euskaraz jaso izan du.
ELIZALDE UPATEGIA	933-2009	Upategiak guztiz lehenetsi du euskara <i>Mendraka</i> txakolinaren etiketan.

Erakundea	Espedientea	Arrazoiak
-----------	-------------	-----------

TXOKOMEX	935-2009	Bilboko TXOKOMEX ostatuak euskaraz ere argitaratu du eskaintzen duten zerbitzuaren berri ematen duen esku-orria.
POTEMKIN FILMOTEKA	999-2009	Euskaraz bidali dio erabiltzaileari posta elektronikoko bidezko jakinarazpena.
MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	1028-2009	Apirilaren 11 eta ekainaren 28a bitartean Miarritzeko Sainte Eugénie kriptan <i>Bidaia Himalaian</i> izeneko erakusketa iragartzeko esku-orrietan informazioa euskaraz ere bazegoen.
ARTEKA	1029-2009	Kirol elkartearen webgunea (http://www.arteka-eh.com) euskaraz kontsulta daiteke.
AIALDI BERRI SAGARDOTEGIA	1079-2009	Sagardo botilen etiketan euskara lehenesten da.
INTERMARCHE	1080-2009	Sohütako INTERMARCHE supermerkatuaren barne seinaletika euskaraz ere badago.
CRÉDIT AGRICOLE	1083-2009	Maulen eta Atharratzen dituen bulegoetako kutxazainak euskaraz ere erabil daitezke.
LEMA	1085-2009	LEMA elkartearen webgunean (www.lemaria.net-en) atzematzen den informazioa euskaraz eskura daiteke.
MEDIA MARKT	1093-2009	Oarsoaldean eta Donostialdean zabalduko publizitatean informazioa euskaraz ere dago idatzita.
EROSKI	1095-2009	Irailean zabalduko bi publizitate-aldizkarietan euskarak izan zuten lehentasuna.
KIABI	1096-2009	Donostialdean irailean zabalduko publizitate aldizkaria euskara hutsean idatzia zegoen.
BAQUÉ KAFEAK	1158-2009	Azukre-zorria euskara hutsean dago idatzita.
ALCAMPO	1172-2009	ALCAMPOK euskara hutsean banatu zuen abuztuaren erdialdean Oiartzungo etxeetako postontzietan abuztuaren 3tik 22ra bitarteko eskaintzen berri ematen zuen "Udako prezio hoberenak" publizitate-aldizkaria.
ZUGASTI HOGAR	1191-2009	Uztaileko publizitatea euskaraz zabaldu zuten.
SCHIMDT SUKALDEAK	1251-2009	Galdakaoko SCHMIDT sukalde-etxeak Getxoko etxeetan banatu duen publizitatea ele bietan dago, eta euskarari lehentasuna ematen dio.
MEDICAL OPTIKA	1274-2009	Gasteizko etxeetan banatutako esku-orrian informazioa euskaraz agertzen zen.
BBK - IRUÑEA	1288-2009	<i>Iruñeko bizilagunak Ustekabeko gastuak?</i> - <i>Hemen gaituzu</i> izeneko gutuna eta esku-orria euskaraz jaso zituen.
BAQUÉ KAFEAK	1396-2009	Azukre-zorria euskara hutsean dago idatzita.

2.4.4. BIDERATU GABEKO ESPEDIENTEAK

a. 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 herritarrak esandakoari kontrajartzen zaizkion datuak edo frogak helaraziz gero.

Espedientea

34-2009	717-2009
425-20098	718-2009
426-2009	719-2009
456-2009	797-2009
457-2009	871-2009
507-2009	872-2009
541-2009	875-2009
547-2009	1015-2009
560-2009	1188-2009
563-2009	1224-2009
578-2009	1268-2009
589-2009	1269-2009

b. Datuak falta dituzten espedienteak

Zenbaitetan ezinezkoa izan da espedientea bideratzea herritarrak ez dituelako gertaerari buruzko zenbait datu eman. Behatokia herritarrarekin harremanetan jarri da datu horiek eskatzeko, baina hiru hilabeteko epean erantzunik jaso ez bada, espedientea bideratu gabe uzten du. 2009an bi espediente bideratu gabe geratu dira arrazoi horrengatik, 36-2009 eta 591-2009 espedienteak.

Espedientea

36-2009
591-2009

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 babes ematen dien jakitea.

2009 urtean kontsultaren izaera hartu duten espedienteak:

KONTSULTAK

13-2009	852-2009
39-2009	878-2009
42-2009	880-2009
88-2009	938-2009
118-2009	949-2009
134-2009	975-2009
135-2009	981-2009
151-2009	1030-2009
155-2009	1031-2009
216-2009	1032-2009
286-2009	1033-2009
322-2009	1036-2009
347-2009	1146-2009
366-2009	1203-2009
392-2009	1210-2009
449-2009	1231-2009
660-2009	1233-2009
683-2009	1246-2009
749-2009	1379-2009
787-2009	1404-2009
835-2009	1405-2009

2.5. BEHATOKIAREN EKIMENAK

Aldez aurreko edo prebentzioaren ildoaren bidez, Behatokiak eragin handiko eta sortze ar edo egite ar 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 2009 Behatokiak egin duten aldez aurreko lanak:

Espedientea	P2009-01
Erakundeak:	BIOLUR, BIHARKO LURRAREN ELKARTEA, EKOLUR, BIONEKAZARITZA eta EKONEKAZARITZA
Arrazoia:	<i>Sortzekotan diren markari dagozkionetan ere euskararen presentzia berma dadila.</i>

Espedientea	P2009-02
Erakundeak:	ALDI SUPERMERTUAK
Arrazoia:	<i>Aldi saltegiak Zokoan irekitzeko gogo duen saltegiaren hizkuntza-paisaia, bezeroekiko arreta- eta informazio-guneetako langileen zerbitzuei dagozkionetan eta komunikazio-euskarrietan euskararen presentzia bermatzeko eskaria.</i>

Espedientea	P2009-03
Erakundeak:	LA POSTE
Arrazoia:	<i>2009ko maiatzaren amaierarako abian jarri behar duten helbideak egiaztatzeko sistema informatikoan euskarazko toponimoak ere identifikatuko dituela bermatzea.</i>

Espedientea	P2009-04
Erakundea:	ESPAINIAKO GOBERNUA: PLAN E
Arrazoa:	<i>Plan E delakoaren Tokiko Inbertsiorako Estatuko Funtsaren baitan egingo diren jarduketan informazioa emateko paneletan informazioa euskaraz agertuko dela bermatzea.</i>
Espedientea	P2009-05
Erakundea:	JEZ
Arrazoa:	<i>Abian jarriko dute Arberatzeko enpresan euskararen presentzia bermatzea.</i>
Espedientea	P2009-06
Erakundea:	NAFARROAKO GOBERNUA
Arrazoa:	<i>Elizondoko Foruzaingoaren polizia-etxe berrian errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpen eta ohar idatziak euskaraz egon daitezela, herritarren eskura egonen diren inprimakiak eta herritarrei zehazki zuzendutako jakinarazpenak, bertzeak bertze, isunak, txostenak, zitazioak euskaraz idatziak egon daitezela, ibilgailuetako errotuluak euskaraz idatziak izan daitezela eta herritarrek foralengandik zerbitzua euskaraz jaso ahal izateko eskubidea bermatzea.</i>
Espedientea	P2009-07
Erakundea:	NAFARROAKO GOBERNUA, REFENA
Arrazoa:	<i>2010ean zabalduko den REFENA gunean euskararen presentzia orekatua bermatzea</i>
Espedientea	P2009-08
Erakundea:	TRANSPORTS CIUTAT COMTAL S.A.
Arrazoa:	<i>Enpresa Iruñerriko Hiri Garraio publikoaren zerbitzua eskaintzen hasten den egunetik beretik erabiltzaile euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzea.</i>
Espedientea	P2009-09
Erakundea:	LES ECRANS LUZIERS
Arrazoa:	<i>Zinemaren seinaletika, afixetan, webgunean (sortuko balitz) eta komunikazio-euskarrietan euskararen presentzia bermatzeko</i>
Espedientea	P2009-10
Erakundea:	AUTOROUTES DE SUD FRANCE
Arrazoa:	<i>ASF erakundeak autopistan obrak abiatu ditu A63 autobidea handitzeko gisan. Karia horretara ezarriko diren bide-seinaleak elebidunak izan daitezen bermatzea.</i>

Datuak aztertzeko metodologia

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

3.1. DATUAK IRAKURTZEKO IRIZPIDEAK

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

2009 urteko diagnosian aurreko urtean abian jarritako metodologiari eta sistemari eutsiko diegu, hain zuzen ere, txostenaren erabiltzaileek ahalik eta irakurketa desberdin gehien izan ditzaten.

Hartara, azken urteotan bezalaxe, datuak bi eremu nagusitan eskainiko ditugu, hain zuzen ere, administrazio eta haren erakundeak eta administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileak zein eremu sozioekonomikoa.

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

Ohiko moduan, 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 192 kexa inguru bidali dute, eta hainbat kasutan udalei edo administrazioetatik kanpoko erakundeei. Hori dela-eta, aurreko urteetan bezalaxe, Ipar Euskal Herriari buruzko azterketa berezia egingo dugu.

Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragile zein eremu sozioekonomikoarekin lotutako kexekin ere antzeko metodologiari eutsi dio Behatokiak. Horrela, jasotako datuak, eremuka, eta eremu horien barruan, sektoreka, sailkatu eta landu dira.

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

2009 urtean **1.415** espediente kudeatu ditu Behatokiak, eta horien artean **1.405** herritarrek helaraziak. Horietarik **1.287k** kexa-izaera izan dute. Hortaz, **1.287** bizipen edo eskubide-urraketetan oinarritutako diagnosia da ondoren aurkeztuko dena.

3.2. SAILKAPENA

Herritarrek helarazitako keak, beraz, bi eremu nagusitan sailkatu ditu Behatokiak; batetik, administrazio eta haren erakunde ofizialak eta, bestetik, administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileak eta eremu sozioekonomikoa.

Hona hemen eremu bakoitzean egindako banaketa:

ADMINISTRAZIOA ETA HAREN ERAKUNDE OFIZIALAK	ADMINISTRAZIOETATIK KANPOKO GIZARTE-ERAGILEAK ETA EREMU SOZIOEKONOMIKOA
Justizia Lana eta Gizartea Ogasuna eta Ekonomia Barne saila Hezkuntza Herri Lana eta Garraioa Osasungintza Kultura Bestelakoak ¹ UDALAK IPARRALDEA	Interes orokorreko zerbitzuak Merkataritza-guneak, kateak, denda handiak Aisialdia Aseguruak eta Finantzak Mundu asoziatiboa Elikadura eta ostalaritza Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia

Horrekin batera, administrazioetatik kanpoko gizarte eragileen eta eremu sozioekonomikoaren barruan sektore edo esparruak zehaztu dira:

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

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.

3.3. ADIERAZLEAK

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

AZTERKETA KUALITATIBORAKO ADIERAZLEAK	
Izaera	Hizkuntza-eskubidearen urraketa gertatu den erabakitzea. Ondoren, egungo ordenamendu juridikoaren arabera lege urraketarik gertatu den erabakitzea.
Puntualtasuna / Sistematikotasuna	<p>Errepikakortasuna Gertaera baten inguruko kexa asko jaso badira.</p> <p>Erabilera Erabilera idatzi eta ahozkoaren bermea: ahozko zerbitzu pertsonala edo herritarrei zuzenean esaten zaizkienak; eskutitz pertsonalizatua edota errotulazioa etab.</p>
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. Erabilerearen 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.



Kexa jaso duten erakundeek Behatokira helarazitako erantzunen balorazioa egin da 4. atalean



Amaieran, eremuan landutako kexa guztien sinopsia bildu da.

Erakundeek kexari erantzun badiote, sinopsietan bertan jaso da.

Administrazioa eta haren erakunde ofizialak

- 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: 13

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Behatokiak bideratu dituen kexa guztietan urratu da eskubidea, eta eskubidea ez ezik, ia kasu guztietan legea bera ere bai. 2009 urtean, aurrekoetan bezala, ohikoa izan da prozedurak euskaraz ezin bideratu izatea, batzuetan programa informatikoak ahalbidetzen ez duelako, besteetan funtzionarioen ezgaitasunarengatik.

Haurrak euskaraz erregistratzeko eskubideari dagokionez, legeak 2005ean erregistroetako idazpenak euskaraz egiteko eskubidea aurreikusi bazuen ere, eta eskubide hori egikaritzeko bitartekoak garatzea, 2009an oraindik eskubidea eta legea bera urratzen dira, hartarako beharko lirartekeen bitartekoak partzialki baino ez direlako inplementatu, eta ondorioz, salbuespen kasuetan besterik ezin dutelako eskubidea gauzatu.

Behatokiak 2009 urtean bideratu dituen kexek, bestetik, erakusten dute EAEn justizia-administrazioak ez duela ofizialtasun bikoitzaren printzipioa barneratu ez ahozko jardunean, ez jardun idatzian, eta hartara bai 10/1982 Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizko Legea, eta bai 6/2003 Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarena urratzen jarraitzen duela herritarrei ahozko zerbitzua euskaraz bermatzen ez dienean, edota jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzen dituenen.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

Aurreko urteekin alderatuta herritarrek justizia-administrazioari kexa gutxi bideratu dioten arren, kexa-ale horiek aski agerian uzten dute eskubide nahiz lege-urraketaren sistematikotasuna, dela ahozko jardunean, dela idatzian, bai eta herritarrentzako berdintasun-bermerik eza ere, kexetan salatzen diren gertaerek kexa egin duten erabiltzaileez harago, zerbitzua baliatzen duten guztiengan baitu eragina.

2.2.a. Errepikakortasuna

Aurreko urteetako joerari jarraituz, justizia-administrazioaren hizkuntza gaztelania dela ondorioztatu ahal izan dugu. Gaztelaniaz egiten dira jardunbide guztiak, eta herritar euskaldunei propio eskatuta ere ez zaie bermatzen hizkuntza-hautua.

Beste alde batetik, urteak joan urteak etorri, Behatokiak antzeko kexak bideratzen jarraitzen du: hain zuzen ere, herritarrek jakinarazpenak, zitazioak, etab. gaztelania hutsean jasotzen dituzte, behin eta berriz ukatzen zaie herritarrei prozedura judizialak euskaraz gauzatu ahal izatea, herritarrek ezin dituzte erregistroetako idazpenak euskaraz burutu.

2.2.b Erabilera

Kexek erakusten duten bezala, ahozko nahiz idatzizko erabileran gertatzen da eskubide-urraketa.

KEXEN ZIOA

Idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Programa informatikoak euskaraz ez
Euskara hutsean dauden dokumentuak atzera bota
Euskarazko itzulpenak atzerapenak eragitea

Euskararen erabilera normalizatuaren arrastorik ez dago justizia administrazioan. Prozedurak gaztelaniaz abiatzen dira hasieratik bertatik (zitazio-zedulak, agiriak, aktak, epaiak ...). Prozedura euskaraz burutzea nahi dutela adierazten dutenei ezinezkoa dela adierazten zaie, epaile, magistratu nahiz idazkariek euskaraz ez dakitelako, edota horretarako behar diren baliabide materialak (aplikazio informatikoak kasu) ez daudelako euskaraz lan egiteko prestatuta. Euskarak hizkuntza arrotza izaten jarraitzen du epaitegietan, eta hala, zenbait kasutan euskara hutsean aurkeztutako agiriak atzera botatzen dituzte edo haien itzulpena eskatzen diote herritarrari. Herritarrak agiriak euskaraz eskatzen dituenean gainera, hilabete luzez atzeratu ohi dira eginbideak.

Erregistro Zibiletako prozedura-hizkuntza ere gaztelania dela frogatu digute urte honetan abiatu ditugun espedienteek. Herritarrak eskaerak eta helegiteak euskaraz tarteratu arren, epaitegietako erantzunak gaztelania hutsean heltzen zaizkie, eta aurrez aurreko harremanetan zerbitzua euskaraz jasotzerik izan ez duten kasuak bat baino gehiago izan dira aurten ere.

2.3. Larritasuna

605-2009 eta 606-2009 espedienteetan adierazten denez, EAEn euskarari ofizialtasun estatusa aitortu zitzaionetik 30 urte joan direnean, eta 25 baino gehiago Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizko Legea onartu zenetik, aplikazio informatikoaren gabezia argudiatzen da oraindik prozedurak euskaraz ezin direla egin justifikatzeko. Sinestezina irudi lezakeen arren, teknologia berrien aro honetan, zer eta euskarazko aplikazioen gabeziak justizia-administrazioan euskaraz jarduteko eragozpen izaten jarraitzen du,

egungo aurrerapen teknologikoak kontuan hartuta konponbideak erraza behar lukeen arren.

415-2009 espedientean, herritarrak zerbitzua euskaraz ezin jasotzeaz gain, funtzionarioaren haserrea eta mespretxua pairatu behar izan zituen justizia-administrazioak ez dituelako oraindik bitarteko egokiak abiarazi herritarrek haurrak euskaraz erregistratzeko eskubidea egikaritzeko. Ildo beretik, 838-2009 espedientean ere, bitarteko egokien gabezia, eta haiek eskura jartzeko borondate eza nabarmentzen da Erregistro Zibilei dagokienez. Dagoeneko 4 urte joan dira Erregistro Legeak inskripzioak gaztelania ez den hizkuntza ofizialetan egiteko eskubidea aitortu zuenetik. Lau urte luzeren ondotik baliabideak egokitu badira ere, ez dira bake-epaitegi guztietara zabaldu, eta herritar gehienek haien eskubideak egikaritu ezinik jarraitzen dute. Izan ere, erregistroetako idazpenak euskaraz egitea ahalbidetzen duen INFOREG aplikazio informatikoa Erregistro nagusietara baino ez da iritsi. Eusko Jaurlearitzak hitzarmena zuen Justizia Ministerioaren mendeko REDES izeneko enpresarekin INFOREG aplikazioa EAeko bake-epaitegietara hedatzeko. Hitzarmenak 2009 urtarrilaren hasieran irautsi zuen eta 2010 urteko martxoan oraindik ez da aplikazioaren hedapena ahalbidetuko lukeen hitzarmena berri. Hori horrela, Erregistro Nagusiak dituzten herrietan jaio edo bizi diren haurrak soilik inskriba daitezke gaur egun euskaraz.

672-2009 espedientearen kasuan, herritarrari justizia administrazioarekiko harremanetarako aukeratutako hizkuntza ez errespetatzeaz gain, ez zaio babes judizial eraginkorrerako eskubidea bermatu. Izan ere, defentsakalifikazioa egiteko baliogabetasun eskaera euskaraz egin zuen. Erantzuna jasotzeko epea amaituta herritarrak ez zuen ebazpenik jaso, eta eskaera ebatzi bitartean prozedura eteteko eskatu arren prozedurak aurrera egin zuen.

673-2009 eta 674-2009 kekek justizia administrazioari jakinarazpenak euskaraz eskatzeak sor ditzakeen atzerapenen erakusle ditugu. Lehenengoaren kasuan hilabete eta erdi itxaron behar izan zuen epaia ezagutzeko. Bigarreanean lau hilabete eta erdi atzeratu zen ebazpena prozedura euskaraz izapidetu nahi izateagatik.

811-2009 kekearen kasuan, funtzionario publikoak herritarraren hizkuntza-eskubidea eta legea urratu zituen agiria gaztelania hutsean luzatuz. Hori aski ez, eta bere eskubideak herritarraren eskubidearen gaineratik jarri nahi izan zituen, eginkizun publikoan ari zela eta halakoetan herritarren eskubideak lehentasuna dutela ahaztuz.

1213-2009 espedientean, herritarrak epaitegian erreklamazioa euskaraz aurkeztu bazuen ere, gaztelania hutsean jaso zuen erantzuna. Herritarrak argi utzi zuen zein hizkuntzatan nahi zituen harremanak, hala ere ez zitzaion hautua errespetatu.

1225-2009 kekearen kasuan epaileak ez ditu ontzat eman euskaraz aurkeztutako agiriak, eta haien itzulpena eskatu du prozeduran aintzat hartu ahal izateko. Legearen aurreko berdintasun printzipioa urratzeaz gain,

ofizialtasun bikoitzaren printzipioa urratzen du epailearen ebazpenak. Berezko hizkuntza ofizialean idatzitako agiria ez du egokitzen jotzen, eta ez dagokion lana gaineratzen dio herritarrari, alegia, itzulpena aurkeztekoa.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA
BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA
ESPAINIAKO GOBERNUA. JUSTIZIA MINISTERIOA
NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA
JUSTIZIA ETA BARNE DEP.

Ohiko eran, Justiziaren eremuan hizkuntza-eskubide larrienak eragin dituzten erakundeak Estatu mailakoak izan dira, izan ere, horiek dituzte eskumen handienak.

Aurreko urteekin alderatuz, ez da inolako aldaketarik egon erakunde horien jarrerari dagokionez, eta aldaketarako zantzurik ere ez, okerrerako ez bada.

Estatuko justizia-administrazioak ez du inolako ahaleginik egin Europako Kontseiluak eskatu bezala langile elebidunen kopurua handitzeko, eta are gutxiago Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna berrestean Espainiako Estatuak hartutako konpromisoak bete ahal izateko legean egin beharreko aldaketak egiteko.

Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna berretsi zuenean ondoko konpromisoak hartu zituen:

a) i) Bermatzea ezen organo jurisdikzionalak, Parteetako batek hala eskaturik, erregioetako zein gutxiengoen hizkuntzetan eginen dutela prozedura.

a) ii) Akusatuari erregioetako zein gutxiengoen hizkuntzan adierazteko eskubidea bermatzea.

a) iii) Bermatzea ezen eskeak eta frogak, ahozkoak nahiz idatzizkoak, ez daitezela gaitzestekoak izan erregioetako zein gutxiengoen hizkuntza batean idatzirik egotearen arrazoi bakarragatik.

a) iv) Aurretik hala eskatu bada, erregioetako zein gutxiengoen hizkuntza horietan idaztea prozedura judizial bati dagozkion dokumentuak, beharrezkoa balitz interprete eta itzulpenetara joaz, interesdunei gastu gehigarriarik ekarri gabe.

Epaile, magistratu, fiskal eta idazkari judizialen jarduera arautzen duen Botere Judizialaren Lege Organikoaren 321 artikulua, ordea, oztopo da konpromiso horien bermerako. Lege horren arabera gaztelania erabiliko dute prozeduretan, eta berezko hizkuntza ofiziala duten Autonomia Erkidegoetan

bigarren hori ere erabili ahal izango dute, aldeetako bakar batek ere hizkuntza hori ezagutzen ez duelako babesgabetasuna alegatzen ez badu.

Bestetik, epaile, magistratu eta idazkari judizialei ez zaie gaztelania ez diren berezko hizkuntza ofizialen derrigorrezko ezagutza eskatzen berezko hizkuntza ofizialak dituzten erkidegoetan jarduteko, ez Konstituzioak, ez eta Autonomia Estatutuek ere, ez baitute aurreikusten berezko hizkuntza ofizialak ezagutu beharra. Ondorioz aski dute Konstituzioaren arabera derrigorrez ezagutu beharreko hizkuntza jakitea.

Ez hori bakarrik, legeak berezko hizkuntza ofizialen derrigorrezko ezagutzarik eskatzen ez duenez, funtzionarioek berezko hizkuntza jakin arren uko egin ahal diote gaztelania ez den beste hizkuntza ofizial bat erabiltzeari. Horrelako kasuak gertatu gertatzen dira. Halakoetan inork ezin dituela derrigorrezkoa ez den hizkuntza erabiltzera behartu argudiatzen dute.

Bestetik, prozeduran parte hartzen duten parteetako batek hizkuntza ez duela ezagutzen alegatzea aski da, prozedura hizkuntza horretan ezin burutu ahal izateko.

Illo beretik, gaztelania denez prozeduretako hizkuntza, euskara hutsezko agiriak errefusatu izan dituzte behin baino gehiagotan, nahiz eta Legeak argi jaso, berezko hizkuntzetan aurkezten diren agiriak balio juridiko osoa izango dutela gaztelaniara itzuli gabe ere.

Ahozko prozeduretan itzulpena bitarteko egoki jotzen duen Auzitegi Konstituzionalaren epaiak ere, euskaldunen defentsa zein babes judizial eraginkorrerako eskubidea kaltetzen dute, prozesu horretan egoerak baloratzeko funtsezkoak diren xehetasunak edo ñabardurak distortsiona baitaitezke. Zer esanik ez itzultzaileak bere lana txukun burutzen ez badu. Espainiako Auzitegi Nazionalen burutu diren epaiketa bat baino gehiagotan agerian gelditu dira itzulpen-mekanismoaren gabeziak, eta horrek epaituei sortzen dien babesgabetasuna. Botere Judizialaren Lege Organikoaren 123.5 artikuluaen arabera, Epaileak edo Epaimahaiak erabiliko den hizkuntza ezagutzen duen edozein pertsona gaitu ahal izango du interprete modura jarduteko, aurrez zin edo promesa eginda. Itzultzaileak hor ezartzen direnak baino berme gehiagorekin izendatzen ez badira, ez da harritzekoa halako egoera bidegabeak sortzea.

Gabezia horiei guztiei aplikazio informatikoen desegokitasuna gehitzen badiegu justizian euskaraz eta bermez aritzeko aukerak hutsera murrizten zaizkigu, egoerarik onenean ere, (langile euskaldunak, eta euskaraz aritzeko eragozpenik ez dutenak) baliabideen desegokitasunak zapuzten duelako euskara erabili ahal izatea.

Haurrak euskaraz inskribatzeko eskubideari dagokionez, haurrak euskaraz inskribatzea ahalbidetzen duen baliabide eraginkor bakarra, INFOREG aplikazioa, Erregistro Nagusietan soilik dago erabilgarri. Eusko Jaurlaritzak eta Espainiako Justizia Ministerioaren REDES enpresak aplikazioa EAEko bake-epaitegietara hedatzeko sinatuta zuten hitzarmena 2009ko urtarrilean amaitu

zen. 2010 urtearen hasieran, ordea, hitzarmena berri gabe dago, eta bake-epaitegietan jaiotza-inskripzioak euskaraz egin ezinik jarraitzen dute, nahiz eta gero eta eskaera gehiago izan. Bi administrazioen zabarkeriaren erakusle ere bada, aplikazioaren hedapenean gertatzen ari den atzerapena.

4. ERANTZUNAK

Justizia Ministerioaren erantzuna besterik ez dugu jaso 2009an, 1213-2009 espedienteari erantzunez.

Herritarrak euskaraz aurkeztu zuen erreklamazioa Donostiako Epaitegi Dekanoan, eta gaztelania hutsean jaso zuen erreklamazioa nora bideratu zuten adierazten zuen jakinarazpena.

Justiziako Zuzendari Nagusiak legea gogorarazten du bere txostenean.

Hala, Espainiako Konstituzioaren 3. artikuluari, eta Euskadiko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluari egiten die aipua, eta horietatik ondorioztatzen du, gaztelania Estatuaren lurralde osoan dela ofiziala eta Espainiako gainerako hizkuntzak, bakoitzari dagokion Autonomia Erkidegoaren mugapean soilik dutela izaera hori. Gainera gaztelania ezagutu eta erabiltzea betebeharra dela dio, ez ordea gainerako berezko hizkuntzak, haiei buruz ezagutu eta erabiltzeko eskubidea soilik xedatzen baita.

Botere Judizialaren Lege Organikoaren 231 artikulua arabera jarduketa judizial guztietan gaztelania erabili beharko dela adierazten du, hura delako Estatuko hizkuntza ofiziala, eta lege bereko 158.2 artikulua, hierarkiaz Dekanatoen menpe dauden Gobernu Aretoetako eginbideei Administrazio Prozedura Legea aplikatuko zaiela azaltzen du, supletorioki.

Administrazio Publikoen Eraentza Juridikoa eta Administrazio Prozedura Arrunta arautzen dituen 30/1992 Legeko 36. artikulua, Estatuko Administrazio orokorraren prozedurak gaztelaniaz izapidetuko direla ezartzen omen du. Hala ere, interesdunek autonomia erkidegoan ofiziala den beste hizkuntza ere erabil omen dezakete, autonomia-erkidego horretan kokatutako estatuko administrazio orokorreko organoetara jotzen dutenean. Kasu horretan interesdunak aukeratutako hizkuntzan izapidetuko omen da prozedura eta prozeduran interesdun bat baino gehiago bada eta hizkuntza bera ez badute aukeratzeko, prozedura gaztelaniaz izapidetuko omen da.

Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituneko 9. artikuluko prozedura judizialak beste erregio edo gutxiengoen hizkuntzan tramitatzeari buruzko betebeharra, parteetako batek hala eskatzen badu soilik gauzatu daiteke, beti ere prozedura burutzen den agintari judizialen barrutian bizi diren erregioetako zein gutxiengoen hizkuntzen hitun kopuruak berriazko neurri horiek justifikatzeko bide ematen badu, eta epaileak ez badu kontsideratzen paragrafo honek eskainitako aukerak oztopo bat direla justizia ongi administra dadin.

Hartara adierazten du indarrean den Botere Judizialaren Lege Organikoak dagoeneko jasotzen duela justizia-administrazioaren eremuko hizkuntza ofiziala gaztelania dela, eta hizkuntza koofizialak ere erabili ahalko direla dagozkien Autonomia erkidegoetan, eta Hizkuntza Politikari buruzko 1/1998 Legearen 13. artikulutik ere gauza bera ondorioztatzen omen da jarduketa judizialak hizkuntza ofizialen erabilera arautzerakoan.

Ez Botere Judizialaren 6/1985 Lege Organikoak, ez eta Idazkari Judizialen Kidegoko Erregelamendu Organikoak ere, ez omen dute inolako aipamenik egiten bi hizkuntza ofizial dituzten Autonomia Erkidegoetan Idazkari Judizial lanetan jardun ahal izateko gaztelania ez den beste hizkuntza ofiziala ezagutu beharri buruz, eta azpimarratu egiten du beharra hitza. Hala ere, merezimendu gisa baloratzen omen da destino jakin batzuetarako. Aipatu Lege Organikoaren 231.2 artikulua soilik jasotzen omen du Autonomia Erkidegoetako berezko hizkuntzak erabili **ahalko direla** parteetako batek ere ez badu alegatzen babesgabetasuna hizkuntza hori ezagutzen ez duelako.

Botere Judizialaren Lege Organikoaren 450. artikuluan, horiek dituzten Autonomia Erkidegoetako zuzenbide zibil edo foru zuzenbide bereziaren ezagutza, nahiz berezko hizkuntzaren ezagutza merezimendu gisa baloratuko dela ezartzen du lan-postuak esleitzerakoan eta Idazkari Judizialen Kidegoko Erregelamendu Organikoaren 100.4 artikuluan arabera, lan-postuen zerrendetan betebeharrak bezala agertu ahalko da berezko hizkuntza ofizialaren ezagutza berezko hizkuntzak izaera ofiziala duen Autonomia Erkidegoetan, bai eta bertako zuzenbide zibil, foru-zuzenbide edo zuzenbide bereziaren ezagutza, zeina merezimendu gisa baloratuko den.

Legeen errebaso hori guztia egin ondoren, hizkuntza-eleaniztasuna kultura-ondarearen aberasgarri dela, eta koofizialtasuna, ez botere autonomikoei soilik, baizik eta Autonomia Erkidegoan kokatutako administrazio guztiei eskatu beharreko betebeharra dela adierazten du. Hizkuntzak babestea Estatuaren eta Autonomia Erkidegoen egitekoa dela ere aipatzen du Epaitegi Konstituzionalaren STC 46/1991 epaiari aipamena eginez.

Horiek guztiak kontuan hartuta ondorioztatzen du Donostiako Epaitegi Dekanoko Idazkari judizialak jakinarazpena gaztelania hutsean ez baino euskaraz ere idatzi behar zuela, herritarrak hizkuntza bat aukeratu zuelako propio justizia-administrazioarekiko harremanetarako, eta hori argi utzi zuelako erreklamazioa euskaraz idaztean, baina kontuan izan behar omen da kasu honetan ez garela prozedurazko jakinarazpen batez ari, izaera osagarriko jakinarazpen batez baizik, herritarrari erreklamazio zein organo judizialera bideratu den jakinarazteko idazki batez, alegia.

Laburbilduz, eleaniztasuna kulturaren aberasgarri da, koofizialtasuna lurraldean kokatutako edozein administrazioari exijitu beharreko betebeharra, Estatuak koofizialtasuna bermatu behar du, baina kexa eragin zuen jakinarazpena ez zen nahitaez egin beharrekoa, beraz, ez gaitezen hain exijenteak izan.

Jakinarazpena ez zen agian halabeharrez egin beharrekoa izango, baina herritarraren hizkuntza-hautua errespetatzea bai, eta horretan ez dago erdibiderik, errespetatu egiten da ala ez. Ezinbestean egin beharreko tramitea ez izateak ez du salbuesten, egiten bada, hartarako ezarritako arauak errespetatuz egitetik.

5. SINOPSIK: JUSTIZIA

Zenbakia: 605/2009 Arrazoa:	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA Herritarrak prozedura euskaraz burutzea eskaturik, epaileak erantzun dio ez dagoela euskaraz egiterik programa informatikoak ahalbidetzen ez duelako.	Gipuzkoa
Zenbakia: 606/2009 Arrazoa:	Erakundea: BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIA Herritarrak prozedura euskaraz burutzea eskaturik, epaileak erantzun dio ez dagoela euskaraz egiterik programa informatikoak ahalbidetzen ez duelako.	Gipuzkoa
Zenbakia: 48/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Usurbilgo Bake Epaitegiko langile batek ez daki euskaraz. Usurbil herri eskalduna izanik, bertako herritarrek ezin izaten dute langile hori egokitzen zaienean zerbitzua euskaraz jaso.	Gipuzkoa
Zenbakia: 103/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Urtarrilaren 5ean Euskal Autonomia Erkidegoko Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Aretotik bidalitako telegrama jaso zuen; auzi batean lekukotza emateko deia luzatu diote bertan eta gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 415/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Herritarra Aretxabaletako Bake epaitegira joan zen jaiotzera doan haurra euskaraz erregistratzeko aukerarik izango duen galdetzera. Herritarra euskaraz zuzendu arren langileak gaztelaniaz eta modu txarrean egin zion harrera. Ea haurra euskaraz erregistratzen lehena izan nahi zuen galdetu zion ironiaz, Bergarako epaitegian egindakoa <i>txapuza</i> bat besterik ez zela adierazi, eta hainbesteko interesa badu haurra euskaraz erregistratzeko Bergaran erroldatu besterik ez duela esan zion zakar.	Gipuzkoa
Zenbakia: 672/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Begarako Instrukzioko 1. zenbakiko epaitegian 555/2007 prozeduraren (11/2009 Laburtua) autua ekainaren 29an jakinarazi zitzaion gaztelania hutsean. 10 eguneko epean defentsa-kalifikazioa egiteko balio gabetasuna eskatu zuen uztailaren 1ean. Erresoluziorik ez dauka, eta epea astelehenean amaituko da. Ebatzi bitartean etenda uzteko eskatu zuen, baina erantzunik ez du jaso	Gipuzkoa
Zenbakia: 673/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA 2009ko urtarrilaren 22ko epaia martxoaren 4an jakinarazi diote euskaraz eskatzeagatik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 674/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA 200/2008 Prozedura arruntean alde batek euskaraz jardun du eta besteak gaztelaniaz. Justizia Auzitegiak ez du ele bietan izapidetu prozedura, eta euskaraz egiteak 145 egun gehiago irautea eragin du.	Gipuzkoa
Zenbakia: 811/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Ekainaren 9an, goizeko 9:45ean Ordiziako Bake Epaitegira joan zen jakinarazpen baten bila. Langileak gaztelania hutsean idatzitako jaso-agiria luzatu zion herritarrari eta honek zergatik ez zegoen euskaraz ere galdetu zion. Langileak agiria gaztelaniaz egiteko eskubidea duela esan zion. Herritarrak berak euskaraz jasotzeko eskubidea duela ohartarazi zion. Horretarako itzultzaileari deitu beharko liokeela erantzun zion langileak. Kontua asko luzatuko zela ikusita, gaztelaniazko agiria sinatzea beste aukerarik ez zuen izan herritarrak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 838/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Umea euskaraz erregistratzerik ez du izan Beasaingo Erregistro Zibilean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1213/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Euskaraz idatzitako erreklamazioa aurkeztu zuen Donostiako Epaitegi Dekanoan. Epaitegitik gutuna jaso du erreklamazioa nora bideratu duten adieraziz. Gutuna gaztelania hutsean idatzita dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1225/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE JUSTICIA Barakaldoko Epaitegi batean euskara hutsean idatzitako idazkia aurkeztu zuen. Epaileak idazkiaren gaztelaniazko itzulpena aurkezteko eskatu dio gaztelania hutsean idatzitako Probidentziaren bidez.	Bizkaia
Zenbakia: 688/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Legeak ezarritako eremu mistoan kokatutako erakunde batek maiatzaren 28an Nafarroako Lan Arloko 2. epaitegiko eskutitza jaso zuten zitazioa eginez. Dokumentazioa bere osoan gaztelania hutsean dago: gutunazala, zitaziozedula, probidentzia proposamena, demanda, etab.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

4.2. EREMUA: LAN ETA GIZARTE ARLOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 57

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Espediente guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Horrez gain, Nafarroako euskararen legeak dakarren bereizketan oinarriturik, herrialde horretako kexa batzuk eta EAEko kexa guztiek lege-urraketaren izaera ere badute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

5 kasutan kexa bera behin baino gehiagotan jaso dugu. ESPAINIAKO GOBERNUKO GIZARTE SEGURANTZAREN INSITITUTU NAZIONALAK bizi laboralaren komunikazio kanpainari zegokion informazio pertsonalizatuarekin batera igorritako gainerako euskarriak gaztelania hutsean zirelako 4 kexa jaso ditugu. MINISTERIO DE IGUALDADEk Berdintasun legeren berri emateko argitaratutako esku-orriak gaztelania hutsean jaso zituztela jakinarazi ziguten 4 udaletatik. IMSERSOren kasuan, batetik, euren doako telefono zenbakiaren berri emateko esku-orriak eta bestetik, *Termalismo Social* egitasmoari buruzkoak gaztelania hutsean jaso zituztela jakinarazi ziguten launa udaletatik. Azkenik, herritarrak euskaraz aurkeztutako faktura ez zuen onartu MUFACEk 2 kasutan.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Aplikazio-informatikoa euskaraz ez
Buletina euskaraz ez
Datu-basea euskaraz ez
Eskaera-orria edo inprimakia euskaraz ez
Euskaraz idatzitako faktura atzera
Fitxa euskaraz ez
Galdetegia euskaraz ez
Gida, liburuxka, etab. euskaraz ez
Helbidea euskaraz ez
Hitzarmena euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez
Jakinarazpena euskaraz ez: gutuna, SMS, ebazpena...

Kartela, afixa, oharra, etab. euskaraz ez
Lan-dokumentua euskaraz ez
Prozeduraren hizkuntza euskara ez izatea
Publizitatea euskaraz ez
Toponimoa euskaraz ez
Txartela euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez

Ikus daitekeenez, era askotako hizkuntza-eskubide urraketak izan dira eremu honetan.

Hala ere, esku-orriak eta jakinarazpen pertsonalizatuak euskaraz jaso ez izana izan dira gehien errepikatu diren arrazoiak. Halaber, ugari izan dira informazioa, eskabide-orriak edo ahozko zerbitzua euskaraz jaso ez izana eta webguneak euskarazko bertsiorik ez izatea salatu duten herritarrak.

2.3. Larritasuna

Behatokiak larrizat jotzen ditu jasotako zenbait gertaera, baita horiek ekarritako alboko kalte-ondorioak ere.

145-2009 kearen kasuan onartezina iruditzen zaigu Gizarte Segurantzaren Donostiako bulego batera deitu eta herritarrak funtzionarioari euskaraz badakien galdetuta *a estas horas de la tarde no* erantzun izana. Herritarrak ea euskaldunek ordutegi murriztagoa duten galdetu zionean langileak telefonoa eskegi egin zion eta gainera, herritarrak berriz deitu zuen arren, ez zioten deiarri erantzun. Beraz, lekuz kanpo dagoen erantzuna jasotzeaz gain, herritarra zerbitzurik gabe gelditu zen.

Larria iruditzen zaigu hedapen handia duten kanpainei buruzko euskarrietan euskaldunak kontuan hartu ez izana. Horren adibide dira Espainiako Gobernuko zenbait erakundek abian jarritako bizi laboralari, Berdintasun legeari, IMSERSOren doako telefono zenbakiari edo *Termalismo social* kanpainari buruzko esku-orriak.

Espainiako Gobernuko erakunde batzuetan ez dute euskararik erabiltzen beraz, eta besteren batean, herritarrak euskara ofiziala den lekuko bulegoan euskara idatziz erabili duenean, ez diote euskarari dagokion aitortza eman eta idazkia gaztelaniaz ere aurkeztu behar duela esan diote, legeak berak jasotzen duenari bizkarra emanez (275-2009 eta 276-2009).

Are salagarriagoa da ALOKABIDEk etxea alokairuan hartzen dutenei luzatzen dien arbitraje hitzarmenean jasotakoa: *el arbitraje (...) se celebrará en idioma español* (arbitrajea gaztelaniaz burutuko da). Beraz, hitzarmenean berean lege-urraketa jasotzen da (277-2009).

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	35
EUSKO JAURLARTZA	13
NAFARROAKO GOBERNUA	6
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	3

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Espainiako Estatuko Administrazioaren kasuan kexa gehienek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Horien artean publizitate-euskarriak, jakinarazpenak, eskaera-orriak eta informazioa euskaraz ez egotea izan dira maiztasun handinez errepikatu diren arrazoiak. Berdintasun-legearen berri emateko esku-orria, IMSERSOren doako telefono zenbakia eta *Termalismo Social* izeneko programari buruzko esku-orriak gaztelania hutsean jarri dituzte herritarren eskura. Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak bizitza laboralari buruzko jakinarazpenak gaztelania hutsean bidali ditu beste urte batez ere. Aurreko urteetan herritarren kexen berri eman zaien arren, euskara eta euskaldunak kontuan hartu gabe jarraitzen dute. Jakinarazpen horiekin batera herritarren datuak eguneratzeko igorritako inprimakiak edo IMSERSOren programetan izena emateko eskabide-orriak euskaraz ez egoteak kexa ugari eragin dituzte.

EUSKO JAURLARTZA

Eusko Jaurlaritzaren kasuan kexen arrazoiak ugari izan dira; ia gehienak idatzizko erabilerari loturikoak.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuaren kasuan, kexa guztiek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia.

4. ERANTZUNAK

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak (GSIN) kexen erditsuei erantzun die.

Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiak (GSAN) gaztelaniaz idatzitako gutunen bidez erantzun die 84-2009 eta 474-2009 kexei. Jakinarazi duenez, ahalegin handia egiten ari da herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena eskaini eta zerbitzuak gerturatzeko, eta horretarako ezinbestekoa omen du zerbitzuen gaineko informazioa Estatuko hizkuntza koofizialetan jartzea herritarren eskura. Ildo horretan, zenbait jarduketa abiatu omen ditu, hizkuntza koofiziala duten Autonomia Erkidegoetako inprimaki eta eredu normalizatuetan, nahiz seinale eta karteletan hizkuntza koofiziala erabil dadin. Herritarren arretari dagokionez, zuzeneko arretan, telefono bidezko

arretan eta arreta telematikoan zenbait neurri abiarazi ditu ere. Hala eta guztiz ere, kudeaketako hainbat atal oraindik itzuli gabe omen daude, edo hizkuntza guztietan arreta egiteko gaitu gabe, besteak beste 901502050ko lokuzioa. Horregatik GSANak lanean jarraitzen omen du, jakinarazpen administratibo guztiak ele bietan izan daitezten. 796-2009, 817-2009, 818-2009 eta 819-2009 kexen kasuan azalpen horiek berak emateaz gain, kexetan aipatzen den langileak komunikatzeko kanpaina gaztelaniaz burutzen dela aitortu dute.

GSINeko GIPUZKOAKO PROBINTZIAKO ZUZENDARIAK 145-2009 kexari euskaraz emandako erantzunean adierazi digunez, jendeari kasu egiteko zentro guztietan, Gizarte Segurantzak nahikoa langile euskaldun badu edozein herritarri euskaraz egiteko eskubidea bermatzeko. Podabines kaleko bulegoaren kasuan 9:00etatik 14:00etara egoten omen dira zabalik jendearentzat, eta 16:15ean hots egin bazenuen, normalean, inor hartzekotan, hitzordua aurrez eskatuta izan behar izaten du. Edonola ere informazio eske etortzen diren guztiei aukeratzen duten hizkuntzan kasu egin nahi izaten dietela, eta urteak daramatzatela funtzionarioak euskalduntzeko planetan.

522-2009 kexari erantzunez, GSANko Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritzak gaztelaniaz idatzitako gutunean adierazitakoaren arabera, zenbait neurri abiaraziak ditu Euskararen Erabilera Normalizatzeko 10/1982 Legeak xedatutakoa betetze aldera: jendeari arreta egiteko lan-postuen jabe diren pertsona gehienek euskara menderatzen omen dute, eta gainerakoek oinarrizko ezagutza omen dute. Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiaren administrazioetan euskararen ahozko erabilera handia omen da eta plantillako funtzionarioek interes handia erakusten omen dute euskara ikasteko. %75 eta % 100eko konpentsazioa omen dute langileek euskara ikasteko. Era berean, Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiak sortzen dituen agiri gehienak euskaratuta daudela dio. www.seg-social.es orriko deskargen atalean, RED sistemara sartuz gero, Sistema horretan jarduteko baimena eskatzeko formulario guztiak hizkuntza guztietan eskaintzen omen dira, euskara ere barne. Lurralde Ordezkaritza horretan zorrotz betetzen omen da 10/1982 Legeak xedatutakoa, bai eta gainerako legeriak hizkuntza-eskubideen inguruan ezarritakoa ere.

691-2009 kexaren inguruan GSINko ALBOKO IDAZKARIORDEAK gaztelaniaz idatzitako gutunaren bidez adierazi digunez, Institutuak Estatuko Administrazio Nagusiaren inprimaki eta agirietako irudi instituzionala arautzen dituen Errege Dekretuak xedatutakoa betetzen du inprimaki eta eredu normalizatuetakoa hizkuntza koofizialen erabilerari dagokionez. Ildo horretan, Europako Osasun Txartela ez omen da aipatu Errege Dekretuan ezartzen diren kategorietan sartzen, eta txartela luzatzeko eskumena duen sail edo ataleko arduradunaren esku gelditzen omen da zer hizkuntza-irizpide aplikatu erabakitzea. Kontuan hartzekoa omen da gainera, Europako Osasun Txartela bizilekua kontuan hartu gabe atzerrian osasun asistentzia jasotzeko eskubidea aitortzeko baldintzak eta inguruabarrak betetzen dituzten estatuko nahiz atzerriko herritarrei luzatzen zaiela. Azkenik, Europako Osasun Txartela Europar Batasuneko estatuetakoa osasun agintarien aurrean osasun asistentzia

jasotzeko eskubidea egiaztatzeko agiria delako egiten omen da gaztelania hutsean, eta ez omen da horregatik ez itunik ez legerik urratzen.

GSINaren GIPUZKOAKO PROBINTZIA ZUZENDARIAK 789-2009 kexari dagokionez, euskaraz idatzitako gutunaren bidez jakinarazi digu egia dela dokumentu hori ez dagoela oraindik euskaratuta, baina erakunde horretako zerbitzu zentraletan benetako ahalegina egiten ari omen dira dokumentu guztiak estatuko hizkuntza guztietan jartzeko. Gizarte Segurantzaren webgunean (www.seg-social.es) jarrita omen dituzte formulario guztiak. Izan ere, erakundeak aukerako hizkuntzan eman nahi omen die zerbitzua informazio eske doazen herritar guztiei.

GSINaren GIPUZKOAKO PROBINTZIA ZUZENDARIAK euskaraz idatzitako gutunean adierazi digunez, 911-2009 kexan aipatzen den dokumentua itzulita dago egun eta Gizarte Segurantzaren web-orrian eskura daiteke. Litekeena omen da, ordea, herritarrek eskatu zuten garaian oraindik euskaratu gabe egotea. Nolanahi ere, erakunde horretako zerbitzu zentraletan benetako ahalegina egiten ari omen dira dokumentu guztiak estatuko hizkuntza guztietan jartzeko.

MINISTERIO DE IGUALDADE ez dio Behatokiari erantzun bat bera ere helarazi, baina Behatokian kexa jarri zuen udaletako batek zuzenean igorri zion kexa aipatu Ministerioari eta erantzun egin die: esku-orria gehiago zabaltzearen hizkuntza koofizialetan berrargitaratu dutela eta oraingoan euskaraz eta gaztelaniaz idatzita dauden esku-orriak hedatzeko laguntza eskatu dio udalari.

IMSERSOK ere ez dio Behatokiari erantzunik helarazi. Baina bai ordea, *Programa vacaciones* izeneko egitasmoari buruz udalak eurei zuzenean egindako kexari. Jakinarazi dietenez, hurrengo ikasturteari begira webgunea osorik euskaraz ere jarriko omen dute.

EUSKO JAURLARITZAK 849-2009 kexari erantzun dio: Sailburuak adierazitakoaren arabera, datutegiak eguneratuta dituzte eta lurraldeen izen ofizialak, orokorrean, behar bezala jasota daude, tokian tokiko administrazioak erabakitakoaren arabera. Beharbada, herritarrak jaso zuen gutunaren kasuan, datuak aspaldiko datutegiren batetik hartuko omen ziren, baztertuta beharko lukeen batetik, alegia. Edozein kasutan aztertuko omen dute gertatukoaren zergatia eta neurriak hartuko omen dituzte berriro gerta ez dadin. Azkenik jakinarazten dute, onartzen dutela hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpideak betetzeak garrantzi handia duela, bai herritarren hizkuntza-eskubideei zor zaielako, bai Sailak ematen duen zerbitzuaren kalitatean zuzen-zuzenean eragiten duelako. Horregatik benetan eskertzen dute oharra, horrek hobetzen laguntzen dielako.

291-2009 kexari erantzunez, **EMAKUNDE**k ondorengo azaldu digu: erakundea sortu zenez gero egin dituzte argitalpen gehienak elebidunak dira. Oraingoan argitaratutako gidak, *Guía de lenguaje para el ámbito de la salud* eta *Guía de lenguaje para el ámbito del deporte*, gaztelania hutsean daude Jaurlaritzan

euskara itzultze lanetan ari diren langileen aholkuari jarraituz. Edukia gaztelaniaren erabilerari buruzkoa denez, ez dute zentzuzkoa ikusten euskarara itzultzea. Orain dela gutxi euskararen erabilerari buruz beste gida bat argitaratu omen dute eta hura euskara hutsean egina dago, irizpide bera jarraituz.

1201-2009 kexa dela eta, EMAKUNDEko zuzendariak jakinarazi digunez, Emakunde V Berdintasun Plana egiten ari da. Prozesu horretan zenbait entitate, erakunde eta pertsona parte hartzen ari omen dira, horien artean hainbat udaletako berdintasun teknikariak. Teknikari horiekin egindako lan bilera batean “Herramienta de contraste de objetivos operativos según competencias de Ayuntamientos y Diputaciones” izeneko materiala banatu omen zuten material horren gainean ekarpenak egin ahal izateko. Lan-prozesu horretan dituzten epeek denbora mugatu egiten omen die eta Emakundek ez omen du gaitasunik dokumentu guztiak ele bietan prestatzeko. Orain arte landutako beste dokumentu guztiak elebidunak izan omen dira eta ekarpen prozesuaren ondorioz sortuko den Planaren lehen zirriborroa ere ele bietan izango omen da. Kontuan harturik prozesu zehatz honetan bileretan nahiz bestelako kontaktuetan euskara erabiltzeko eskubidea bermatuta dagoela, salbuespen baten aurrean gaudela dio, Emakunderen ohiko jarduna elebiduna delako.

Nafarroako Gobernuari dagokionez, **NAFARROAKO GAZTERIAREN INSTITUTU**ko zuzendari kudeatzaileak hiru kexari erantzun die, ele bietan. “Nafarroako Gazteentzako Jardueren Eskola. Prestakuntza programa, 2009ko 1. seihilekoa” izeneko esku-orriaren inguruan ondorengoa adierazi du: eskorria *Joan eta Galde* eta *Vete a saber* izeneko aldizkariekin batera ele bietan zabaldu zen www.juventud.navarra.es web-orriaren bidez. Zabalkunde handiagoa eman nahian toki entitateetara igorri zituzten bi aldizkariak, gaztelaniaz eta euskaraz, baina banaketa gaizki egin omen zen eta ez omen zen euskarazko esku-orriak igorri eremu euskaldunera. Akatsaz ohartuta “Nafarroako Gazteentzako jardueren Eskola. Prestakuntza programa, 2009ko 2. seihilekoa” esku-orria egiten ari direla eta gaztelaniaz eta euskaraz argitaratu eta banatuko dutela adierazi du. Gertaera ez omen da Nafarroako Gazteriaren Institutuko ohiko jokabidea (264-2009).

Vete a saber edo *Joan eta Galde* aldizkariari buruzko kexa dela eta, gaztelaniazko 25 ale eta euskarazko 10 igorri zituztela Nafarroako Unibertsitate Publikora adierazi dute. Ondorioz, nafar herritarrei aitortu zaizkien eskubideak bermatu dituztenez, ez diotela kexari oinarri ikusten gaineratu dute (822-2009).

www.dimejoven.net webgunea dela eta, Nafarroako Gobernuaren argibideetarako atari ofizialaren baitan www.juventud.navarra.es eta www.esunasuerteserfoven.navarra.es direla gaztediari buruzko orrialdeak eta bertan informazioa gaztelaniaz zein euskaraz eskura daitekeela azaldu dute. Horrenbestez, hizkuntza-arrazoiengatik bazterkeria saihesteko beharrezko neurriak hartu dituztela adierazi dute (876-2009).

Hiru kexa horiek NAFARROAKO ARARTEKOARI ere helarazi genizkion. 264-2009 kexa dela eta Arartekoak eremu euskalduneko udalek publizitate-liburuxkak euskaraz jasotzeko duten eskubidea ez dela bete adierazi eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari triptikoak gaztelaniaz eta euskaraz bereizita argitaratzeko hautua egiten duenean, legeak ezarritako eremu euskaldunean euskarazkoak bana ditzan gomendatu dio.

822-2009 kexa Iruñean, hots, legeak ezarritako eremu mistoan kokatuta dagoenez, ez dagoela antolamendu juridikoak aitorturiko eskubideetan kalterik edo urraketarik adierazi du. Hori dela eta, ez omen da bidezkoa Administrazio Publikoari gomendiorik egitea.

876-2009 kexan aipatzen den webgunean gaur-gaurkoz informazioa euskaraz eskura daitekeenez ez duela kexa Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuan izapidetzeko arrazoirik ikusten jakinarazi du.

1279-2009 kexaren erantzuna NAFARROAKO ARARTEKOAREN bidez jaso dugu ere. Gertaera aztertuta, bai Doneztebeko bulegoan bai bide elektronikoen bitartez eskura daitezkeen eskabideen eredu normalizatuak bi hizkuntzetan egon behar dutela gogorarazi dio Departamentuari.

5. SINOPSIK: LAN ETA GIZARTE ARLOA

Zenbakia: 84/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzatik honako sms-mezua jaso zuen gaztelania hutsean urtarrilaren 13an, 16:17an, 690031538 telefono zenbakitik: <i>Tramitada alta fecha 10 01 2009 solicitada por Berrizko Udala. Más información 901 502 050 Tesorería Gral. Seg. Social</i>	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 145/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Urtarrilaren 27an arratsaldeko 16:15 aldera, Gizarte Segurantzak Donostiako Podavines kaleko egoitzara deitu zuen herritarrak (943 483 700) eta euskaraz bazekien galdetu zion telefonoa hartu zuen langileari. Honek <i>a estas horas de la tarde no erantzun zion</i> . Herritarrak euskaldunak ordutegi murriztagoa duten galdetu zion, eta langileak moztu egin zion deia. Herritarrak berriro deitu zuen baina ez zion inork deia hartu.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 296/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzatik <i>Revalorización y paga única 2009</i> izeneko informazio-orrria jaso du. Harekin batera heldu den gutuna ele bietan dagoen arren, informazio-orrria gaztelania hutsean idatzita dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 297/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak gaztelania hutsean erantzun dio herritar batek hizkuntza-eskubideen inguruan eginiko erreklamazioari.	Gipuzkoa
Zenbakia: 474/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak gaztelania hutsean bidali zion <i>Altas y Bajas</i> izeneko agiria. Gizarte Segurantzako 901 502 050 zenbakira deitu du agiria euskaraz eskatzeko eta jaso duen agiria euskaraz ez dagoela erantzun diote. Gainera ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 522/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gipuzkoako Bulegoak gaztelania hutsean bidali dio jakinarazpena Aramaioko elkarte bati.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 548/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Herritarrak Erregimen Bereziko Hitzarmena egin du Gizarte Segurantzarekin. Bada Gizarte Segurantzaren Altxortegiaren Gipuzkoako Zuzendaritzak gaztelania hutsean bidali dizkio hitzarmena gauzatzeko behar zituen agiri guztiak, besteak beste honakook: <i>Justificante de domiciliación del pago de cuotas</i> jakinarazpena, <i>Asignación de número de seguridad social o número de afiliación</i> eta <i>Resolución sobre alta en convenio especial</i> ebazpenak eta hitzarmen bereziaren klausulak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 691/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaz luzatu dioten Europako Osasun Txartelaren testu guztiak gaztelania hutsean daude. Bizkaiko Lurralde Historikoaren izendapen ofiziala ere ez du errespetatzen, <i>Vizcaya</i> ageri baita.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 692/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Altxortegiaren Durangoko bulegoan (Francisco Ibarra kalean) hormetan dituzten kartel eta ohar idatzi gehien-gehienak gaztelania hutsean daude. Herritarrak gaztelaniaz jardun behar izan du egokitu zaion langilearekin, eta osasun-txartelarekin batera eman dizkion argibide idatzi guztiak ere gaztelania hutsean zeuden.	Bizkaia
Zenbakia: 713/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Bilboko Kale Nagusiko 89. zenbakiko bulegoetan, hitzordua hartzeko ematen dituzten txartelak gaztelania hutsean daude, ez dute euskararen ofizialtasuna errespetatzen.	Bizkaia
Zenbakia: 748/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Iruñeko herritarrak gaztelania hutsean jaso du bidali dioten jakinarazpena.	Nafarroa
Zenbakia: 789/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Donostiako bulegoan gaztelania hutsean eman diote haurra erregistratzeko fitxaren kopia.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE Nafarroa
Zenbakia: 796/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Nafarroako legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2009ko komunikazio kanpainaren barruan bidali dion informazio guztia: sarrerako gutuna, galdetegia eta datuak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 817/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2009ko Komunikazio kanpainaren barruan Iruñeko herritarrari bidali dizkion agiri guztiak: gutuna, lan historiala, kotizazio-oinarriak, herritarraren asebetetzea neurtzeko galdetegia eta datuak eguneratzeko inprimakia gaztelania hutsean daude. Gutun-azaleko azalpen guztiak ere gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 818/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2009ko Komunikazio kanpainaren barruan Barañango herritarrari bidali dizkion agiri guztiak: gutuna, lan historiala, kotizazio-oinarriak, herritarraren asebetetzea neurtzeko galdetegia eta datuak eguneratzeko inprimakia gaztelania hutsean daude. Gutun-azaleko azalpen guztiak ere gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 819/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2009ko Komunikazio kanpainaren barruan Iruñeko herritarrari bidali dizkion agiri guztiak: gutuna, lan historiala, kotizazio-oinarriak, herritarraren asebetetzea neurtzeko galdetegia eta datuak eguneratzeko inprimakia gaztelania hutsean daude. Gutun-azaleko azalpen guztiak ere gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 839/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Ekainaren 29an Ezgaitasunak Baloratzeko Iruñeko Bulegora deitu zuen. Deia hartu zion langileari <i>euskaraz?</i> galdetu zion, baina hark ezetz erantzun zionez, gaztelaniaz jardun behar izan zuen.	Nafarroa
Zenbakia: 911/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA- GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTU NAZIONALA Haurra izatear diren gurasoak Beasaingo Gizarte Segurantzaren bulegoan izan ziren. Agiriak euskaraz jaso nahi zituztela adierazi zuten arren, ez zutela euskarazko eredurik esan zieten. Ondorioz, gaztelania hutsean jaso zituzten <i>Certificado de Empresa, con Bases de Cotización, para la Solicitud de Maternidad-Paternidad</i> delako agiria eta <i>Paternidad</i> izenekoak.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 194/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE IGUALDAD Nafarroan, legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batean, gaztelania hutsean jaso zuten <i>Los Derechos de las Mujeres Víctimas de Violencia de Género</i> izeneko esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 241/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE IGUALDAD 2008ko azaroan Espainiako Gobernuo Berdintasun Ministerioak emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren legearen berri emateko esku-orriak bidali zituen Gipuzkoako udal batera herritarren eskura jar zituzten. Esku-orria gaztelania huts-hutsean zegoen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 242/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE IGUALDAD Espainiako Gobernuo Ministerio de Igualdad delakoak gutun bat bidali zuten Gipuzkoako udal batera, Berdintasunerako Legearen berri emateko argitaratu zuten esku-orria herritarrei helarazteko laguntza eskatuz. Gutuna gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 243/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE IGUALDAD 2008ko azaroan Espainiako Gobernuo Berdintasun Ministerioak emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren legearen berri emateko esku-orriak bidali zituen legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batera herritarren eskura jar zituzten. Esku-orria gaztelania huts-hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 270/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE IGUALDAD Espainiako Gobernuo Berdintasun Ministerioak emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren legearen berri emateko esku-orriak bidali zituen Gipuzkoako udal batera herritarren eskura jar zituzten. Esku-orria gaztelania huts-hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 196/2009 Arrazoa:	Erakundea: IMSERSO 2008ko abenduan IMSERSOK 900 40 60 80 doako telefono zenbakia iragartzeko eta bertan bideratu daitezkeen gaiei buruzko azalpenak emateko esku-orria argitaratu eta banatu du udaletara, herritarren eskura jartzeko. Esku-orria gaztelania hutsean dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	Gipuzkoa

Zenbakia: 197/2009	Erakundea: IMSERSO	Nafarroa
Arrazoa:	IMSERSOK 900 40 60 80 doako telefono zenbakia iragartzeko eta bertan bideratu daitezkeen gaiei buruzko azalpenak emateko esku-orria argitaratu eta banatu du udaletara, herritarren eskura jartzeko. Bada, Nafarroan legeak ezarritako eremu euskalduneko udaletara iritsi den esku-orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 198/2009	Erakundea: IMSERSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	IMSERSOK <i>Termalismo social</i> egitasmoaren inguruko informazio bidali du Gipuzkoako udal batera. Programaren berri emateko bidali dituzten euskarri guztiak (kartelak, esku-orriak, informazio-orriak, eskabideak...) gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 199/2009	Erakundea: IMSERSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	IMSERSOK Euskal Herriko udaletara <i>Termalismo social</i> egitasmoaren berri emateko bidali duen informazioarekin batera heldu den eskaera-orria gaztelania hutsean dago. Webgunean ere gaztelaniaz baino ezin da eskuratu.	
Zenbakia: 200/2009	Erakundea: IMSERSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	IMSERSOK gaztelania hutsean bidali du Euskal Herriko udaletara <i>Termalismo social</i> egitasmoaren inguruko informazio guztia. Herritarrak webgunera jo du informazio osagarri bila baina han ere ez du informaziorik batere aurkitu euskaraz. Web-orriak gaztelaniaz baino ez du eskaintzen informazioa.	
Zenbakia: 201/2009	Erakundea: IMSERSO	ERANTZUN DUTE
Arrazoa:	IMSERSOK <i>Programa Vacaciones</i> izeneko egitasmoaren berri emateko materiala bidali du Gipuzkoako udal batera. Euskarri guztiak (kartelak, esku-orriak,...) eta eskaera-orria bera ere gaztelania hutsean daude. Webgunean ere gaztelaniaz baino ezin dira eskuratu informazioa eta agiriak.	
Zenbakia: 202/2009	Erakundea: IMSERSO	Nafarroa
Arrazoa:	IMSERSOK <i>Termalismo social</i> egitasmoa herritarren artean ezagutarazteko laguntza eskatuz gutuna bidali zuen Nafarroako eremu euskalduneko udal batera. Aipatu gutuna gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Zenbakia: 203/2009	Erakundea: IMSERSO	Nafarroa
Arrazoa:	IMSERSOK <i>Termalismo social</i> egitasmoaren inguruko informazio bidali du Nafarroako eremu euskalduneko herri batera. Programaren berri emateko bidali dituzten euskarri guztiak (kartelak, esku-orriak, informazio-orriak, eskabideak, ...) gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 721/2009	Erakundea: IMSERSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako udal bateko harrera-mahaian IMSERSOren informazioa jasotzeko doako telefonoaren berri ematen duen esku-orria jarri dute, bigarrenaz maiatzaren hasieran. Esku-orria gaztelania hutsean dago, lurako Udalak bere jarduna euskaraz garatzeko erabakia hartua duen arren.	
Zenbakia: 722/2009	Erakundea: IMSERSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako udal bateko sarrerako informazio-taulan IMSERSOren informazioa jasotzeko doako telefonoaren berri ematen duen esku-orria agertu da, bigarrenaz, uztailearen 1ean. Esku-orria gaztelania hutsean dago, Anoetako bere jarduna euskaraz garatzeko erabakia hartua duen arren.	
Zenbakia: 275/2009	Erakundea: MUFACE	Gipuzkoa
Arrazoa:	MUFACEn Gipuzkoako Herrialde Zerbitzuak ez dio euskaraz bidalitako faktura onartu, euren zerbitzu zentraletara helarazi behar dutela argudiatuta. Euskaraz eta gaztelaniaz idatzitako faktura bidaltzeko eskatu diote.	
Zenbakia: 276/2009	Erakundea: MUFACE	Gipuzkoa
Arrazoa:	MUFACEn Gipuzkoako Herrialde Zerbitzuak ez dio euskaraz bidalitako faktura onartu, zerbitzu zentraletara helarazi behar dutela argudiatuta. Euskaraz eta gaztelaniaz idatzitako faktura bidaltzeko eskatu diote.	
Zenbakia: 1077/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA.ENPLEGU ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailaren 24an Enplegu eta Gizarte Gaietako Saileko telefonora deitu zuen herritarrak (945 019 326), eta ezin izan zuen bere zalantza euskaraz adierazi telefonoa hartu zuen emakumeak ez zekielako euskaraz.	
Zenbakia: 849/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA, GARRIOAK ETA HERRI LANAK SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	ETXEBIDEK etxebizitzak birgaitzeko diru-laguntzei buruzko gutuna bidali dio Altzako herritarrari. Herritarraren helbidea gaztelaniaz idatzi dute, eta Gipuzkoako Lurraldearen izen ofiziala ere ez dute errespetatu, <i>Guipúzcoa</i> idatzi baitute.	
Zenbakia: 932/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA, GARRIOAK ETA HERRI LANAK SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak BIZIGUNEra (902 540 548) deitu zuen abuztuaren 5ean bere eskaeraren inguruko datuak ziurtatzeko. Azalpenak euskaraz ematen hasi zenean deia hartu zuen langileak pixka bat itxaroteko esan zion. Ondoren, langile euskaldun guztiak okupatuta zeudela esan zion eta berriz deitu nahi ez bazuen gaztelaniaz egin beharko zuela. Herritarrak gaztelaniaz jardun behar izan zuen.	
Zenbakia: 98/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak Eraikuntza eta Hirigintza lanetarako salneurrien datu-basea 2008 argitaratu du. Datu-basea eta gida-liburua gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 169/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailetik informazio-orri bat bidali zuten Gipuzkoako udal batera. Orria gaztelania hutsean idatzita zegoen eta bertan FIEBDC baliabide informatikoa gaztelaniaz bakarrik erabil daitekeela jakinarazten zen.	

Zenbakia: 190/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA	Araba
Arrazoa:	LANBIDEk Arabako Udal batera eta Koadrila batera bidalitako lan-eskaintzei buruzko informazioa gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 291/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA - EMAKUNDE	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren hasieran Gipuzkoako udal batean gaztelania hutsean jaso dituzte EMAKUNDEK bidalitako <i>Guía de lenguaje para el ámbito de la salud</i> eta <i>Guía de lenguaje para el ámbito del deporte</i> izeneko argitalpenak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1200/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA - EMAKUNDE	Gipuzkoa
Arrazoa:	EMAKUNDEko Lankidetzak arlotik Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V. Plana egiteko lan saiorako deialdia jaso dute udaletako berdintasun-teknikariek. Mezu elektronikoa eta deia egiteko gutuna ele bietan dauden arren, mezuarekin batera heldu diren lan-dokumentu guztiak gaztelania hutsean daude. Euskaraz bidaltzeko eskatu dutenei, ezin izango dituztela agiri horiek euskaraz bidali erantzun diete, planaren zirriborroa ele bitan helaraztea aurreikusita dagoela, baina ez aurreko bileretan landuko diren agiriak.	
Zenbakia: 1201/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA . EMAKUNDE	Gipuzkoa
Arrazoa:	EMAKUNDEko Lankidetzak arlotik gaztelania hutsean bidali diete Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V Plana lantzen ari diren erakundeei <i>Herramienta de contratse de objetivos operativos según competencias de Ayuntamientos y Diputaciones</i> galdesorta.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 277/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA - ALOKABIDE	Gipuzkoa
Arrazoa:	ALOKABIDEk igorritako arbitraje-hitzarmenaren arabera, arbitrajea gaztelaniaz egin beharko da.	
Zenbakia: 278/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA - ALOKABIDE	Gipuzkoa
Arrazoa:	ALOKABIDEk gaztelania hutsean igorri dio arbitraje-hitzarmena herritarrari.	
Zenbakia: 1245/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA - ALOKABIDE	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelania hutsean jaso zuen urri hasieran Etxebizitza Alokairuetarako Sozietate Publikoko gutuna. Herritarrak alokairuan hartutako etxebizitzaren inguruko jakinarazpena zen.	
Zenbakia: 138/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA EGAILAN / LANBIDE	
Arrazoa:	LANBIDEtik hainbat orriko gutuna jaso du gaztelania huts-hutsean. <i>Le remitimos su curriculum vitae con motivo de su inscripción en Lanbide</i> eta <i>Idioma de comunicaciones: castellano</i> ageri dira besteak beste. Herritarrak izena eman zuenean, gaztelaniaz egin behar izan zuen langileak gaztelaniaz baizik ez zekielako, baina inongo momentutan ez zuen adierazi ondorengo harremanak gaztelaniaz nahi zituenik.	
Zenbakia: 81/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEP.	Nafarroa
Arrazoa:	Barañaingo herritarrak Nafarroako Gobernuako Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak Gizarte Zerbitzuen Zorroari buruz argitaratu duen esku-orria jaso zuen etxeko postontzian. Esku-orria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 206/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEP.	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batean gaztelania hutsean jaso zituzten <i>Un teléfono... .. toda la información sobre SERVICIOS SOCIALES</i> izeneko esku-orriak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 264/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEP.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gazteriaren Institutuak gaztelania hutsean bidali du legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batera <i>Escuela navarra de actividades con jóvenes. Programa de formación 1º semestre 2009</i> izenburua duen liburuxka.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 822/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEP.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gaztediaren Institutuak argitaratzen duen <i>Vete a saber</i> izeneko buletinaren ekaineko alea gaztelania hutsean zegoen eskuragarri Nafarroako Unibertsitate Publikoan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 876/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEP.	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gazteriaren Institutuaren www.dimejoven.net webgunea gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1279/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. BERRIKUNTZA, ENPRESA ETA ENPLEGU DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Doneztebeko bulegoan gaztelania hutsean luzatu dizkiote urri bukaeran etxeko galdara aldatzeko diru-laguntza eskaera egiteko inprimakiak Baztango herritarrari. www.navarra.es orrialdean ere gaztelaniazko inprimakiak baino ezin dira eskuratu.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 484/2009	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. GIZARTE EKINTZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintzako sailetik gaztelania hutsean erantzun zitzaion euskaraz egindako galdera parlamentarioari.	
Zenbakia: 549/2009	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. LAN ETA TREBAKUNTZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Foru Aldundiak 16 urteko gaztetxoei lanbide eta prestakuntzaren inguruan orientabideak emateko webgunea sortu du www.bizkaia.net/orientabidea edo www.orientabidea.com . Hasierako orrialdean gaztelania da nagusi.	
Zenbakia: 561/2009	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. LAN ETA TREBAKUNTZA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Euskalduna Jauregian antolatutako PRESTIK, Lan eta Trebakuntzaren Erakusketan apirilaren 29an Orientabidea izeneko programaren azalpena burutu zuten areto batean; hasierako aurkezpen txikia izan ezik, gainerako azalpen osoa gaztelania hutsean izan zen.	

4.3. EREMUA: OGASUNA ETA EKONOMIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 32

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetan jasotako kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Horrez gain, eskubide horiek aitortuta dauden eremuetan lege-urraketak ere izan dira.

2.2. Puntualtasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Nafarroako Gobernuak BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agirien kasuan errepikakortasun errealararen adierazgarri diren adibidea dugu: hirugarren hiruileko aitortpena egiteko agiriak gaztelania hutsean jaso baitituzte bi erakundeetan. Lehendabiziko eta bigarren hiruilekoei dagokien kexa bana ere jaso dugu.

Horrez gain, Administrazio berak gaztelania hutsean igorri die zenbait herritarri errenta-aitorpenaren proposamena.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahots grabatua euskaraz ez
Erantzunik ez ematea
Errotulazioa edo kartela euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Inprimakia euskaraz ez
Iragarkia euskaraz ez
Jakinarazpena euskaraz ez
Kalearen izena euskaraz ez
Txartela euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez

Kexa gehienak idatzizko erabilerarekin loturikoak dira. Horietariko asko Administrazioek errenta-aitortpena dela eta herritarrei helarazten dizkieten jakinarazpen pertsonalizatuen ingurukoak dira.

Bestetik, BEZ eta PFEZ aitortena egiteko inprimakiak euskaraz jaso ez dituztelako ere behin baino gehiagotan jo dute herritarrek Behatokira. Erakundeek publizitatea gaztelaniaz baino argitaratu ez dutenean bezalaxe.

Herritarrek zenbaitetan ezin izan dute ahozko zerbitzua euskaraz jaso.

2.3. Larritasuna

Agencia Estatal de Administración Tributaria erakundeak berarengana halaberrez jo behar duten euskaldunekiko oso jarrera baztertua da. Izan ere, telefono bidezko arreta gaztelaniaz, katalanez, valentzieraz eta galegoz jaso daiteke, ez ordea euskaraz.

2002az geroztik urtero-urtero errepikatu izan den kexa dugu BEZ eta PFEZ aitortena egiteko agiriak gaztelania hutsean igortzen dituela Nafarroako Gobernuak erakundeetara. Gainera, erakundeek hiruhilabete behin egin behar dutenez aitortpen hori urtean lau aldiz igortzen ditu inprimakiak eta Behatokiak beste horrenbestetan jakinarazi dio kexa. Bada, 9 urte hauetan Nafarroako Gobernuak ez du aurrerapausorik eman.

Bestalde Nafarroako Gobernuak euskararekiko duen jarrera eskasaren adierazgarri da herritarrek eskaera euskaraz aurkeztu arren, Nafarroako Gobernuak gaztelania hutsean erantzun izana.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	5
EUSKO JAURLARITZA	2
NAFARROAKO GOBERNUA	19
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	4
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	2

Aurreko urteetan bezala, kexa askok errenta-aitorpenarekin dute zerikusia.

Kexa gehienak Nafarroako Gobernuari dagozkio eta arrazoien aldetik, batetik, erakundeei igortzen zaizkien BEZ eta PFEZ aitortpenerako inprimakiak eta bestetik, herritarrei igortzen zaizkien errenta-aitorpenaren proposamenak euskaraz ez egotea izan dira gehien errepikatu diren bi arrazoiak.

Foru Aldundietako kexa ia guztiak ere errenta-aitorpenaren ingurukoak dira.

4. ERANTZUNAK

ICOk azaldu duenez, 30/1992 Legearen arabera Autonomia Erkidegoetan egoitzarik ez duten Espainiako Estatuako Administrazio Orokorreko erakundeek gaztelaniaz izapidetuko dituzte prozedurak. Kreditu Ofizialeko Institutuak ez duenez egoitzarik Euskal Autonomia Erkidegoan, eta horrenbestez, gaztelania erabilia indarrean den araudiari lotu zaio guztiz, eta ez du inolako eskubiderik urratu.

Behatokia, ordea, ez dator bat Kreditu Ofizialeko Institutuko Zuzendari Nagusiaren ondokoak emandako argudioekin, iragarkia gaztelania hutsean argitaratuz Espainiako Estatuak Erregio zein Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunean hartutako konpromisoak betetzeari muzin egin baitio, eta euskal hitzunez informazioa euskaraz jasotzeko duten eskubidea urratu baitu.

Nafarroako Gobernuak zergen kitapena egiteko hiru hilero bidaltzen dituen inprimakien inguruko lau kexei erantzun die (112-2009, 509-2009, 900-2009 eta 1068-2009). Erantzunen arabera, inprimakiak bidaltzeko erabiltzen duten programa informatikoak ez du ahalbidetzen agiriak euskaraz bidaltzea, eta ez dute programa aldatzerik aurreikusten, zerbitzuak gutxika-gutxika desagertzera joko duelako. Hala, agiriak euskaraz nahi dituenak webgunera jo dezakeela dio. Erantzun bera eman zuen 2007an ere.

Lehendabiziko hiru kexak Nafarroako Arartekoari ere igorri zaizkio. Hirurak administrazioari gomendiorik edo legezko betebeharrak gogorarazi gabe artxibatu ditu antolamendu juridikoak eremu mistoko herritarrei aitorturiko eskubideak kaltetu edo urratu ez dituela argudiatuta.

532-2009 eta 533-2009 kexak errenta-aitorpenaren proposamena gaztelaniaz jaso izanaren ingurukoak dira. Ogasunetik erantzun digutenez, legeak ezarritako eremu euskaldunean eta mistoan bizi diren zenbait herritarri 2008ari dagokion proposamena euskaraz bidali zieten. 2008ko proposamena gaztelaniaz jaso duten eta 2009tik aurrerako proposamenak euskaraz jaso nahi dituzten herritarrek, www.hacienda.navarra.es webgunearen bidez edo bulegora bertaratuta egin dezaketela eskaera adierazi dute, horrela herritar hori proposamena euskaraz jaso nahi duten herritarren zentsuan txertatuko dute.

Arartekoak, ordea, batean kexa konponbidean dela eta bestean ez dutela atzeman kexa eragin duen egitateak antolamendu juridikoak eremu mistoko herritarrei aitorturiko eskubideak kaltetu edo urratu dituenik eta jarduerari amaiera ematea erabaki dutela jakinarazi digu, 534-2009 eta 712-2009 espedienteen kasuan bezalaxe.

Nafarroako Gobernuak Ekonomia eta Ogasun Departamentuari dagozkion gainerako kexen erantzunak Nafarroako Arartekoak helarazi dizkigu. Nafarroako Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentura jo du kasu guztietan informazio eske eta handik jaso duen erantzunaren berri eman digu:

826-2009 eta 827-2009 espedienteen kasuan Ekonomia eta Ogasun Departamentuak Nafarroako Arartekoari helarazitako txostenean adierazten denez, behar diren izapide eta egiaztapen guztiak eginda, jada euskaraz igorri du erreferentziako dokumentazioa. Horrenbestez, adierazitakoa ikusita, eta kontuan izanda departamentuak bere egin duela idatzitako dokumentazioa euskaraz igortzeko betebeharra, Arartekoak amaitutzat eman du bere eskuhartzea.

1228-2009 kexa dela-eta, Nafarroako Gobernuak ez dagoela behartuta bere webgunea euskaraz guztiz idatzia edukitzera, nahiz eta ez dagoen horretarako inongo oztoporik adierazi du. Hala ere, webgunean eskabideen eredu normalizatuak jartzen direnean, bi hizkuntzetan jaso beharko direla gogorarazi dio Nafarroako Gobernuak Ekonomia eta Ogasun Departamentuari.

528-2009 kexari dagokionez, 2008ko errenta-aitorpenerako aurretiko zita emateko kanpainan gutxienez 3 lagun egoten ziren hizkuntza horretan arreta eskatzen zuten herritarrei arreta euskaraz emateko. Halaber, langile elebidunak lanpeturik zeudenean, beste herritar batzuei arreta ematen ari zirelako, haien zerbitzuak eskatzen zituztenei egoera jakin horren berri ematen zitzairen. Beraz, kexaren xedea konponduta dagoela argudiatu eta Arartekoak kasua artxibatu du.

930-2009 kexa dela-eta, legeak ezarritako eremu mistoan ez dela aitortzen zentro eta eraikin publikoen erroterak ele bietan egoteko eskubiderik eta ondorioz, kexaren jatorrian dagoen ekintzak antolamendu juridikoak herritarrei aitorturiko eskubideetan kalterik edo urraketarik eragin ez duenez, administrazioari gomendiorik egin gabe jarduerari amaiera ematea ebatzi du.

Bukatzeko, 759-2009 kexa SPRINi dagokiola adierazi digu Arartekoak. SPRIN Ekonomia eta Ogasun Departamentuari loturiko sozietate publikoa da eta aipatu Departamentutik adierazitakoaren arabera, hasiera batean afixak gaztelania hutsean idatzi zituzten, baina aurrerago afixa horiek kendu eta gaztelaniaz eta euskaraz idatzitako beste batzuk jarri zituzten, legeak ezarritako eremu euskalduneko seinaleztapenari buruz antolamendu juridikoan ezarritakoa betez.

Bizkaiko Foru Aldunditik, Zergadunentzako Informazio eta Laguntza Zerbitzuko Zuzendariak 3 kexei erantzun die: 557-2009 kexari erantzunez, ekainaren 22an errenta-aitorpena euskaraz egiteko hitzordurik ez geratzeko arrazoia ordurako hitzordu guztiak emanda zeudela da, bai euskaraz egiteko bai gaztelaniaz egiteko ere.

558-2009 kexa dela eta, RENTANET zerbitzuan hitzordua eskatzeko bi telefono daude, zergadunek aitortpena euskaraz edo gaztelaniaz egin nahi duten aukera dezaten. Hitzordua euskaraz eskatzen badute, euskaraz erantzuten omen zaie zergadunei, eta hitzordua gaztelaniaz eskatu badute eta txandan dagoen likidatzaileak euskaraz badaki euskaraz erantzuten omen zaie zergadunei, inolako zalantza barik. Bestalde likidatzaileak euskaraz ez badaki, zergadunek

aukera dute tramiteak gaztelaniaz egiteko edo likidatzaile elebidun bat libre gelditu arte zain egoteko.

559-2009 kexaren inguruan ondorengoa jakinarazi digu: errenta-aitorpena egiteko hitzordua internet bidez hartzen denean, erreserbatutako ordua baieztatzeko agiria mezu elektronikoz bidaltzen zaie zergadunei, ele bietan. Dagokien eguna eta ordua Foru Ogasunaren bulegoetan hartzen duten herritarrei mahaia esleitzeko txartel elebiduna ematen zaie (modulua eta mahaia adierazten dituen). Hala ere, egia omen da asteko eguna gaztelaniaz baino ez dela agertzen, baina dagoeneko agindua emana omen dago hori zuzentzeko.

Bukatzeko, Bizkaiko Foru Ogasunak hizkuntza-politikaren arloan indarrean dagoen legeria betetzeko duen konpromisoa berresten duela adierazi du.

Gipuzkoako Foru Aldundiari dagokionez, Foru Diputatuak jakinarazi digu, espedientea aztertu ondoren baieztatu ahal izan dutela berraztertze helegitea gaztelania hutsean aurkeztu zuela herritarrak. Hori kontuan hartuta, eta urtarrilaren 27ko 4/2009 Foru dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardura esparruan hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duenak, arautu bezala (“Euskara eta gaztelera herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak izango dira Gipuzkoako Foru Aldundiko atal eta jardura-esparru guztietan. Aldundiak herritarrekin dituen harreman mota guztietan bermatu beharko da bi hizkuntzon erabilera, betiere herritarren nahiak kontuan harturik.”), herritarrak eginiko hizkuntza ofizialaren aukera errespetatu nahian erantzun omen zitzaion helegiteari gaztelaniaz.

Herritarrak ez zuen erantzuna gaztelaniaz jaso nahi zuela adierazi, ordea. Suerta liteke herritarrak euskaraz idazteko zailtasunak izatea, baina irakurtzeko eragozpenik ez izatea. Ondorioz, herritarrak espresuki erantzuna zein hizkuntzatan jaso nahi duen adierazi ezean, euskaraz ere jasotzeko eskubidea duela ulertzen dugu.

5. SINOPSIK: OGASUNA ETA EKONOMIA

Zenbakia: 552/2009 Arrazoa:	Erakundea: AEAT - AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Maiatzean errenta-aitorpena egiaztatze 901 telefono batera deitu zuen. Ahots grabatua atera zitzaion eta elkarrizketa ondorengo lau hizkuntza horietako zeinetan izatea nahi zuen hautatzeko eskatu zion: gaztelania, katalana, valentziera ala galegoa. Ez zegoen euskara hautatzeko aukerarik.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 262/2009 Arrazoa:	Erakundea: ICO - INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL KREDITU OFIZIALEKO INSTITUTUAK gaztelania hutsean argitaratu zuen zenbait egunkaritan <i>Líneas ICO 2009 de apoyo a la empresa</i> izeneko iragarkia. Besteak beste urtarrilaren 22an DEIA egunkarian.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 69/2009 Arrazoa:	Erakundea: LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO Espainiako Estatuko <i>Loterías y Apuestas del Estado</i> erakunde publikoak ez du euskararen ofizialtasuna aintzat hartzen bere publizitate euskarrietan. Gaztelania hutsean argitaratzen ditu publizitate-afixak eta oharrak.	Bizkaia
Zenbakia: 70/2009 Arrazoa:	Erakundea: LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO Espainiako Estatuko <i>Loterías y Apuestas del Estado</i> erakunde publikoaren <i>onlae.terra.es</i> webguneak gaztelaniaz soilik ematen du informazioa.	Bizkaia
Zenbakia: 71/2009 Arrazoa:	Erakundea: LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO Espainiako Estatuko <i>Loterías y Apuestas del Estado</i> erakunde publikoak apustuak egiteko Euskal Autonomia Erkidegoan banatzen dituen inprimakiek (<i>La Lotería, La Quiniela, La Primitiva, Bono Loto, Lototurf, Euro Millones, El Quinigol</i>) ez dute euskararen ofizialtasuna aintzat hartzen, gaztelania hutsean baitaude.	Bizkaia

Zenbakia: 91/2009 Arrazoa:	Erakunde: EUSKO JAURLARITZA. OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Herri Administrazio Sailak gaztelania hutsean argitaratu zuen 2008ko abenduaren 21eko DEIA egunkarian <i>Posición del Gobierno Vasco ante la polémica en torno a los moscosos</i> izenburuko orri osoko iragarkia.	Bizkaia
Zenbakia: 723/2009 Arrazoa:	Erakunde: EUSKO JAURLARITZA. OGASUN ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA ITELAZPI elkarte publikoak gaztelania hutsean bidali zuen Gipuzkoako udal batera <i>Despliegue cobertura TDT del grupo EITB</i> jakinarazpena	Gipuzkoa
Zenbakia: 112/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati lehendabiziko hiru hilekoko BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 253/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Arantzako udalak Katastroan aldaketak egiteko euskarazko inprimakiak eskatu ditu Nafarroako Gobernuan. Hilabete pasata ez dute erantzunik jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 509/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak Ogasun sailetik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati bigarren hiru hilekoko BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 528/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Errenta-aitortpena egiteko hitzordua hartzeko jarritako 901 505 505 telefono zenbakira deitu du legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak apirilaren 20an. Gaztelaniaz egin diote harrera. Euskaraz egin dezakeen galdetu du eta <i>no, en castellano</i> erantzun diote.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 532/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Zerga Ogasunak 2008ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena eginda bidali dio etxera. Agiria gaztelania hutsean dago, urtero euskaraz bidaltzeko eskaera egiten duen arren.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 533/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Zerga Ogasunak 2008ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena eginda bidali dio etxera. Agiria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 534/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Zerga Ogasunak 2008ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena telematikoki egin ahal izateko azalpenak ematen dituen jakinarazpena bidali dio herritarrari. Jakinarazpena gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 712/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Zerga Ogasunak 2008ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena eginda bidali dio etxera Iruñeko herritarrari. 2002tik aurrera aitortpena euskaraz egin izan duen arren, gaztelania hutsean jaso ditu bai proposamena, bai harekin batera heldu diren IRPF-08 jarraibideak eta <i>Juntos creamos Navarra</i> izenburuko informazio-orria.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 826/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Legeak ezarritako eremu euskalduneko uraren erabiltzaileen elkarte batean gaztelania hutsean jaso dituzte <i>Carta de Comunicación Relativa al Número de Identificación Fiscal (NIF)</i> eta <i>Formulario para Comunicar la Forma Jurídica o Clase de Entidad</i> izeneko agiriak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 827/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Legeak ezarritako eremu euskalduneko uraren erabiltzaileen elkarte batean gaztelania hutsean jaso dituzte <i>Envío de la Tarjeta Acreditativa del Número de Identificación Fiscal (NIF)</i> izeneko agiria eta txartela bera.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 894/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Euskadiko Kutzako Iruñeko bezeroak gaztelania hutsean jaso zuen Nafarroako Gobernuak 2008ko PFEZren aitortpenaren inguruan bidalitako ordainagiriaren jakinarazpena.	Nafarroa
Zenbakia: 900/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak Ekonomia eta Ogasun Departamentutik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati bigarren hiru hilekoko BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 930/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Iruñeko Monjardin kaleko bulegoko sarrerako atearen ondoan dagoen kartela, ordutegiaren, telefono zenbakiaren, eta abarren berri ematen duena, gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1068/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak Ogasun sailetik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati hirugarren hiru hilekoko BEZ eta PFEZ aitortpena egiteko agiriak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1228/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA 2008ko ekitaldiari dagokion errenta-aitortpena bidali zion etxera. Agiria gaztelania hutsean zegoenez euskaraz nahi zuela jakinarazi zion. Hurrengo urtean aitortpena euskaraz jaso nahi badu, hizkuntza webgunearen bidez zehatz dezakeela adierazi zioten. webgunea gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1239/2009 Arrazoa:	Erakunde: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Uztailaren hasieran Iruñeko herritarrak Nafarroako Ogasunean euskaraz aurkeztu zuen errenta-aitortpenari buruzko eskaera eta urriaren hasieran gaztelania hutsean jaso du erantzuna.	Nafarroa

Zenbakia: 1374/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA Ogasun Departamentuko 848 428 950 zenbakira deitu duen aldi guztietan erantzungailua atera zaio eta gaztelania hutsean ematen du mezua: <i>Buenos días. Le atiende el servicio de cortesía del Gobierno de Navarra. En este momento (...)</i>	Nafarroa
Zenbakia: 1378/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA NAFARROAKO ZERGA OGASUNAK Iruñeko Abejeras kalean duen Zergadunari Laguntza eta Argibideak Emateko Zerbitzuaren bulegoetan bai kanpoaldean bai barnealdean dauden kartel eta errotuluak ez daude euskaraz idatzita; guztiak gaztelania hutsean daude; bai eta txanda hartzeko makina ere.	
Zenbakia: 557/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA Ekainaren 22an errenta-aitorpena euskaraz egiteko hitzordua eskatzeko 901 111 102 zenbakira deitu du eta grabatutako ahotsak ez dagoela errenta-aitorpena euskaraz egiteko tarterik esan dio.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 558/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA RENTANET zerbitzurako Bilboko Erakustazoka zaharrean duen bulegoan izan zen ekainaren 22an errenta-aitorpena egiteko hitzordua hartzeko. Ezin izan zuen egokitu zitzaion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 559/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA RENTANET zerbitzurako Bilboko Erakustazoka zaharrean duen bulegoan gaztelania hutsean luzatu zioten aurretiazko hitzordurako papera ekainaren 22an.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1386/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZEN SAILA Ogasun eta Finantza Saileko egoitzan arreta emateko mahaien ondoan informazio elektronikoko panela dago. Arretarako ordutegiaren berri ematerakoan, 8:00etatik 14:00etara beharren 8:00etik ageri da.	Bizkaia
Zenbakia: 410/2009 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA Martxoaren 27an Errotaburuko zergen arloko bulegoetara joan zen goizeko 10:15 aldera. Segurtasuneko langan zegoen langileak gaztelaniaz soilik hitz egin zion. Ondoren, Zerga Berezien saileko harrera-mahaian zegoen langileak <i>en castellano por favor</i> esan zion herritarrari, honek euskaraz egin zionean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 777/2009 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA Udal Zergak Kudeatzeko Zerbitzutik bidalitako gutunean herritarrak aurkeztutako berraztertze errekurtsuari erantzuten dion testu zatia gaztelania hutsean idatzia dago. Herritarra bizi den kalearen izena ere halaxe idatzia dago.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 759/2009 Arrazoa:	Erakundea: SPRI - SOCIEDAD DE PROMOCIÓN DE INVERSIONES E INFRAESTRUCTURAS DE NAVARRA Lekarozko komentuan <i>Peligro zona en ruinas (...)</i> dioen kartela gaztelania hutsean idatzia dago Lekaroz herrirako bidegurutzearen ondoko sarreran.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

4.4. EREMUA: BARNE SAILA / HERRIZAINGOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 31

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Behatokiak 2009an bideratu dituen ia espediente guztietan eskubidea ez ezik legea ere urratu egin da. Espainiako Estatuko Administrazioaren kasuan, ez dituzte Erregio edo Gutxiengoan Hizkuntzen Europako Ituna sinatzerakoan hizkuntza gutxiagotuei buruz hartutako konpromisoak errespetatu, ez eta Estatuko hizkuntzen koofizialtasunari buruzkoak ere. Herrizaingo Sailarekin lotutako kasuetan, 10/1982 Legea, Euskararen erabilera normalizatzea, eta 6/2003 Legea, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzkoa izan dira urratu direnak. Nafarroako Gobernuaren kasuan 18/1986 Legea, Euskarari buruzkoa urratu da.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Espainiako Gobernuaren mendeko erakundeei dagokienez, herritarrei ahozko arreta euskaraz ez ematea, eta agiriak eta jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean bideratzea izan dira gehien errepikatu diren zioak.

Herrizaingo Sailaren kasuan ahozko harremana euskaraz ez bermatu izana, eta agiriak gaztelania hutsean luzatzea izan dira kexa gehien eragin dituzten gertaerak.

Nafarroako Gobernuari dagokionez, ohikoa den legez, euskararen presentzia bermatu nahi ez izateak eragin ditu salaketak.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Euskarazko arreta ez bermatzea

Agiriak gaztelania hutsean

Jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean

Euskaraz idatzitako agiriak ez onartzea

Informazio-orriak euskaraz ez

Herritarrek betetzeko inprimakiak gaztelania hutsean

Webgunea euskaraz ez

Lokuzioak euskaraz ez
Idatzizko oharrak gaztelania hutsean
Euskararen balorazioa lan-deialdian
Hizkuntza-paisaia gaztelania hutsean

Herrizaingoarekin zerikusia duten jardueretan oso nekez bermatzen da euskaraz egiteko eskubidea, dela hitzez, dela idatziz.

Hitzezko jarduerari dagokionez gainera, gabeziak zuzentzeko ahalegin berezirik ez dela egiten erakutsi dute bai Ertzaintzaren azken lan-deialdiak, lan-postuen erdia baino gutxiagori ezarri baitzaio euskara ezagutzeko beharra, eta hori ere oso maila apalean, (gogoratu 2. hizkuntza-eskakizuna oraindik ezarri gabe dagoela), bai eta Foruzain izateko lan-deialdiak (euskararen ezagutza ez da merezimendu gisa ere baloratu). Hartara, ez da progresibitatearen inolako zantzurik sumatzen polizia-kidegoetan euskararen erabilera sustatzeko norabidean, aurrerapausorik gertatzen bada, kasualitatez gertatuko da, izangaiak euskaldunak izatea suertatu delako, ez ordea helburu hori zehaztu delako.

Idatzizko erabilerari dagokionez, eskubidearen urraketa sistematikoa dela erakusten dute datuek. Eredu normalizatuak dituzten agiriak (nortasun agiria, gida-baimena, egoitza-baimena), herritarrek betetzeko diren inprimakiak, herritarrei luzatutako agiriak, informazio-orriak, seinaleak, webguneak, gaztelania hutsean egiten dira. Hala, salaketa egin duten herritarrei ez ezik, horiek baliatzen dituzten erabiltzaile guztiei urratzen zaizkie eskubideak. Azpimarratu behar da gainera, konponbiderik errazena ere kasu horiei dagokiela, behin konponduta eredu eginda gelditzen delako. Hala ere, begirune eza eta axolagabekeria dira nagusi euskal hiztunekiko idatzizko komunikazioetan.

Herrizaingo Sailaren kasuan, hartu-emana euskaraz egin duten erabiltzaileei agiriak gaztelania hutsean luzatzea ere sistematikoa dela ikusi dugu. Ertzainek euskararen ezagutza nahiko ez izatea argudiatzen dute herritarren aurrean, baina jakin ahal izan dugunez euskara menperatu arren agiriak gaztelaniaz egiteko agindua dute, euskaraz egiteagatik sor litezkeen eragozpenak saihestearren. Ez dugu esango agindu horrek euskaraz egitea eragozten duenik, baina ezinbestean gaztelaniaz egin beharrak lan bikoitza lekarkioke langileari. Hartara, aginduak praktikan ofizialtasun bikoitzaren printzipioa kaltetzen du gaztelaniaren mesedetan. Izaera orokorreko agindu batez ari garenez, eskubidearen urraketa sistematikoa da gainera.

2.3. Larritasuna

Larritasuna baloratzeko garaian, hizkuntza-eskubidea urratzeaz gain gertaerak herritarri bestelako kalterik ekarri dion baloratu ohi dugu. Barne Sailei dagozkien espedienteetan oso ohikoa gertatzen ari da, herritarrek erantzun zakarrak, mehatxuak, eta egoera deserosoak pairatu behar izatea euskaraz egin nahi izateagatik. Horren erakusle ditugu 82-2009, 126-2009, 639-2009 eta

1313-2009 espedienteak. Lehenbiziko kasuan, herritarrak euskaraz erantzun zion gaztelaniaz zuzendu zitzaion ertzainari, eta hark erdaraz egiten zuenari euskaraz erantzutea *edukazio txarrekoa* zela aurpegiratu eta ertzaina ez balitz *ostia pare bat* emango ziola adierazi zion zakar herritarrari. Bigarrean, Ondarroako herritarra autotik indarrez ateratzen ahalegindu ziren ertzainak euskaraz egiteko eskatzeagatik. Hirugarrenean, harrera euskaraz egiteko eskatuta herritarrak mehatxuak jasoz ituen Lasarten ezarritako kontrol batean (*con que ésas tenemos? ¿qué quieres, a las buenas o a las malas?*), eta azkenekoan, isuna euskaraz idazteko eskatzeagatik zigorra areagotzeko mehatxua egin zioten herritarrari abiadura kontrol batean.

Zerbitzuaren izaerari erreparatuz, kezkarria da larrialdi-zerbitzuetako deiak jasotzen ari diren langileek euskaraz ez jakitea (83-2009, 102-2009 espedienteak). Zer gertatuko litzateke laguntza eskatzen ari den pertsona gaztelaniaz ongi moldatuko ez balitz eta azalpen okerrak emango balitu? Ondorio larririk balu, nori egotziko litzaioke ardura? Gure ustez, larrialdi-zerbitzuetako lanaren erantzukizuna hain handia izanik, herritarrei arreta egiten dauden langile guztiek beharko lukete euskaraz egoki artatzeko hizkuntza-maila.

Euskal hiztunekiko errespetu-eza eta berezko hizkuntzaren ofizialtasunaren ukapena oso zabaldua daude barne-sail desberdinetako funtzionarioen artean. Horren adibide ditugu Gernika-Lumoko eskualdeko hauteskunde-batzordeko langileak herritarrari harrera euskaraz ukatu ostean galegoz (ofizial ere ez den hizkuntzaz) artatzeko eskaintza egin izana, edota 810-2009 eta 1057-2009 kasuetan bezala, gaztelaniaz luzatutako agiriak euskaraz egiteko propio eskatuta ere gaztelaniaz ematea, ertzainek behar besteko euskara gaitasunik ez dutela argudiatuta. Bigarren kasuan gainera, agiria euskaraz nahi izateak atzerapena ekarriko ziola jakinarazi zioten herritarrari.

Kezkaz hartzen dugu era berean Ertzaintzaren eta Foruzainen lan-deialdietan euskara jakin beharraren inguruan ageri den joera. Lehen kasuan lan-postuen %41ean soilik da derrigorrezkoa euskararen ezagutza. Foruzainen kasuan, bakar batean ere ez. Hizkuntza-eskubideen urraketa arintzera jo beharrean, iraunkortu eta sakontzera jotzen duten erabakien aurrean aurkitzen gara, zalantzarik gabe.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
MINISTERIO DEL INTERIOR	2
MIN. INT. POLIZIA ZUZENDARITZA NAGUSIA	3
MIN. INT. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA	7
EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGOA. ERTZAINZA	16
NAF. GOB. LEHEND. JUSTIZIA ETA BARNE DEP.	2
GERNIKA-LUMOKO HAUTESKUNDE BATZORDEA	1

MINISTERIO DEL INTERIOR

Aurreko urteetako zioekin alderatuz, ez da aldaketa esanguratsurik antzeman Espainiako Barne Ministerioaren hizkuntza-jardunean. Telefonoko lokuzioak gaztelania hutsean daude, agiri estandarizatuek gaztelania hutsean jarraitzen dute (egoitza-baimenak, gida-baimenak, ...) informazio-esku-orriak, azalpen-orriak, eta informazioa helarazteko gainerako euskarriak gaztelania hutsean daude, herritarrek betetzeko diren inprimakiak ere gaztelania hutsean daude, ahozko zerbitzurik ez da bermatzen euskaraz.

Era berean, euskara baliatu nahi duten herritarrek bigarren mailakoak izaten jarraitzen dute administrazio horiekiko. Gida-baimena lortzeko azterketa euskaraz egin nahi duenak lehenago jakinarazi behar die arduradunei. Hala eginik ere, ez da bermatzen ordea azterketa euskaraz egiteko eskubidea. Euskara hutsez aurkeztutako agiriak itzultzeko hartzen dituzte. Itzulitakoan herritarrari bila joateko deitzen diote, bete beharreko izapideekin aurrera jarrai dezan. Euskaraz artatzeko eskatzen duen herritarrari nahi badu galegoz erantzungo diotela adierazten diote. Non dago ofizialtasun bikoitzaren printzipioa? Non daude berdintasun printzipioa eta hizkuntza-hauturako askatasun printzipioa euskal hiztunentzat?

Europako Batzordeak Espainiako Estatuari Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna betetzeari begira duen utzikeria gainditzeko neurriak eskatu bazizkion ere, Estatuak 30/1992, Administrazio eta Prozedura Legearen 36. artikuluari aipu egiten dio bere jokabidea zurrizteko, alegia, Estatuko administrazio orokorraren prozedurak gaztelaniaz izapidetuko direla dioenari. Horrek ordea, ez du salbuesten Euroituna sinatutakoan hartutako konpromisoetatik, eta beraz Administrazioan erabili ohi diren formulario eta testuak erregioetako zein gutxiengoen hizkuntzetan, edo bertsio elebidunetan edo gutxiengoentzako bertsioan jartzera behartuta dago, hizkuntza horiek ofizialak diren lurraldeetan.

EUSKO JAURLARITZA

Herrizaingo Sailak beltzune bezala agertu ohi da Behatokiaren diagnosian, herritarren hizkuntza-eskubideak sistematikoki urratzeaz gainera, euren eskubidea aldarrikatzen duten herritarrekiko erakusten duen jarrera oldarkorragatik. Horren adibide ditugu gaztelaniaz egiten duenari euskaraz erantzutea edukazio txarrekoa dela eta ertzaina ez balitz ostia pare bat emango zizkiokeela bezalako adierazpenak, Ondarroako herritarra autotik indarrez atera nahi izatea zerbitzua euskaraz eskatzeagatik, harrera euskaraz egiteko eskatuta jasotako mehatxuak (*con que ésas tenemos? ¿qué quieres, a las buenas o a las malas?*), edota zigorra areagotzeko mehatxuak.

Urteak joan, urteak etorri, errepikatu egiten dira herritarrek Ertzaintzak euren hizkuntza eskubideak errespetatu edo bermatu ez dizkielako egiten dituzten kexen zioak (salaketa-agiriak gaztelania hutsean idatzita, jakinarazpenak gaztelania hutsean idatzita, ahozko zerbitzua euskaraz eman

ezina, herritarrei zuzendutako ohar eta jakinarazpenak gaztelaniaz idatzita..., isunak gaztelaniaz beteta...). Ertzain horiek gainera zerbitzua euskaraz egoki emateko gaitasun-eza argudiatzen dute herritarren aurrean, euren hizkuntza-jarduna zuritzeko.

Bistakoa da beraz, Ertzaintzak ez duela herritarrei arreta euskaraz eta egoki emateko behar besteko efektibo kopururik. Hori horrela, oso ulergaitza egiten da Herrizaingo Sailak lan-deialdietan euskararen ezagutzari ematen dion garrantzia eskasa, gabezia sakondu besterik ez baitu egiten, eta herritarren hizkuntza-eskubideen urraketa iraunkortu.

Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak 2009 urtean 260 lan-postu hornitzeko lan-deialdia argitaratu du. Lan-postuen %41ean soilik zen derrigorrezkoa euskararen ezagutza, 1. hizkuntza-eskakizuna hain zuen ere. Gainerako lan-postuetan euskararen ezagutza merezimendu gisa baloratuko da, beti puntuazio osoaren %10aren behetik. Horrekin batera, 2. hizkuntza-eskakizunak oraindik definitu gabe jarraitzen du, ez da lan-postu bakar batean ere zehaztu. Langile elebidunen kopurua (azken deialdietan aplikatzen ari diren derrigortasun tasek doi-doi mantentzen dute orain arteko portzentaia) eta ezagutza maila (oraindik ez da 2. hizkuntza-eskakizuna definitu ere egin) nekez sumatuko da hobekuntzarik herritarrei euskaraz eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitatean, eta aitortzen zaizkien eskubideen bermean.

NAFARROAKO GOBERNUA

Barne sailari dagokionez, bi kexa jaso ditu Nafarroako Gobernuak, eta aurreko urteetan eginiko azterketekin alderaturik, norabide berean jarraitzen duela baino ezin dugu baloratu. Izan ere, 2009an lan-deialdi berri bat egin du 111 foruzain-lan-postu hornitzeko, eta 2007ko deialdian bezalaxe, lan-postu bakar batean ere ez da nahitaezkoa euskaraz jakitea, eta batean ere ez da baloratzen euskararen ezagutza merezimendu gisa.

Ekainaren 15eko 55/2009 Foru Dekretuak, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioeko eta haren erakunde autonomoetako plantilla organikoan euskaraz jakitearen trataera arautzen du lan-postuak betetzeko deialdien merezimendu baremoetan sartzeko, eta ezartzen du, euskara jakitea nahitaezkoa ez denean, euskaraz jakitea merezimendu kualifikatu gisa baloratuko dela, eremu euskalduneko nahiz mistoko lan-postuetan.

Hartara, aipatu lan-deialdia Foru Dekretua indarren sartu ostekoa izan arren, ez da bertan ezarritakoa aplikatu, ez baita lan-postu bakar batean ere baloratu euskararen ezagutza.

Horrez gain, gogoratu behar dugu bi polizia-etxe legeak ezarritako eremu euskaldunean daudela, Altsasukoa eta Elizondokoa. Bietako lan-postu batean ere ez da nahitaezkoa euskaraz jakitea. Ondorioz, Nafarroako Lege murriztak eremu euskalduneko herritarrei aitortzen dizkien eskubideak ere ez dira bermatuko hartutako hizkuntza-irizpideekin.

Bigarren kexak haurrentzat kalean antolatutako ekimen batekin du zerikusia. Bide-heziketako ekimen bat zen, 7-12 urteko haurrei zuzendua. Bada, ekimenaren berri ematen zuten euskarri guztiak gaztelania hutsean zeuden. Kasu honetan ere, Nafarroako Gobernuaren Barne Sailak ohikoa duen joerari eutsi dio, hots, legearen irakurketa hertsia eta murriztena eginez euskara bazter uzteari alegia.

4. ERANTZUNAK

Espainiako Estatuko Administrazioari dagokionez, Nortasun agiria izapidetzeko bulegoko bezeroen arretarako zerbitzutik 467-2009 kexaren erantzuna helarazi digute, gaztelaniaz. Jakinarazi digutenez, nortasun agiria eta pasaporte eskuratzeko alde aurreko txanda eskatzeko zerbitzua zentralizatu dago. Egoitza Madril du eta harrera gaztelaniaz soilik eskaintzen omen dute. Erantzunak aditzera ematen duenez, ez dute hizkuntza-eskubideen bermean aurrerapausorik emateko inongo asmorik.

Bilboko Poliziaren Zuzendaritza Nagusitik 943-2009 kexari erantzunez adierazi digutenez, herritarrak nortasun agiria egiteko jaiotza-agiri elebiduna aurkezten duenean, zuzenean burutzen da izapidea. Aldiz, agiria euskara hutsean badago eta une horretan itzulpena egiteko gai den funtzionariorik ez badago, herritarrak alferrik itxaron beharra saihesteko, agiria jaso eta itzultzera bidaltzen da. Itzulpena eginda dagoenean berriz dei egiten zaio herritarrari nortasun agiria egitera joan dadin. Bigarren kasu horrek endredo gehiago sortzen dizkio herritarrari, baina beti ere, herritarrari ahalik eta zerbitzurik onena eman nahian.

Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saitetik 10 kexaren erantzun helarazi dizkigute.

37-2009 kexa dela eta adierazi digutenez, kexan aipatzen den testua aldatu omen dute eta orain Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan agertzen omen da.

82-2009 kexaren inguruan adierazitakoaren arabera, egun horretan eginiko identifikazio errekerimenduaren arazoia polizia-bulegoetan/instalazioetan segurtasun-neurri zehatzak bete behar direlako izan zen. Hori horrela, agenteek eremuaren berezitasunen berri eman omen zioten herritarrari eta handik joateko iradoki. Une hartan ertzain-etxean zeuden agente guztiak ez omen ziren gai jarduera osoa euskaraz egiteko. Hala ere, handik denbora batera herritarrak eskatutakoa betetz ertzain euskalduna joan omen zen. Beste alde batetik, agenteek adierazitakoaren arabera, ez omen zen inolako hitzezko tratatu txarrik, irainik edo mehatxurik egon. Herritarrak jakinarazi digunez ordea, euskaraz zekien ertzaina apur bat egon zen bertan, baina hura joandakoan beste ertzain batzuk atera ziren eta haiek gaztelaniaz besterik ez zioten egin eta “si ahora no fuese ertzaina te metía una ostia” bezalako esaldia bota zion ertzainetako batek.

85-2009, 181-2009 eta 182-2009 kexak 3 gertaerari buruzkoak badira ere, antzeko erantzuna jaso dugu hiru kasuetan: izaera teknikoko hainbat arazo zirela-eta, aipatu irregulartasunak gertatu zirela onartu dute, baina geroago zuzendu zituztela.

102-2009aren inguruan adierazitakoaren arabera, SOS Deiak zerbitzuan 112 telefonoa bi hizkuntza ofizialetan artatzen saiatzen dira, eta horretarako, lan-txanda guztietan euskara eta gaztelania ezagutzen dituzten langileak omen daude. Herritarrak deitu zuen unean zerbitzuko langile elebidunak beste larrialdi batzuk artatzen ari omen ziren eta, hain zuzen ere, horregatik ezin izan omen zien deia beste lankideei pasa.

126-2009 kexa dela eta helarazitako gutunean jakinarazi zaigunez, agente jardulearen bertsioaren arabera, bere euskara-ezagutza mugatua zela esan omen zion herritarrari, eta berriz eskatu omen zizkion agiriak. Orduan arreta euskaraz jaso nahi zuela esan omen zion herritarrak berriro. Horren aurrean, herritarrak ez zizkiola eskatutako agiriak eman nahi interpretatu omen zuen agenteak. Nagusiari gertatutakoaren berri eman eta gero, euskarazko arreta eman zuen beste patruila bat bertaratu omen zen. Horiek horrela, Ikuskapen Orokorreko Alorrak ebatzi du agenteen jardueran ez dela ikusi diziplina-gaitzespenik merezi duen jokaerarik. Hala ere, eta herritarraren kexaren helburu nagusia Ertzaintzak eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzeko informazioa ematea dela ulertzen dutenez, Zerbitzu horrek kexa aztertu eta aintzat hartuko duela jakinarazi du. Zerbitzuan euskaraz dakiten teknikariak ere badaudenez, aipatutako protokoloari jarraibide emanaz, harremanak euskarazkoak izatea bermatzen dela gaineratu dute.

191-2009 kexaren inguruan jakinarazi digutenez, salaketan aipatzen den agiria eguraldi txarraren aurreikuspenagatik eta izan ziren gertakariengatik zabaldu omen zen udaletxeetara. Bat-batean etorritako gertaerekin ezinbestekoa omen da informazioa berehala ematea, erakundeek prebentzio-neurriak lehenbailehen har ditzaten. Edonola ere aitortzen dute gertaera hartan ez zirela gauza izan komunikatua euskaraz zabaltzeko.

639-2009 kexa dela eta adierazitakoaren arabera, agente horietako batek adierazi omen du, herritarrak euskarazko arreta eskatu ostean, agenteak ahal zuen neurrian egin zuela, eta herritarrak orduan gaztelaniaz jarraitu zuela. Agenteen tratua zuzena izan zela ere adierazi omen du.

810-2009 kexaren inguruan azaldu digutenez, herritarraren aurrean jardun zuen agenteak adierazitakoaren arabera, agenteak bere hizkuntza ezagutzak uzten zion neurrian eman omen zuen euskarazko arreta; egoera horren berri eman omen zion herritarrari aurrez eta herritarrak onartu egin omen zuen. Agenteak herritarrak adierazitako salaketa behar bezala jasotzen zela bermatzeko erabaki omen zuen izapidea gaztelaniaz egitea, alegia, bere euskara-ezagutza mugatuak salaketaren edukiari ez eragiteko. Herritarrei euskarazko arreta eman ahal izateko agenteak eskura edukitzeko ahalegina egiten omen du Herrizaingo Sailak, hala ere, kasu honetan, alde batetik, hizkuntzaren ezagutza-maila egokia zuen agente nahikorik ez omen zegoen eta bestetik, herritarrak bere adostasuna agertu omen zuen.

Zenbait gutunen bukaeran adierazi digute Eusko Jaurlaritza lan handia egiten ari dela Herri Administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko. Hala ere, prozesu hori motela eta mailakakoa omen da, eta guztiz osatu ez bada ere, Eusko Jaurlaritza etenik gabe ari omen da horretan lanean, arreta berezia jarriz herritarren eskubide guztiak babesteko, hizkuntza-eskubideak barne. Edozein modutan, barkamena eskatzeaz gain, herritarren eta haien helburuak berdinak direla eta kexa egin izana eskertu izan dute, herritarrek zerbitzuari buruz duten iguripenei erantzuteko balioko omen dietelako.

Urteak dira Herrizaingo Sailarengandik antzeko erantzunak jasotzen ditugula eta oraindik ere, herritar euskaldunek legez aitortuak dituzten eskubideak bermatzeko urrats ugari eman beharrean daudela erakusten dute jasotako kexek.

Nafarroako Arartekoaren bidez jaso ditugu **Nafarroako Gobernuko Barne Departamentuari** dagozkion bi kexen erantzunak. Bietan ere, herritarrei aitortutako eskubideak urratu ez direla ondorioztatu du.

5. SINOPSIAK: BARNE SAILA / HERRIZAINGOA

Zenbakia: 467/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR Nortasun agiria egin ahal izateko aurrez txanda eskatu behar da 902 247 364 telefono zenbakian. Telefonoak gaztelaniaz soilik ematen ditu lokuzioak.	Nafarroa
Zenbakia: 943/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR Espainiako Nortasun Agiria ateratzera joan da Bilboko bulegora. Jaiotza-inskripzioaren agiria eraman du. Bere garaian, nahiz eta gaztelaniaz betetzeko prestatutako galdetegia izan euskaraz beteenez, ez diote onartu nahi izan ele bietan ez delako edo gaztelania hutsean ez dagoelako.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 357/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZ NAGUSIA Bilboko bulegoan Egoitza-baimena delako agiria gaztelania hutsean jaulkitzen dute: <i>Permiso de residencia, Validez hasta</i> , etab. Toponimoak ere gaztelaniaz edo gaztelaniazko grafiaz baino ez dira ageri: <i>Bilbao, Cuba, Vizcaya</i> , etab.	Bizkaia
Zenbakia: 773/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZ NAGUSIA Espainiako nortasun-agiria berritzen izan da Barne Ministerioak Donostian duen bulegoan eta gaztelaniaz artatu dute, herritarra euskaraz zuzendu den arren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 774/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. POLIZIA ZUZENDARITZ NAGUSIA Pasaporteaz izapidetzeko Barne Ministerioak Donostian duen bulegoan, nortasun-agiri elektronikoa nola erabili azaltzen duen esku-orria eta haren PIN zenbakia eman dizkiote. Bietan gaztelania hutsean dago informazio guztia.	Gipuzkoa
Zenbakia: 143/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Gidabaimena berritu ahal izateko Iruñeko gidariei azterketak egiteko zentro batean izan zen urtarrilean. Proba pasatakoan luzatu zioten agiria gaztelania huts-hutsean idatzia zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 331/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Trafiko Zuzendaritza Nagusiak gutuna bidali dio herritarri gidabaimena iraugintzeaz duela gogoraraziz. Jakinarazpena gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 336/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSItik gutuna bidali diteo Iruñeko herritarri gida-baimen berriarekin. Gutunazala, gutuna eta gida-baimena bera, gaztelania hutsean idatziak daude.	Nafarroa
Zenbakia: 350/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Gidabaimena ateratzeko azterketa teorikoa euskaraz egin nahi zuela adierazia zuen arren eta autoeskolakoek eskaera egin zuten arren, ezin izan zuen azterketa euskaraz egin.	Nafarroa
Zenbakia: 937/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren webgunea gaztelaniaz soilik kontsulta daiteke.	Bizkaia

Zenbakia: 1058/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren Arabako ordezkariak deitu zuen, 945 222 058 zenbakira. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion deia hartu zion langileari. Hark gaztelaniaz eta modu zakarrean erantzun zionez, gaztelaniaz egin behar izan zuen kontsulta.	Araba
Zenbakia: 1059/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DEL INTERIOR. TRAFIKO ZUZENDARITZA NAGUSIA Irailaren hasieran Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak Gasteizen duen bulegoan izan zen gida-baimenaren duplikatua eskatzeko. Ez zuten inprimakiaren euskarazko alerik eta gaztelaniazkoa bete behar izan zuen.	Araba
Zenbakia: 37/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Durangoko ertzain-etxearen kanpoaldean seinale bi ipintzen dituzte gauero. Seinaleotan gaztelania hutsean ageri da ondokoa: <i>CARRETERA CORTADA, de xx:xxh a xx:xxh.</i>	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 82/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA 2009ko urtarrilaren 17tik 18rako gauean goizaldeko 04:00-05:00 inguruan, Tolosako ertzain etxearen aurrean, errepideaz bestalde dagoen espaloian, herritarra eta bere lagun bat ibaiaren ertzeko petrilean eserita zeuden, berriketan, etxera itzuli aurretik. Ertzain-etxetik hiruzpalau ertzain atera ziren eta batek handik alde egiteko esan zien gaztelaniaz. Kexa egin zuen herritarrak euskaraz eskatu zituen azalpenak eta orduan, ordura arte isilik egon zen ertzainetako batek gaztelaniaz egiten duenari euskaraz erantzutea edukazio txarrekoa dela erantzun zion. Herritarrak lehenbizi zuzendu zitzaion ertzainari ea euskaraz ulertzen zuen galdetu zion, eta hark baietz erantzun zionez euskaraz jarraitu zuen. Alboan zegoen ertzainetako batek ez zuen ongi hartu herritarraren jokaera, eta errespetu falta aurpegiratu eta ertzaina ez balitz ostia pare bat emango ziola adierazi zion modu zakarrean. Gero gauzak korapilatu egin ziren eta guztira 8 ertzainekin egotea egokitu zitzaion. 8etatik bakarrarekin egin ahal izan zuen euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 83/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Urtarrilaren 9an 112 zerbitzura deitu zuen abisu bat emateko. Teleoperadoreak gaztelania hutsean egin zion agurra. Ondoren, abisua berresteko deitu zioten 944063300 zenbakitik eta orduan ere gaztelaniaz egin behar izan zuen, deitu zuen teleoperadoreak euskaraz ez zekiela.	Bizkaia
Zenbakia: 85/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Legebiltzarrerako hauteskundearen harira Herrizaingo Saileko hauteskunde eta Dokumentazio Zuzendaritzak hauteskundeetako gune ofizialaren aurkezpena egin zuen urtarrilean. Aurkezpena egin zen unean webguneko 14 guneak oso-osorik irakur zitezkeen gaztelaniaz. Euskaraz bi besterik ez, 'Boto bereziak' eta 'Hauteskunde mahaikideentzako argibideak'. Gainerakoetan euskara gaztelaniarekin nahastuta ageri zen, edo hutsik zeuden. Horietan, <i>Eguneratze prozesuan. Urtarrilaren 15ean itzulpen ofiziala ezarriko da</i> azalpena ageri zen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 102/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Urtarrilaren 8an 23:00ak aldera 112 zenbakira deitu zuen. Gizonezko batek erantzun zion deia. Herritarrak azalpenak euskaraz eman zizkion eta gizonezkoak <i>¿Beasain qué?, ¿Ha ido la Ertzaintza?</i> galdetu zion. Herritarrak euskaraz bazekien galdetu zion gizonezkoari eta hark pixka bat erantzun zion. Herritarrak berriz ere azalpenak eman zizkion euskaraz, baina alferrik ari zela ohartu zen, langileak ez baitzion ulertzen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 126/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Abenduaren 24ko arratsean, Ertzain batek euskarazko zerbitzua ez emateaz gain fisikoki bortxaz eraso zion herritarra Ondarroako sarrerako kontrol batean, euskaraz arreta egiteko eskatzeagatik.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 181/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Herrizaingo Sailak martxoaren 1eko Eusko Legebiltzarrerako hauteskundeetako parte hartzeari buruzko datuak biltzeko orria bidali zuen Arabako udal batera. Orria gaztelania hutsean zegoen.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 182/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Herrizaingo Sailak martxoaren 1eko Eusko Legebiltzarrerako hauteskundeetako parte hartzeari buruzko datuak biltzeko telefono zenbaki bat jarri zuen (900 840 129). Datuak eman behar zituen herritarrak 3 dei egin behar izan zituen. Hiru deietan euskaraz zuzendu arren gaztelaniaz erantzun zioten.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 191/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Gipuzkoako Udal baten gaztelania hutsean jaso zuten urtarrilaren 27an euriteagatik sor zitezkeen arriskuen berri emateko Larrialdiei Aurregiteko Zuzendaritzak bidalitako mezua.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 473/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Martxoaren hasieran, Zarauzko Ertzain-etxera joan behar izan zuen herritarrak. Harrera egin zion pertsonari euskaraz zuzendu zitzaion, baina hark gaztelaniaz erantzuten zionez, herritarrak ere gaztelaniaz jarraitu behar izan zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 639/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINTZA Apirilaren 29an 17:30ean Lasarte-Oriako Buenos Aires aldapako 17. atariaren parean, Ertzaintzaren talde batek herritarra kontrol batean gelditu zuten eta ertzain batek hitz bidea eman zion, gaztelaniaz. Herritarrak harremanak euskaraz nahi zituela eta zerbitzua euskaraz emango zion norbait eskatu zion. Berak ez zekiela eta ertzain hura, taldeko arduradunarengana joan zen. Arduraduna hurbildu zen herritarrarengana <i>con que con esas estamos</i> esanaz. Herritarrak hari ere euskaraz esan zion aurrekoari esan zion gauza bera, administrazioarekin, Ertzaintzarekin, harremana euskaraz nahi zuela. Berak, ordea, <i>¿que quieres a las buenas o a las malas?</i> esan zion. Handik aurrera, herritarrarekin batera autoan zihozten bi alaben beldurra tarteko, ertzainak gaztelaniaz eskatu zizkion paperak eman egin zizkion herritarrak.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 810/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINITZA Herritarra Beasaingo ertzain-etxean izan zen salaketa egiten. Egokitu zitzaion ertzainak harrera euskaraz egin bazion ere, salaketa-agiria gaztelaniaz egiten hasi zen. Herritarrak agiria zergatik ez zuten euskaraz jasotzen galdetu zion eta hark gaztelaniaz hobeki moldatzen zela erantzun zion. Handik aurrera, ahozko harrera ere gaztelaniaz egin zion ertzainak. Bukatzeko agiria gaztelania hutsean luzatu zion.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 847/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINITZA Lan-deialdi berriaren arabera, 260 lan-postutatik %41i besterik ez zaie euskararen derrigorrezko ezagutza. Horietatik batek ere ez du ezarrita bigarren hizkuntza-eskakizuna.	Bizkaia
Zenbakia: 1057/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINITZA irailaren 3an arratsaldeko 16:20 aldera Arrasateko ertzain-etxera joan zen salaketa jartzera. Egokitu zitzaion ertzainak harrera euskaraz egin zion arren salaketa-agiria euskaraz idatzeko ez zela gauza adierazi zion, salaketaren kopia euskaraz nahi bazuen Bergaratik ertzain bat etorri arte itxaron beharko zuela. Gaztelaniazko agiriarekin konformatu behar izan zuen herritarrak.	Araba
Zenbakia: 1177/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINITZA Ertzaintzak isuna jarri zion urriaren 6an Lintzirinen (Oiartzun) uhalik gabe gidatzeagatik. Herritarra ertzainari euskaraz zuzendu zitzaion arren, hark gaztelania hutsean idatzi zion isuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1313/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HERRIZAINGO SAILA, ERTZAINITZA Urriaren 24an Ertzaintzak isuna jarri zion Oiartzungo ordainlekuan gehiegizko abiaduran joateagatik. Isuna jasotzerakoan herritarrak euskaraz nahi zuela adierazi zuen, ordura arte gaztelaniaz zuzendu zitzaizkiolako eta isuna ere gaztelaniaz luzatu ziotelako. Ertzainak <i>'yo no tengo por qué aprender euskara porque el castellano es lengua oficial'</i> erantzun zion. Herritarrak euskara ere hala dela gogorarazi zion eta berak euskaraz ikasten ez badu euskaldunak gaztelaniaz egitera behartzen dituela. Orduan ertzainak <i>'Si, es verdad, te voy a poner la multa en euskara, y a la señora de atrás le voy a poner otra por no llevar el cinturón de seguridad'</i> . Hor eztabaidan hasi ziren ertzaina eta herritarra. Azkenean joaten utzi zioten, baina isuna gaztelaniaz gelditu zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 851/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak 111 Foruzaintzako lan-deialdia argitaratu du. Batean ere ez da derrigorrezkoa euskararen ezagutza, eta batean ere ez da baloratzen euskara merezimendu gisa.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 896/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak <i>Parque Móvil de Educación Vial</i> izeneko ekimena antolatu zuen uztailaren 1etik 3ra Iruñeko Gazteluko Plazan. 7tik 12 urtera bitarteko haurrentzat. Ekimenaren berri ematen zuten euskarri guztiak gaztelania hutsean zeuden.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 153/2009 Arrazoa:	Erakundea: HAUTESKUNDE BATZORDEA Urtarrilaren 30ean goizeko 10:30ean Gernika-Lumoko Eskualdeko Hauteskunde Batzordera deitu zuen. Herritarra euskaraz hasi zen, baina emakumezko langileak goizean zehar ez zela euskaraz zekien langilerik egongo esan zion. Nahi bazuen galegoz artatuko zuela lankide batek.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

4.5. EREMUA: HEZKUNTZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 42

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Aurten hezkuntzaren arloan bideratu diren kexa guztietan urratu da eskubidea, eta horietatik askotan, bai eta legea ere. Kasu guztietan hizkuntzaren estatusarekin lotutako kexak izan dira.

Azpimarratu behar da zenbait kasutan lege-urraketarik gertatu ez den arren, atzerapausoen zantzua oso argia dela hezkuntza-administrazioak hartu dituen erabakietan. Horren adibide ditugu EAEko eskoletako sukaldari eta garbiketako lan-postuak betetzeko lekualdatze-lehiaketetan euskararen ezagutza merezimendu gisa ere kontuan ez hartzea, edota jantokietan bajan diren langile euskaldunak langile erdal elebakarrekin ordezkatu izana.

Nafarroako kasuan, atzerapausoa are kezkarriagoa da, izan ere, Gobernuak 51/2007 Foru Agindu bidez ezarri baitzuen “G” eta “A” eredia partekatzen duten ikastetxeetan, “A” eredian eskolatzen diren ikasleei ez zaiela aukerarik emango 5. mailan atzerriko bigarren hizkuntza ikasteko. Gainera aginduak ezartzen du euskarako irakasgaia “G” ereduko ikasleek gaztelanian eta matematikan aplikatutako teknologia berrien tailerrak lantzen dituzten ordutegian ikasiko dutela. Horrela bada, atzerriko bigarren hizkuntza ikasteko aukera ukatzeaz gain matematika eta gaztelanian trebatzeko aukerak murrizten zaizkie A eredia hautatzen duten ikasleei. Euskararen 18/1986 Foru Legean jasotzen den eremu ez euskaldunear euskararen irakaskuntza bultzatzeko hartutako neurria omen.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kexa gehien eragin duten gertaerek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Hori horrela, oso ohikoa da herritarren eskura paperezko euskarrian nahiz digitalean jartzen diren jakinarazpenak, informazioa, agiriak eta inprimakiak gaztelaniaz baino ez egotea, nahiz eta horietako batzuk herritarrek betetzeko izan.

Era berean, bat baino gehiago izan dira egunkarietan gaztelania hutsean txertatu diren iragarkiak, eta ohiko gertaera da webguneetan zenbait informazio gaztelaniaz soilik izatea eskura.

Ahozko zerbitzua euskaraz jasotzerik izan ez duten herritarren kexak ere behin eta berriz errepikatu dira, zerbitzuetako lan-postuetan euskararen ezagutza kontuan ez hartzearekin zerikusia dutenekin batera.

Era honetako kexak aurreko urteetan ere errepikatu direla kontuan hartuta, Hezkuntzaren arloan ez da urrats esanguratsurik eman herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurri eraginkorrek hartzeari begira. Duela urte batzuetako gabezia berberekin jarraitzen dugu, ez dugu progresibotasunaren zantzurik aurkitu azken urteetako bilakabidean.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Langile euskaldunak erdaldunekin ordezkatzea
Iragarkiak gaztelania hutsean
Webguneetako edukiak euskaraz ez
Irakasgairik ez euskaraz
Lan-postuak hornitzeko euskararen ezagutza ez baloratzea
Jakinarazpenak gaztelania hutsean idaztea
Herritarrek betetzeko agiriak euskaraz ez izatea
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Informazioa gaztelania hutsean
Panel / iragarkiak gaztelania hutsean
Euskara hautatzeagatik atzerriko 2. hizkuntza ezin ikasi izatea
Euskaraz idatzitako eskaera ez onartzea
Inkestako galderak euskaraz ez egotea

Erabilerari dagokionez, idatzizko komunikazioekin zerikusia duten kexak izan dira ugariak. Hala herritarrek, gaztelania hutsean jaso dituzte, bai posta arruntez, bai posta elektronikoz igorri zaizkien jakinarazpenak, bai eta haiekin batera heldu diren informazio-euskarriak (esku-orriak, kartelak...). Euskaraz eginiko eskaerei gaztelaniaz erantzun zaie. Gainera, ikuspegi pasibotik ez ezik, aktibotik ere urratu da eskubidea, euskaraz eginiko galdera gaztelaniaz egiteko eskatu baitzaio herritarrari.

Herritarrek betetzeko inprimakiek ere kexa bat baino bat baino eragin dute. Gaztelania hutsean jaso dituzte eta euskarazko aleak eskatu dituztenean halakorik ez dutela erantzun zaie, edo internet bidez lor daitezkeela.

Webguneetako eduki asko gaztelaniaz soilik daude eskura, itxura batera euskaraz ere badaudela irudi lezakeen arren. Beste kasu batzuetan, webguneek ez dute euskarazko bertsiorik, baina bai beste hizkuntza batzuetakoak.

Ohiko gertaera da halaber prentsara iragarkiak eta oharrak gaztelania hutsean igortzea, bai eta iragarki-panelak gaztelania hutsean jartzea ere.

Kasu pare batean programa informatikoak izan dira herritarrek euskaraz egiteko duten eskubidea ahalbidetu ez dutenak.

Ikastetxe batzuek ez dute ikasketak euskaraz egiteko aukerarik eskaintzen. Beste kasu batzuetan, euskara ikasi nahi izateak beste ikasgai batzuk hautatu ahal izatea eragozten du, eta ikasgai nagusiei eskainitako orduak murriztea.

Ahozko jardunari dagokionez, behin eta berriz errepikatu dira ahazko zerbitzua euskaraz jasotzerik izan ez duten herritarren keak. Herritarrek euskaraz hitz egin eta gaztelaniaz egiteko erantzun diete, edo itzaroteko esan eta ondoren gaztelaniaz artatu.

Lan-postuen hizkuntza-profilarekin lotutako kasuen kopurua ere esanguratsua izan da. Ez da euskararen ezagutza baloratu.

Adierazleek eskubide-urraketaren sistematikotasuna azpimarratzen dute. Ahalegin txikiena eskatzen duten euskarriak ere ez dira eskaintzen euskaraz (panelak, ohar idatziak, herritarrek betetzeko inprimakiak, webguneak). Beste alde batetik, jasotzen diren keak banakakoak izan arren zio batzuk erabiltzaile euskaldun guztien eskubideak urratzen dituzte (langile erdaldunak, informazio-euskarriak, inprimaki-ereduak, aplikazio informatikoak, izaera orokorreko erabakiak ...).

2.3. Larritasuna

107/2009 eta 144/2009 espedienteetan, jantokiko laguntzaile euskalduna ordezkatzeko, langile erdalduna bidali zuten, nora eta D ereduko ikastetxe batera. Bigarren kasuan gainera, propio eskatu zuten ikastetxetik langile euskalduna bidaltzeko, baina hala ere, erdalduna bidali zuten, eskaerari jaramonik egin gabe.

250-2009 espedientearen kasuan, eskoletako sukaldari eta garbiketako lan-postuak betetzeko lekualdatze deialdian ez dute euskararen ezagutza merezimendu gisa baloratu. Langile horietako batzuk baina, D ereduko ikastetxeetan hartuko dute lan-postua, eta nahiz eta oro har ikasle eta irakasleekin ia harremanik ez izan, suerta daiteke inoiz haiengana zuzendu behar izatea. Hartara egokiagoa litzateke, B eta D ereduko ikastetxeetan euskaraz dakiten zerbitzuetako langileei lehentasuna ematea.

1382-2009 espedientearen kasuan, berriz, enpresa batek euskararen behar besteko ezagutza-mailarik ez duten jantokiko laguntzaileak bidali ditu D ereduko ikastetxe batera. Horrek erakusten du, hezkuntza-administrazioak zerbitzuen esleipenak egiten dituenean, ez dituela hizkuntza-irizpideak ezartzen, edota ezartzen baditu ere, ez duela haien gaineko jarraipenik egiten.

lido beretik, 677-2009 espedientearen kasuan, Nafarroako Gobernuak zerbitzuetako langile erdalduna bidali du euskaltegi batera, euskaraz jarduten ohituta dauden ikasle eta irakasleekin harremanetan egongo den lan-postu batera. Atzerapausoaren zantzua oso nabarmena da, gaztelaniaz hitz egitera behartuko baititu harengana zuzentzen diren guztiak, eta ezin izango baitu zerbitzua egoki bete.

1304-2009 espedienteak, berriz, herritarrekiko begirune-eza islatzen du. Herritarrak eskaera euskaraz egin arren, haren hizkuntza-hautuari jaramonik egin ez eta gaztelania hutsean bidali zioten erantzuna.

Nafarroako Gobernuak, bestalde, ofizialtasun bikoitzak ezartzen dituen legezko betebeharrak alboratzen jarraitzen du. Horrela adierazten dute Nafarroako Administrazio Publikoen Institutuak legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batera informaziorako esku-orriak gaztelania hutsean bidali izanak(204-2009), bai eta Hezkuntza Departamentuak D ereduko ikastetxe batera berak antolatutako lehiaketa baten berri emateko informazio guztia, ikasleei banatzeko euskarriak barne, gaztelania hutsean bidali izanak ere (1035-2009).

1034-2009 espedientearen salatzen den gertaera larritasun handikoa da. Batetik, "A" eta "G" ereduak partekatzen dituzten ikastetxeetan "A" eredu hautatzen duten ikasleei atzerriko bigarren hizkuntza ikasteko aukera ukatuko zaie, eta bestetik euskara irakasgaia "G" ereduko ikasleek atzerriko bigarren hizkuntza eta matematikan eta gaztelanian aplikatutako teknologia berriak lantzen dituzten orduetan ikasi beharko dute, 51/2007 Foru Aginduaren indarrez. 16/1986 Legeak eremu ez euskaldunean euskararen irakaskuntza bultzatuko dela badio ere, ez guke esango Foru Aginduaren xedapenak norabide horretan doazenik, izan ere, euskara ikasteak abantailak ez baino desabantailak dakartzkio hautu hori egiten duenari, ezin baitu 5. mailara iristean atzerriko bigarren hizkuntzarik hautatu eta teknologia berrietan nahiz matematika eta gaztelanian prestakuntza-ordu gutxiago jasoko baititu. Euskarari, Nafarroako berezko hizkuntza izanik, atzerriko hizkuntzen trataera ematen zaio Foru Aginduak ezartzen duen hautu baztertzaileri esker.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA	14
NAFARROAKO GOBERNUA - HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	19
EHU - EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	6
NUP - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	3

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari 2009 urtean bideratu zaizkion kexetan gehien errepikatu den zioetako batek jantokietako eta zerbitzuetako langileen hizkuntza-profilarekin du zerikusia. Kexa horietan salatzen da jantokietako ordezeko langileek ez dutela D ereduko ikastetxeetan lanean aritzeko behar besteko euskara-gaitasunik. Ez da harritzekoa, izan ere, 2007 urtean Eusko Jaurlaritzak zerrenda bakarra osatu zuen jantokiko laguntzaileen ordezkapenak egiteko, eta zerrenda osatzerakoan ez zuen inolako irizpiderik ezarri euskararen ezagutzaren inguruan. Horiek horrela, zerrenda erabili beharra sortu denean azaleratu dira orduko erabaki haren gabeziak. Hala ere, ez dirudi Hezkuntza Sailak ikasbide handirik atera duenik akats hartatik, 2009an eskoletako sukaldari eta garbiketako lan-postuak betetzeko lekualdatze-lehiaketa argitaratu baitu, oraingo honetan ere euskararen ezagutza batere aintzat hartu gabe. Bestetik, kanpoko enpresei esleitzen dizkien zerbitzuetan ere, ez dirudi hizkuntza-irizpideek inongo tokirik hartzen dutenik.

Beste alde batetik, Hezkuntza Sailaren mende dauden ikastetxeek erakutsi dute izaera orokorrez egiten dituzten eta hedabideetara igortzen dituzten iragarki edo oharretan ez dutela ofizialtasun bikoitzaren printzipioa errespetatzen, gaztelania hutsean bidaltzen dituztelako. Horietako batzuk, gaztelania hutsean dituzte oraindik beren web-orriak.

Hezkuntza Sailak berak ikastetxeetara bidali dituen jakinarazpen zenbaitekin ere gauza bera gertatu da, eta herritarrek ere behin baino gehiagotan jaso dituzte Hezkuntza Sailatik bidali zaizkien informazio eta agiriak gaztelania hutsean. Kasu batzuetan agiriak herritarrek betetzeko ziren. Eskaera euskaraz aurkeztu eta gaztelaniazko erantzuna jaso duen herritarrik ere izan da.

Lanbide Heziketako ikasketak euskaraz egiteko eskubidearen urraketak ere bere horretan darrai, modulu apur batzuk baino ezin dira egin euskaraz eta ez ikastetxe eta adar guztietan.

Horiek horrela, ezin esan euskararen erabilera sustatzen aurrekari behar lukeen Hezkuntza Sailak ardura handirik erakusten duenik herritarren hizkuntza-eskubideen bermeari dagokionez.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuako Hezkuntza Departamentuak 2009 urtean jaso dituen kexen artean ugariak ahozko zerbitzuak eta idatzizko jakinarazpenek eragindakoak dira.

Ahozko zerbitzuari dagokionez, Departamentuak ez du baliabide egokirik herritarrek administrazioarengana euskaraz zuzentzeko duten eskubidea ahalbidetzeko, eta hartara gaztelaniaz egiten zaie harrera, nahiz eta euskaraz egin nahi dutela jakinarazi. Hartara, Nafarroako Arartekoak behin eta berriz egin dizkio gomendioak Hezkuntza Kontseilariari legez dituen betebeharrak

gogorarazi eta herritarrek administrazioarengana euskaraz zuzentzeko duten eskubidea eraginkor bihurtzeko neurriak eskatuz.

Kontseilariak gomendioak ontzat eman dituela jakinarazi arren, Zubiarte Euskaltegiko atezain-lan-postuari dagokionean izan ezik (kasu honetan, lan-postuari 2. hizkuntza-profila ezartzea eta langileari euskara eskakizunik ez duen beste lan-postu bat ematea erabaki da), herritarrek hezkuntza administrazioarengana euskaraz zuzentzeko duten eskubidea bermatzeko proposatu dituen neurriak guztiz askiezak dira,

Telefonoguneko eta Informazio eta Dokumentazio Bulegoko langile euskaldunak okupaturik daudenean edo beste arrazoiren batengatik kanpoan daudenean, Administrazio Araubidearen Ataleko beste negoziatua arduratuko da herritarrari arreta egiteaz, eta ezin bada deiak Idazkaritza Tekniko Nagusiko beste unitate batzuetara desbideratuko dira, haietan euskaraz dakiten langileak daudelako.

Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialaren kasuan, ez atezain, ez administrari-lan-postuek, ez dute euskara profilik, lan-postuetako batean euskara merezimendu gisa hartzen da. Hala ere, lan-postuak profilik izan ez arren, bi administrari euskaldunak dira eta haiengana zuzentzen dituzte IHEOn kudeaketaren bat euskaraz egin nahi duten pertsonak. Konponbide modura proposatzen da euskararen profila ezartzea atezain lan-postu bati eta administrari-lan-postu bati, beti ere euskarazko ezagutzarik izan ez eta etorkizunerako euskararen ezagutza nahitaezkoa izango den lan-postuetan diharduten langileek eskuratutako eskubideak errespetatuz.

Neurri eraginkorragorik ezean, kexak errepikatu egin dira eta bai eta gerora ere.

Idatzizko jakinarazpenetan ere eskubide-urraketa sistematikoa da: herritarrei zuzendutako jakinarazpenak, errotuluak, herritarrek betetzeko diren inprimakiak, webguneetako informazioa eta edukiak gaztelaniaz baino ez ditu egiten.

Horrekin batera, legeak aukera eskaintzen duen arren, izaera orokorrez emateko den informazioa ere ez du euskaraz ziurtatzen eta gaztelania hutsean bidaltzen du legeak ezarritako eremu euskaldunerako bada ere, kasu honetan legeak ezartzen dizkion betebeharrei bizkar emanez.

Herritarrek euskaraz zuzendutako idazkiak atzera botatzen ditu batzuetan, haien gaztelaniazko itzulpena eskatuz, nahiz eta legeak argi dioen Nafarroako herritar guztiek dutela administrazioarengana euskaraz zuzentzeko eskubidea.

Administrazio elektronikoaren ezarpenaren inguruan ere euskara ezarpen horretatik bazter utzi du, eta egun internet bidez gaztelaniaz aurki daitezkeen agiri asko eta asko ezin dira euskaraz eskuratu, ez eta gaztelaniaz egin daitezkeen tramiteak euskaraz bideratu ere.

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Euskal Herriko Unibertsitateak 2009 urtean jaso dituen kexen arrazoiak mota askotakoak izan badira ere, erabiltzaileekiko harremanak, bai ahozkoak, bai idatzizkoak, gaztelania hutsean burutzen direla adierazten dute, euskararen ofizialtasuna guztiz alboratuz.

Euskararen Erabilera Normalizatzeko 10/1982 Legean ezarritakoez gain, estatutuetan aitortzen diren hizkuntza-eskubideak ere ez ditu errespetatzen EHUK herritarrei euskarazko arreta ukatzen dienean, jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzen dizkienean, esku-orriak gaztelania hutsean argitaratzen dituenean, herritarrek betetzeko inprimakiak edo galdesortak gaztelaniaz baino ez dituenean jartzen haien eskura.

NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

Nafarroako Unibertsitate Publikoak jaso dituen kexen arrazoiak iragarkia, webguneko informazioa eta aplikazio informatikoa izan dira.

Lehen bi kasuetan arau hausterik gertatu ez bada ere, herritarrek informazioa euskaraz hartzeko duten eskubidea urratu da, eta ez da legeak informazioa euskaraz emateko ahalbidetzen duen aukera baliatu, izan ere, 29/2003 Foru Dekretuak, 16.2. artikuluan, xedapenak, oharrak, argitalpenak, iragarkiak eta mota guztietako publizitatea gaztelaniaz izango direla badio ere, horrek ez duelako esan nahi gaztelaniaz soilik izan behar dutenik. Webguneko informazioak, berriz, partzialki baino ezin dira bistaratu euskaraz.

Aplikazio informatikoaren kasuan, 18/1986 Legea, Euskarari buruzkoa, eta NUPen estatutua urratu dira herritarrari ez zaiolako administrazio zerbitzuetara berak aukeratutako hizkuntza ofizialean zuzentzeko aukera bermatu, baliabide egokiaren faltan. Aplikazioak gaztelaniaz eta katalanez izena emateko aukera eskaintzen zuen, baina ez euskaraz. Administrazio elektronikoa ezartzeko 11/2007 legea ere urratzen du, 4. artikuluan ezartzen baita, herritarrek eskubidea dutela, administrazio-prozedura elektronikoetan gaztelania eta euskara erabiltzeko, euskara arautzen duten legeetan ezarritako moduan. Horrez gain, guztiz ulertezina egiten da, Nafarroan ofiziala ez den hizkuntza batean (katalanez) burutu ahal izatea tramitea, eta aldiz, Nafarroako zati batean bederen ofiziala den hizkuntzan ezin egin izatea.

4. ERANTZUNAK

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailari bideratutako kexetatik 2k soilik jaso dute erantzuna.

573-2009 espedientearen inguruan, Bilboko Botikazar Batxilergoko Institutuko zuzendariak jakinarazi du, EL CORREOn gaztelaniaz argitaratzen dituztela iragarkiak, eta BERRIAN eta GAZTEZULOn euskaraz. Gainerako hedabideetan

ez dute iragarkirik txertatzen diru-arazoak direla eta. EL CORREOn gaztelania hutsean argitaratzeko arrazoia da, oso garestia izateaz gain ele bietan argitaratzea alferrikakoa iruditzen zaiela.

1173-2009 espedientearen kasuan, Durangoko Hizkuntza Eskola Ofizialeko zuzendariak, barkamena eskatu du zerrenda gaztelania hutsean argitaratzeagatik, eta ikastetxeko arduradun bezala, datorren ikasturterako programa informatikoak Euskal Herriko hizkuntza bietan egon daitezen bere esku dagoen guztia egingo duela agindu du.

Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuari bideratutako kexetatik hiruk baino ez dute jaso Departamentuaren erantzuna (1035-2009, 1384-2009 eta 1397-2009).

Hezkuntza Departamentutik eremu euskalduneko D eredu ikastetxe batera lehiaketa baten berri emateko informazio guztia gaztelania hutsean bidaltzeagatik eginiko kexaren harira Euskarabideako Zuzendariak jakinarazi du Berrikuntzaren Nafarroako Agentzia den ANAINekin harremanetan jarri direla eta jakinarazi diotela Nafarroako Foru Komunitateko eremu geografikoa bere osotasunean hartzen duten kanpainak ele bietan egin behar direla, Euskarari buruzko Foru Legeak xedatutakoaren arabera.

Nominaren inguruko kontsulta euskaraz egin eta gaztelaniaz igortzeko eskatzeagatik eginiko kexaren inguruan, Nominen Zerbitzuko zuzendariak jakinarazi du kaltetuaren hasierako eskaerari erantzun elebiduna eman zitzaiola 2010eko urtarrilaren 27ko datarekin. Herritarrak abenduaren amaieran egin zuen kontsulta.

PFEZri buruzko datuak eguneratzeko gaztelania hutsean igorritako dokumentazioari dagokionez, Nominen Zerbitzuko zuzendariak Nafarroako Administrazio Publikoetan euskararen erabilera arautzen duen 29/2003 Foru Dekretuaren 15.2. artikulua gogorarazi du: *“Eremu mistoko pertsona fisiko edo juridikoek erabiltzeko inprimaki eta formularioetan gaztelania hutsean edo ele bitan (gaztelania-euskara) idatzitako dokumentua erabili ahalko da, baina ale bereziak izanen dira, erabiltzaileak bat hauta dezan”*.

Jarraian jakinarazi du Nafarroako Gobernuak PFEZren datuak gaurkotzeko inprimakia modu zentralizatuz eta ofizio bidez igortzen diela bere langile guztiei, euren familia egoerari buruzko datuak aldatu ditzaten, beharrezkoa bada, eta bete ondoren horretarako jarritako data baino lehen itzul dezaten. Hala, ez omen da interesatuak eskatutako inprimaki bat, langile guztiei orokortasunez banatutako inprimakia baizik, eta horrelakoa izanik, Nafarroako Gobernuak gaztelaniaz igortzea erabaki omen zuen.

Argiago esaterik ez dago, erabiltzaileak berak ez baino administrazioak hautatzen du erabiltzaileak zein euskarri erabiliko duen, eta gainera erabakitzen du herritarrari euskaraz egiteko aukerarik (eredu elebiduna) ez eskaintzea.

Nafarroako Gobernuari zuzendutako beste hainbat kexen inguruko erantzuna Nafarroako Arartekoaren bidez jaso du Behatokiak.

106-2009 kexaren kasuan, Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean, ez atezain, ez administrari-lan-postuek, ez dute euskara profilik. Lan-postuetako batean euskara merezimendu gisa hartzen da. Hala ere, lan-postuak profilik izan ez arren, bi administrari euskaldunak dira eta haiengana zuzentzen dituzte IHEOn kudeaketaren bat euskaraz egin nahi duten pertsonak. Konponbide modura Euskarabideak proposatzen du euskararen profila ezartzea atezain lan-postu bati eta administrari-lan-postu bati, beti ere euskarazko ezagutzarik izan ez eta etorkizunerako euskararen ezagutza nahitaezkoa izango den lan-postuetan diharduten langileek eskuratutako eskubideak errespetatuz.

386-2009 espedientearen kasuan, EUSKARABIDEAREN buletin elektronikoan entitatearen helbidea eta beste datu batzuk gaztelania hutsean agertzeari buruzkoan, akatsa zuzendu dutela jakinarazi diote Arartekoari.

676-2009 espedienteari dagokionez, Berriozarko Udalak eskaera egin dio Hezkuntza Departamentuari Bigarren Hezkuntzako Institutua eraikitzeko lanen berri ematen duen panela euskaraz ere jar dezan.

677-2009 espedientearen, lekualdatze-lehiaketa ebatzita Zubiarte Euskaltegiko zerbitzuetako langile postua langile erdaldunak hartu zuela salatzen zen. Departamentuak Arartekoari jakinarazi zion lan-postuak ez zuela euskaraz jakiteko betebeharra esleituta, baina Funtzio Publikoaren zuzendaritza Nagusiari lan-postuaren profila aldatzeko eskatu diotela, V2 maila eskatzeko, eta lan-postua lekualdatze-lehiaketan lortu zuen funtzionarioari euskaraz jakitea nahitaezkoa izango ez den zerbitzu orokorretako beste lan-postu bat emateko.

678-2009, 682-2009 eta 710-2009 espedienteen kasuan, Hezkuntza Departamentuak Arartekoari jakinarazi dio Hezkuntza Departamentuaren plantilla organikoan ez dagoela telefonista-laguntzaile lan-posturik, eta administrari-laguntzaile bat arduratzen dela telefono-zentralitaz, baina langile horri ez zitzaioela inongo hizkuntza-eskakizunik ezarri lan-postu horretan hasi zenean eta ez duela euskararen ezagupenik. Nolanahi ere, pertsona horrek aukera duela diote NAPIK urtero antolatzen dituen euskaraz ikasteko ikastaroetara joateko.

Hala eta guztiz ere, euskaraz egin nahi diren kontsultak berehala desbideratzen omen dira Informazio eta Dokumentazio Bulegora; izan ere, bertako plantillan, arreta euskaraz emateko gaitasuna duen pertsona bat egoteaz gainera, beste pertsona batek ere euskaraz ba omen daki, eta egiten zaizkion kontsultei euskaraz eta gaztelaniaz erantzuteko moduan omen dago. Edonola ere, gerta omen daiteke euskaraz erantzuteko gaikuntza duten langile horiek une jakin batean okupatuta egotea, eta arreta berehala jaso nahi izanez gero, gaztelaniaz erantzun behar izaten omen zaie.

Telefonoguneko eta Informazio eta Dokumentazio Bulegoko langile euskaldunak okupaturik edo beste arrazoiren batengatik kanpoan dauden

kasuetarako irtenbide modura proposatzen da, Hezkuntza Administrazio Araubidearen Ataleko beste negoziatua arduratzea herritarrari arreta egiteaz, eta ezin bada deiak Idazkaritza Tekniko Nagusiko beste unitate batzuetara desbideratzea, haietan euskaraz dakiten langileak daudelako.

828-2009 espedienteari dagokionez, Hezkuntza Departamentuak Arartekoari erantzun dio, 2009/2010 ikasturteko irakaskuntza ertainetako irakasle-lan-postuak esleitzeko ekitaldi publikoei buruzko informazioa ematen duen orriaren edukia gaztelania hutsean dagoela, 29/2003 Foru Dekretuko 16.2. artikulua betez. *“Xedapenak, oharrak, argitalpenak, iragarkiak eta mota guztietako publizitatea gaztelaniaz izanen dira”*.

829-2009 espedientearen gaztelaniaz soilik eskura daitezkeen agirien inguruan Hezkuntza Departamentuak jakinarazi du bizi- eta istripu-aseguruetarako polizen baldintzak azaltzen dituen dokumentua euskaraz eskura daitekeela web-orrian. Bizi-aseguruaren polizaren inprimakiari dagokionez, inprimaki hori Nafarroako Gobernu osoan erabiltzen den dokumentua dela dio eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak igorri bezala jarri dutela webgunean (gaztelaniaz). Esan behar da Nafarroa osorako denez, eta erabiltzaileek betetzeko denez, legez, euskarazko eredia eta eredu elebiduna ere jarri beharko lituzketela herritarren eskura.

953-2009 espedientearen kasuan, Nominen eta Aurrekontu Kontrolaren Zerbitzuko plantilla organikoko lan-postuak betetzeko ez zela inongo hizkuntza-baldintzarik exijitu jakinarazi du Hezkuntza Kontseilariak. Hala eta guztiz ere, zerbitzuan behar adina dakien pertsona bat dagoela dio, eta bi hizkuntzetan ematen duela arreta.

1034-2009 espedienteari dagokionez, arestian aipatu dugun 51/2007 Foru Agindua gogorarazten du Hezkuntza Departamentuak.

1099-2009 kexari buruz, **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentu**ko Kontseilariak adierazi du, ez dagoela zehaztuta zein den aipatu herritarrak jardun publikoak zain dezan nahi duen eskubidea, ez baitago eskubide bat ezartzen duena Nafarroako webgunearen euskarazko bertsioak gaztelaniazko bertsioaren eduki bera izan behar duela. Horren harira, gaineratzen du kultura-erakunde batek auzitegitara eraman zuela gaia eta Nafarroako Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzien Salak ezetsi egin zuela hark aurkeztutako errekurtsua urtarrilaren 31ko 70/2006 epai irmoaren bidez. Epai horren seigarren oinarri juridikoan honakoa ezartzen da berariaz: *“...ondorioztatu beharra dago ezen, haren osotasun edo zati bat euskaraz idatzita egoteko inongo arazorik ez dagoen arren, aplikatzekoa den arauak ez duela ezartzen hala izateko betebeharra, ez edizio elebidun bakar batean, ez gaztelaniazko eta euskarazko edizio bereizietan ere. Izan ere erabaki hori aukerakoa da departamentuko kontseilariarentzat. Horrenbestez, soilik gaztelaniaz azaltzeko erabakiak ez du antolamendu juridikoa urratzen...”* Eta jarraitzen du esanez, Nafarroako Gobernuaren webgunearen euskarazko bertsioa gaztelaniazko bertsioaren laburpen bat izateak ez lukeela antolamendu juridikoa urratuko, zeren eta, bere osotasunean gaztelaniaz balego ere antolamendu horren araberakoa

izanen litzatekeela. Hartara bada, herritarrek dauzkaten eskubide guztiak behar adina zainduta daudela dio Nafarroako Gobernuaren webguneari dagokionez. Bukatzeko, aipatutako erabaki judizial hori gora behera, eta horri buruzko legezko betebeharrak ez badago ere, Nafarroako Gobernuak bere borondatez webguneak euskarazko bertsio bat ere izatea erabaki duela dio, eta webgune horrek osotasunerako bokazioa daukala, baina pixkanaka garatzen ari dela.

Euskal Herriko Unibertsitateak ez du kexa bakar baten inguruko azalpenik ere eman.

Behatokiak Nafarroako Arartekoaren bidez jaso du **Nafarroako Unibertsitate Publikoari** bideratutako kexen erantzunen berri.

844-2009 espedientearen inguruan NUPek azaldu du Unibertsitateko egungo Gobernu taldeak bi urte hauetan izugarritzko lana egin duela ikasleak onartu eta matrikulatzeko prozedura administratiboetan euskarari lekua egiteko.

Hala, Unibertsitateko kudeaketa akademikoa SIGMA programa informatikoaren bidez kudeatzen dutela azaltzen du eta programa horren ardura duen enpresa Bartzelonakoa denez haren produktuak gaztelaniaz nahiz katalanez erabil daitezkeela. Horregatik, ageri da aukerako hizkuntzen artean katalana ere, baina argi uzten dute katalana erabiltzeko aukera ez dela operatiboa.

SIGMA modulu asko dituen produktua da bestalde, ikasle guztien espediente akademiko osoa ez ezik, kalifikaziorako tresnak, irakasleen antolamendua, unibertsitate-ikerketak eta unibertsitatearen kudeaketa akademikoarekin lotutako beste zenbait arlo kudeatzen dituen.

Hori horrela, Unibertsitatearentzat oso zaila omen da (baliabide material nahiz ekonomikoen aldetik) aplikazioaren eduki guztiak euskaratzea, eta hori ikusita, gobernu-batzordeak programa fase desberdinetan euskaratzeko erabaki omen zuen erabiltzaileek gehien erabiltzen dituzten moduluetatik abiatuz. Hala, Unibertsitateak proiektu bat zehaztu zuen SIGMArekin, Ikasleen Zerbitzua, Hizkuntza Plangintzarako Zerbitzua eta Informatika Zerbitzuaren parte-hartzearekin, eta gaur egun internetez ele bietan eskaintzen ez den zerbitzu bakarra Masterretako aurreinskripzioa da.

Edonola ere, azpimarratzen dute, matrikula euskaraz egin daitekeela eta egiten dela eta Nafarroako Unibertsitate Publikoko graduondokoen bulegoko ia langile guztiak masterretako eta doktoretzako ikasleei arreta euskaraz emateko gai direla, bai telefonoz bai aurrez aurre.

Bukatzeko, Nafarroako Unibertsitate Publikoak 2010/2011 ikasturterako Masterretako internet bidezko aurreinskripzioa euskaraz egin ahal izateko neurriak bideratzeko konpromisoa duela jakinarazi dute.

845-2009 espedienteari buruz, adierazi dute NUPen egungo webgunea 1995 diseinatu zela eta gaien arabera nabigazioa eskaintzen duela 7 ataletan. Informazio estatikoagoa den horrekin batera webgunea dinamikoa dela agertzen dute, eta egunero aldatzen joaten dela albiste eta ekitaldien agendarekin. Hasiera batean webgunea gaztelania hutsean zen arren, azken urteetan euskarazko eta ingelesezko edukiak sartzen joan direla dio eta foru erkidegoko bi hizkuntza berekien erabilera normala lortzeko 2007-2009 aldirako euskarari buruzko plan estrategikoan unibertsitateko webguneari honako aipamena egiten zaiola dio: “Unibertsitateko web-atariak eta webguneak, bai orri publikoak, bai Unibertsitateko kideek erabiltzeko orriak, euskaraz ere eskainiko dira, gutxienez ere eduki orokorragoa dutenak eta iraupen laburrekoak ez direnak”. Irizpide horri jarraituz, euskara NUP eko webgunean sartzeko lan handia egin dela adierazi dute eta egun euskara eduki orokorragoko orrialde gehienetan eta iraupen laburrekoak ez diren orrialde gehienetan ere sartu dela, eta informazio maila aurreratuagoan ere sakondu dela diote, ikasleen atalean esaterako. Horrela egungo webguneak hasierako orrialdea guztiz euskaraz eskaintzen omen du. Ezagutu Nafarroako Unibertsitate Publikoa atala ere euskaraz omen dago, eta ikasleen atalean, bera da bisita gehien jasotzen dituen, informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz bide dago.

Nafarroako Unibertsitate Publikoa webgunearen diseinua eta kudeaketa aldatzeko prozesuan dagoela diote aurrerago, eta lanean ari direla webgune berriak nabigazio elebiduna izan dezan, euskaraz eta gaztelaniaz, gutxienez ere informazio orokorraren eta ez behin-behinekoaren mailan, eta informazio instituzionala ez ezik, zentro, departamentu eta zerbitzu guztietako informazioa ere ele bietan eskaintzeko. Prozesuaren egoerari dagokionez, une honetan webgune berrira migratzeko prozesuan murgilduta daudela adierazi dute.

5. SINOPSIK: HEZKUNTZA

Zenbakia: 107/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA D ereduko ikastetxe publiko batera langile erdal elebakarra bidali du jantokiko langile baten ordezkapena egiteko.	Gipuzkoa
Zenbakia: 121/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Bizkaiko Eraikuntza Lanbide Heziketako Institutuak gaztelania hutsean argitaratu zuen iragarkia urtarrilaren 12an El Correo egunkarian.	Bizkaia
Zenbakia: 122/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Bizkaiko Eraikuntza Lanbide Heziketako Institutuak gaztelania hutsean du www.construccionbizkaia.com webgunea.	Bizkaia
Zenbakia: 123/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Bizkaiko Eraikuntza Lanbide Heziketako Institutuak eskaintzen dituen formaziorako ikasgaietan ez dago euskaraz ikasteko aukerarik.	Bizkaia
Zenbakia: 144/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Urtarrila bukaeran D ereduko ikastetxe publiko batera langile erdal elebakarra bidali zuen jantokiko langile baten ordezkapena egiteko, ikastetxetik langile euskalduna bidaltzeko eskatu zieten arren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 250/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA EAEko Hezkuntza sailak eskoletako sukaldari eta garbiketako lan-postuak betetzeko lekualdatze-lehiaketa argitaratu du. Euskararen ezagutza ez da merezimendu gisa hartzen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 282/2009 Arrazoiak:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Jaurlaritzako Hezkuntza Saitetik igorritako prentsa-oharra gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa

Zenbakia: 348/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Otsailean bi e-mezu jaso zituzten: DP EDUCACIÓN. <i>Artículo opinión Internacionalización FP</i> izenekoan gaia eta mezua bera gaztelania hutsean idatziak zeuden eta <i>Convocatoria Dpto. Educación Congreso FP</i> izenekoaren gaia gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 492/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak eginiko beka-deialdi batean, Irlandan, Ingalaterran eta Kanadan egonaldia egiteko dokumentazioa jaso du. Agiri guztiak gaztelania hutsean daude: informazioa, eskaera-orria...	Gipuzkoa
Zenbakia: 573/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Bilboko Botikazar batxilergo institutuak gaztelania hutsean argitaratu zuen iragarkia apirilaren 21eko El Correo egunkarian.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1173/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Durangoko Hizkuntza Eskola Ofizialeko matrikulen kontsulta egitean, baremazio-zerrendak gaztelania hutsean agertzen dira.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1219/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Urriaren 7an goizeko 11:45ean Legazpiko Domingo Agirre Lehen Hezkuntzako Ikastetxe publikora deitu du, 943 730 068 zenbakira. Euskaraz zuzendu zaio telefonoa hartu dion langileari eta hark <i>¿me puede hablar en castellano?</i> galdetu dio. Herritarrak gaztelaniaz hitz egin behar izan dio.	Nafarroa
Zenbakia: 1304/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA Hezkuntza Sailean aurkeztutako diru-laguntza eskaeraren erantzuna gaztelania hutsean bidali zioten.	Bizkaia
Zenbakia: 1382/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA D eredia eskaintzen duten Mimetiz eta Zalla ikastetxeetako jantokiko zerbitzua TAMAR enpresaren esku dago. Bada, langile batzuek ez dute euskararen behar adinako ezagutza mailarik ikasleekin euskaraz berba egiteko.	Bizkaia
Zenbakia: 106/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Urtarrilaren 12an 12:30ean 948 206 343 zenbakira deitu zuen. <i>Escuela de idiomas, buenos días</i> izan ziren entzun dituen lehen hitzak. Herritarra euskaraz mintzatu zitzaion langileari eta hark <i>si me hablas en castellano te podré ayudar</i> erantzun zion. Euskaraz arta zezakeen pertsonarik ez zegoen galdetuta, zentralitan ezetz erantzun zion. Baliabide gelarekin jartzeko eskatu zion orduan herritarrak eta langileak <i>de todos modos, en la sala de recursos tampoco te podrán atender en euskara</i> erantzun zion. Halaxe izan zen; hango langilearekin ere ezin izan zuen euskaraz egin.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 204/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batean gaztelania hutsean jaso zituzten helduen etengabeko prestakuntzaren programaren baitan antolatutako ikastaroei buruzko esku-orriak.	Nafarroa
Zenbakia: 285/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Otsailaren 5ean Irurtzango Atakondoa Ikastetxe Publikora deitu zuen goizeko 11:20an. Euskaraz hitz egiten hasi eta deia hartu zuen pertsonak mesedez gaztelaniaz hitz egiteko esan zion.	Nafarroa
Zenbakia: 386/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Posta elektronikoko bidez zabaltzen duen <i>Euskarabidea Buletinaren</i> beheko aldean helbidea eta abarrak gaztelania hutsean egon ohi dira.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 676/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Berriozaren Bigarren Hezkuntzako Institutua eraikitzen ari dira Gipuzkoa etorbide ondoko orube batean. Lanak iragartzeko kartel handi-handia jarri dute gaztelania huts-hutsean, nahiz eta institutu horretan D ereduko ikasleek ere ikasiko duten.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 677/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Joan den martxoaren 10ean ebatzi zen leku aldatzearen lehiaketa baten ondorioz, Zubiarde Euskaltegian zerbitzuetako langileetako bat erdalduna izan da.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 678/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Maiatzaren 19an herritarrak Hezkuntza Departamentura deitu zuen 848 426 500 zenbakira, eguerdiko 13:20 aldera. Deia hartu zion langilea ez zen euskalduna. Herritarrak harrera euskaraz egingo zion norbaitekin hitz egin nahi zuela esandakoan, pixka bat itxoiteko eskatu zion. Ondoren jarri zen langileak une horretan ezin izango zutela euskaraz artatu erantzun zion.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 682/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Maiatzaren 20an herritarrak Hezkuntza Departamentura deitu zuen 848 426 500 zenbakira, eguerdiko 12:50 aldera. Deia hartu zion langileari euskaraz artatuko zuten galdetu zion eta hark baietz pixka bat itxoiteko eskatu zion. Gizonezko batek hartu zuen deia, baina herritarrak ezin izan zuen harengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 710/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA Maiatzaren 29an herritarrak Hezkuntza Departamentura deitu zuen 848 426 500 zenbakira, eguerdiko 13:20 aldera. Gaztelaniaz egin zioten harrera. Euskaraz jardun nahi zuela adierazi zuen baina une horretan ez zegoela euskaraz harrera egin diezaiokkeen inor erantzun zioten. Gaztelaniaz jardun behar izan zuen, halaberrez.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 828/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA www.navarra.es webgunean ezin da 2009/2010 ikasturterako Irakaskuntza Ertaineko lan-postuak esleitzeko jendaurreko ekitaldiari buruzko informazioa euskaraz eskuratu.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 829/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	2009-2010 ikasturtean Irakaskuntza Ertainean irakasle gisa jardunen duten irakasle berriek bi inprimaki bete eta aurkeztu behar dituzte: bat nomina osatzeko datu pertsonalen fitxa, eta bertzea bizi-aseguru eta istripuen polizarako fitxa. Bada, internet bidez gaztelaniaz bakarrik eskura daitezke aipatu inprimakiak eta Hezkuntza Departamentuan euskarazkorik sortu ez dutela adierazi diete.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 842/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Departamentuan sartu duen dokumentuari jarri dioten erregistroko zigilu informatikoan azalpen guztiak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 895/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	D ereduko institutu batean gaztelania hutsean jaso dute Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko Ikasketa Buruak sinatutako jakinarazpena.	
Zenbakia: 953/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Irailaren 1ean eguerdiko 12:00ak aldera Departamentuko Nominen atalera deitu eta ezin izan du euskaraz hitz egin, ez zegoelako euskaraz arta zezakeen langilerik. Ondoren, Departamentuko letratuekin egoteko 848 426 354 zenbakira deitu du eta hor ere izan du kontsulta euskaraz egin.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1034/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Zintronigoko eskolan euskara ikasi nahi duten ikasleei hainbat oztopo jartzen zaie, besteak beste, frantsesa ezin aukeratzea edota matematika eta hizkuntzari buruzko tailerretan ez parte hartzea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1035/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Altasuko D ereduko ikastetxe batean Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Departamentutik <i>¿Qué sabes de Ciencia?</i> lehiaketaren berri emateko bidalitako posta elektronikoa jaso dute. Azalpen guztiak gaztelania hutsean daude. Mezuarekin batera heldutako materiala ere gaztelania hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1099/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Eskola Kontseiluaren webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1384/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Abenduaren bukaeran nominaren inguruko kontsulta euskaraz igorri zuen eta herritarra legeak ezarritako eremu mistoan bizi dela argudiatuta mezua gaztelaniaz igortzeko eskatu diote.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1397/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuak gaztelania hutsean igorri dio Iruñeko herritarrari PFEZari buruzko datuak eguneratzeko gutuna. Gutunazalean ere ez da euskararen arrastorik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 311/2009	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Argitalpen Zerbitzuak bidalitako <i>Novedades editoriales Filología-Estudios Clásicos Azken argitalpenak, 2009 urtarrila</i> izeneko esku-orria jaso dute. 13 argitalpenen berri ematen da bertan eta horietako bakarra ere ez dago euskaraz idatzia. Eskari-orria ere gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 404/2009	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	Bizkaia
Arrazoa:	Euskal Hizkuntzalaritza eta Filologiako Masterraren berri ematen den webgunean <i>Masterraren Egitura</i> izeneko atalean sartu eta euskarazko izena duen ikasgaiaren gainean sakatzean, gaztelania hutsean idatzitako pdf-ak zabaltzen dira.	
Zenbakia: 409/2009	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	Bizkaia
Arrazoa:	Martxoaren erdialdean gaztelania hutsean jaso du AZP.ko zerbitzu-buruak bidalitako jakinarazpena. Bertan lan-poltsatik baja emango diotela jakinarazi diote.	
Zenbakia: 542/2009	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	Bizkaia
Arrazoa:	Udako ikastaroetan irakasle gisa aritzeko izen-emate fitxa bidali zioten apirilaren 27an. Galdera eta azalpen guztiak gaztelaniaz baino ez daude.	
Zenbakia: 1066/2009	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak Donostiako Irakasleen Unibertsitate Eskolara deitu zuen, 943 018 454 telefono zenbakira. Herritarra euskaraz hasi zen baina deia hartu zuen langileak euskaraz ez zekienez deia beste langile bati pasako ziola adierazi zion. Horretan deia eten egin zen. Jarraian, 40 minutu inguruz deitu eta deitu aritu arren, inork ez zion telefonorik hartu.	
Zenbakia: 1318/2009	Erakundea: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Azaroaren 13an posta elektronikoa jaso zuen drogamenpekotasunaren inguruko inkesta egiteko. Testa irekitakoan EUSKARA aukerari eman, baina aurkezpenean soilik zegoen euskaraz; test osoa gaztelaniaz zegoen bai azaroaren 13an eta baita bi hilabeteren buruan ere: http://www.osasunekintza.org/UPV/	
Zenbakia: 837/2009	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Unibertsitate Publikoak gaztelania hutsean argitaratu du <i>Ze berri?</i> Aldizkariaren 77.alean gradu eta graduondoko titulazioen gaineko iragarkia.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 844/2009	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	Nafarroa
Arrazoa:	Master batean izena emateko webgunean sartu zen. Programa informatikoak bi hizkuntza eskaintzen zituen: gaztelania eta katalana. Katalana aukeratu zuen, bertako txantiloiak datuak euskaraz idazteko aukera ematen duela. Arazoak izan zituen izen-ematea gauzatzeko eta informazio-telefonora hots egin zuen argibideak eskatzeko. Zerbait gaizki egingo zuela erantzun zioten eta beste saiakera bat egin zuen. Bigarrenean ere ez. Gaztelaniaz saiatu zen eta arazorik ez zen izan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 845/2009	Erakundea: NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	Nafarroa
Arrazoa:	Unibertsitatearen webgunean informazioa gehiena gaztelania hutsean eskaintzen da.	ERANTZUN DUTE

4.6. EREMUA: HERRI LANAK ETA GARRAIOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 57

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jasotako 3 kexa *corpusa* edo euskararen erabilera akastunak eragindakoak dira. Gainerako guztiek hizkuntza-eskubide urraketaren izaera dute eta gehienetan legedia ere urratu da.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Iruñeko tren-geltokiko sarrerako errotulua aldatu eta Iruña-Pamplona ageri zen lekuan Pamplona soilik jarri izanak 4 kexa eragin ditu.

Bilbo-Abandoko tren-geltokia berritutakoan izena aldatu zioten eta izen berriaren errotulua gaztelania hutsean dagoelako 2 herritarrek jo dute Behatokira.

Gainerako kexen kasuan ez da errepikakortasun errealaz mintzatzen ahal, baina zenbait erakundek antzeko zioengatik kexa bat baino gehiago jaso dituzte. EUSKOTRENEko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren inguruan webgunean jarritako informazio gehiena gaztelania hutsean zegoelako ala euskaraz bazegoen akatsak zituelako kexa ugari jaso ditugu. Bestalde, BIDEGIk errepideetako argidun paneletan mezuak gaztelania hutsean jarri izanak kexa ugari eragin ditu. 2003az geroztik arrazoi hau dela eta kexa andana helarazi diogu BIDEGIri, baina ez dugu euskaldunen hizkuntza-eskubideen bermean inongo aurrerapausorik antzeman.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez

Azterketa euskaraz ez

Bozgorailu bidezko oharra euskaraz ez

Euskararen erabilera akastuna

Informazioa: webgunean

Informazio-euskarri handiak: argizko panela, seinalea, oharra...

Jakinarazpena euskaraz ez

Logoa eta ikonoa euskaraz ez

Ordain-makina euskaraz ez

Ordainagiria euskaraz ez

Publizitatea euskaraz ez: iragarkia, esku-orria, kartela...
Toponimoa

Arlo honetako kexen ia erdiak informazio-euskarri handiekin du zerikusia: oharra, bideetako argidun panelak eta seinaleak, etab. gaztelania hutsean jarri izan dira.

Kartel horietan toponimoak idazterakoan zenbaitetan ez direlako izen ofizialak errespetatu eta beste batzuetan ez delako euskarazko izendapena kontuan hartu kexa ugari jaso ditugu ere.

Gainerako bi ez beste kexa guztiek ere idatzizko erabilerarekin dute zerikusia.

2.3. Larritasuna

Larria iruditzen zaigu Sustapen Ministerioak argitaratutako esku-orriak gaztelaniaz eta ingelesez egotea herritarren eskura Noaingo (Nafarroa Garaia) aireportuan eta ez euskaraz, bertako berezko hizkuntzan.

133-2009 kexan jasotzen denez, herritarrak euskaraz aurkeztu zuen arren RENFEren Donostiako bulegoan erreklamazioa, gaztelaniaz jaso du Renferen erantzuna. Herritarrak erreklamazioa euskaraz idatzi bazuen, Renfek ondorioztatu beharko zukeen erantzuna ere halaxe jaso nahi zuela. Baina RENFEk herritarraren hizkuntza-hautua ez errespetatzeaz gain legea bera ere urratu du.

Bestalde, kezkarria da ADIFek Iruñeko tren-geltokiko errotulazioan euskarazko toponimo ofiziala kentzeko egindako saiakera. Gertaerak ezinezona sortu zuen herritarrengan eta horren adierazgarri da 4 kexa jaso izana Behatokian eta prentsan izan zuen isla ere. Hala ere, ADIFek bere asmoa bertan behera utzi zuen eta egun Iruña ere ageri da errotulazioan.

EUSKOTRENEk Geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuan hizkuntza-eskubideei dagozkien gorabehera asko izan dira. Hautatze-prozesuaren antolaketaz Campo & Ochandiano arduratu zen eta jaso ditugun kexek erakusten dutenez, hasiera-hasieratik euskarari ez zaio dagokion lekua eman eta herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratu dira hautatze-prozesuko pauso orotan.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	2
RENFE - ADIF	12
EUSKO JAURLARITZA	2
EUSKOTREN	13
NAFARROAKO GOBERNUA	7

AUDENASA	1
NILSA	1
ARABAKO FORU ALDUNDIA	1
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	7
BIDEGI / BIDE LAN	11

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Kexa bakarra da ahozko erabilerarekin zerikusia duena, Tolosako tren-geltokian bozgorailu bidez ematen dituzte mezuei dagokiena, alegia.

Sustapen Ministerioari zuzendutako kexak bi izan dira. Bietako batek bereziki, euskaldunekiko begirune-eza erakusten du. Izan ere, 942-2009 kexan aipatzen den esku-orria gaztelaniaz eta ingelesez eskura zitekeen, baina ez euskaraz.

Kexa gehienak, 12, RENFE-ADIFI zuzendutakoak dira. Bat ez beste guztiak jendeari orokorrean zuzendutako informazioari buruzkoak dira, informazioa gaztelaniaz baino ez dagoelako.

EUSKO JAURLARITZA

Publizitatea zentzu zabalean hartzen badugu, publizitateari dagozkio Eusko Jaurlaritzari zuzendutako bi kexak. Biak ere idatzizko erabilerarekin zerikusia dute; hortaz, bi testuek eragindako eskubide-urraketak ekidin zitezkeen.

Gainerako kexak EUSKOTRENI zuzendutakoak dira. Bi ez beste guztiek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia: informazioa, oharrak, euskararen erabilera akastuna, ordainagiria edo azterketa. Kexen erditsua geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuari dagozkio. Jasotako kexa ugariak erakusten dutenez, EUSKOTRENEK ez zuen aipatu hautatze-prozesuan izangai euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurririk ezarri, ez eta kexak jakinarazi ahala ere.

NAFARROAKO GOBERNUA

Jendeari orokorrean zuzendutako informazioari buruzkoak dira kexa guztiak. Gehienak toponimoaren izen ofiziala edo euskal izena aintzat hartu ez izanak eta bide-seinalea euskaraz paratu ez izanak eragindakoak dira.

AUDENASAK ordainagiria euskaraz ez luzatzeagatik eta NILSAK proiektu bat azaltzeko panela euskaraz egin ez izanagatik kexa bana jaso dute.

FORU ALDUNDIAK

Arabako Foru Aldundiak jasotako kexa idatzizko erabilerari dagokio. Bide batean jarritako seinalean euskaraz gaztelaniaz baino informazioa gutxiago egoteaz gain, letraren tamaina txikiagoa da.

Gipuzkoako Foru Aldundiari zuzendutako kexen zioak errepidean jarritako seinaleak gaztelaniaz daudelako edo ez delako herriaren izendapen ofiziala aintzat hartu izan dira.

BIDEGlri zuzendutakoak berriz, errepidean jarritako seinalea edo argidun panelak gaztelania hutsean egoteak eragindakoak izan dira.

4. ERANTZUNAK

Espainiako Estatuko Sustapen Ministerioak eta RENFEk ez diote kexa bakarrari ere erantzun. Hala ere, RENFEren Iruñeko tren-geltokian hiriaren euskarazko izendapen ofiziala jarria da berriz ere.

EUSKO JAURLARITZAK 652-2009 kexari erantzun dio. Azaldu dutenez, ETS zuzenbide pribatuko erakunde publikoa da eta ahalegina egiten du kanporako jakinarazpen guztiak euskaraz eta gaztelaniaz izan daitezen. DEIA egunkariaren *Hemendik Durangaldea* aldizkarian argitaratu zen iragarkia, gaztelaniaz eta euskaraz argitaratzekoa omen zen, beste batzuetan egin izan den bezala. Hala ere, dagokion artxiboa bidaltzeko orduan izandako akats baten ondorioz, iragarkia gaztelaniaz baino ez omen zen argitaratu, Euskaditik kanpo hedatzen diren aldizkari espezializatueterako espresuki prestatutako bertsioa bidali zelako.

EUSKOTRENEk bi kexari erantzun die. 154-2009 kexa dela eta, EUSKOTRENEko Bezeroen Arreta Bulegotik adierazi digutenez, geltokiko laguntzaileen hautaketa prozesuan lagundu zien Campo y Ochandiano aholkularitza enpresari EUSKOTRENi buruzko informazio guztia euskaraz ere argitaratzeko eskatu zioten, eta horiek lan horri ahalik eta lasterren ekingo ziotela ziurtatu omen zieten. Benetan sentitzen omen dute akats hori egin izana eta aurrerantzean, horrelakorik berriz ere gerta ez zedin kontu handiagoa izango zutela jakinarazi zuten. Hautaketa prozesuaren inguruan kexa ugari jaso genituen ondoren ere; beraz, erantzunean jakinarazitakoa hitz hutsean gelditu zen.

1319-2009ri erantzunez, Bezeroarenganako Arreta Zerbitzuko arduradunak adierazi digu, kexa jaso arte ez omen direla akats horretaz ohartu, baina jakin bezain laster ekin diotela mezuak zuzentzeko lanari eta dagoeneko euskaraz agertzen omen direla. Benetan sentitzen dituztela dio eragindako eragozpenak eta eskerrak eman dituzte arazoa zuzentzeko aukera emateagatik. Mota horretako mezuak idatzi eta bidaltzerakoan kontu handiagoz egiteko konpromisoa ere adierazten du. Webgunera jo dugu eta zuzenketak egin dituztela egiaztatu ahal izan dugu.

Nafarroako Gobernuak berak ez digu kexa bakar baten erantzunik helarazi. Nafarroako Arartekoaren bidez jaso ditugu erantzunak.

Nafarroako Arartekoak ezin izan du 345-2009 kexari buruzko ebazpena eman. Izan ere, Nafarroako Errepideen Sareko errotulazioari eta seinalizazioari

buruzko jarraibideak ezartzen dituen Nafarroako Gobernuaren 2006ko irailaren 25eko Erabakiaren aurkako errekurtsio bat aurkeztua dago administrazioarekiko auzien jurisdikzioan eta epailearen ebazpena emateko duten kexen azterketa egitea galarazia du Arartekoak.

862-2009, 1065-2009 eta 1104-2009 kexen kasuan horien oinarrian dauden ekintzek antolamendu juridikoak herritarrei aitorturiko eskubideetan kalterik edo urraketarik eragin ez dutela jakinarazi digu. Ondorengoak ziren kexen arrazoiak: legeak ezarritako eremu mistoko tunel batean argidun seinaleak ematen duen mezua euskaraz ez egotea, legeak ezarritako eremu mistoko toponimoaren gaztelaniazko izendapena soilik agertzea eta Iruñeko autobus-geltokian publizitate-panelak gaztelania hutsean jarri izana. Hiru gertaerak legeak ezarritako eremu mistoan kokatuak dira. Arartekoaren erantzunetik legeak herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideen bermean dituen gabeziak uzten dituzte agerian.

Herri Lan, Garraio eta Komunikazio kontseilariak 1062-2009 kexari erantzunez, N-121-A errepidean zerbitzuan jarritako tarte berrietan kokatutako seinaleak toponimia ofizialaren arabera errotulatu direla, eta gainera, hobekuntza-lan horien xedea ez diren tarteetako kartel zaharretako okerrak ere (esate baterako, Vera de Bidasoa eta Irún) zuzendu egin direla jakinarazi dio Nafarroako Arartekoari.

1292-2009 kexaren kasuan aldeko ebazpena eman du Nafarroako Arartekoak eta Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari gaia dela eta dituen legezko betebeharrak gogorarazi dizkio.

AUDENASAK ere ez digu kexaren erantzunik igorri, baina Nafarroako Arartekoak jakinarazi digunez, Sarasako ordainlekua legeak ezarritako eremu mistoan egonik legeak ez du aitortzen, besteak beste, ordainagiriak ele bietan egon daitezen. Hori dela eta, ez da antolamendu juridikoak herritarrei aitorturiko eskubideetan kalterik edo urraketarik eragin eta ez omen da bidezkoa kasuko administrazio publikoari legezko betebeharren gogorarazpenik egitea. Beraz, beste behin ere legeak duen hutsunea dago agerian.

NILSAko zuzendari kudeatzaileak 830-2009 kexari erantzunez azaldu digunez, dagoeneko kartel berria egin dute, elebiduna, eta astean zehar Baztango Udalean herritarren eskura jarriko dute. Herritarrak jakinarazi zigunez, kartel berria elebiduna da eta toponimoaren izendapen ofiziala errespetatu dute oraingoan. Nafarroako Arartekoak ere gauza bera jakinarazi digu.

Arabako Foru Aldundiak ez dio kexari erantzun.

Gipuzkoako Foru Aldundiak 1282-2009 kexaren inguruan jakinarazi digunez, HERRIBUSek erantzuna igorri zein, baina ez da oso argia. Hortaz, berez ere HERRIBUSekin harremanetan jarriko dira eta ondoren erantzunaren berri eman digute. Txostena ixteko unean ez dugunez erantzuna jaso, ezin izan dugu bertan bildu.

1343-2009 kexan aipatzen den seinalea dagoeneko kendu dutela jakinarazi digu Gipuzkoako Foru Aldundiko Errepideetako Zuzendari Nagusiak.

BIDEGIK kexa bakarrari erantzun dio: 1315-2009. Ustiapen Zuzendariak adierazi digu, erakundea “Gipuzkoako AP-8 eta AP-1 autobideetako seinaleztapen bertikalaren kodea eta balizajearen berritze- eta hobetze-proiektua” gauzatze-lanetan ari dela, horien arte kexan aipatzen den seinaleztapenaren berritze-lanak barne. Proiektu horren ondorioz, “Peaje/Toll” mezua adierazten duten seinaleak “Bidesaria/Peaje” seinaleengatik ordezkatu omen dira. Ezustekorik ezean, lan horien zati bat hiru hilabeteko epean amaituta egotea espero zuten.

5. SINOPSIK: HERRI LANAK ETA GARRAIOA

Zenbakia: 681/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE FOMENTO Matxitxako lurmuturrean olatuen gorabeherak neurtzeko gunea dago, faroan. Bertako errotulua gaztelania hutsean dago eta honela dio: <i>puerto de Bilbao/ Autoridad Portuaria de Bilbao/ Estación registradora del oleaje/ Radar de Matxitxako/ Año 1994 / Puertos del Estado.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 942/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE FOMENTO Noaingo aireportuan, segurtasuneko kontrolaren eremuan, bidaiariei zuzendutako argitaratutako <i>Por su seguridad y la de todos</i> izenburuko informazio-orria dago bidaiaren eskura. Barne Ministerioak eta Sustapen Ministerioak sinatzen dute. Bada, esku-orri hori gaztelaniaz eta ingelesez eskura daiteke, baina ez euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 652/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA, GARRAIOA ETA HERRI LANAK SAILA ETS Euskal Trenbide Sarea baltzu publikoak gaztelania hutsean argitaratu zuen iragarkia maiatzaren 9ko DEIA egunkariaren HEMENDIK DURANGALDEA aldizkarian.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1298/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ETXEBIZITZA, GARRAIOA ETA HERRI LANAK SAILA Eusko Jaurlaritzako Garraio Sailak Akaba eta GBC babestuko ditu 2009-2010 denboraldian. Horren trukean jokalarien elastikoetan agertuko den leloa <i>Y vasca, claro que sí</i> soilik gaztelaniaz izango da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 345/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. Obanosetik atera eta Iruñerako noranzkoan biribilgunean sartu aitzinean dagoen zutikako seinalean <i>Pamplona</i> eta <i>Campanas</i> ageri dira, gaztelania hutsean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 862/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. Uztailaren 9an goizeko 08:45ean Ezkabako tunelean Iruñerako noranzkoan argizko panelean ondorengo mezua ageri zen: <i>Prohibido peatones. Pedestrians prohibited.</i> Euskararen arrastorik ez ordea.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1062/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. Bera eta Etxalar arteko errepide berriari abuztuaren jarritako seinaleetan ez da Bera eta Irun herrien izendapen ofiziala errespetatzen, <i>Vera de Bidasoa</i> eta <i>Irún</i> ageri baita. Horrez gain, Frantziaren izendapena gaztelania hutsean ageri da: <i>Francia</i> .	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1065/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. N-121-A errepidean, Iruñeko noranzkoan, Ezkabako tuneleko sarreran bide seinalea dago tunela iragarri. Piktogramaren azpian Ezkaba herriaren gaztelaniazko izendapena soilik ageri da, <i>Ezcaba</i> hain zuzen ere.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1104/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. Irailaren amaieran Iruñeko autobus geltokiko atearen bi aldeetara publizitate-panel bana zegoen, Nafarroako Gobernuaren <i>Ahora moverte te costará menos</i> leloarekin. Kartelak gaztelania hutsean zeuden.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1222/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. Beran Lesaka alderako irteerako errepidean egiten ari diren lanetan oharra gaztelania hutsean zegoen urriaren hasieran: <i>Acceso a ...</i>	Gipuzkoa
Zenbakia: 1292/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. HERRILAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIOEN DEPARTAM. Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrek abenduaren 20an prentsarekin batera gaztelania hutsean jaso zuten Neguko Bidezaintza kanpainaren <i>beitako cuando nieva... nuestro objetivo es poner negro sobre blanco</i> izeneko esku-orria.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 475/2009 Arrazoa:	Erakundea: AUDENASA Martxoaren 30ean AP-15 autopistan, Sarasako ordainlekuan herritarrari luzatu zioten ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 830/2009	Erakundea: NILSA - NAVARRA DE INFRAESTRUCTURAS LOCALES	Nafarroa
Arrazoa:	Arraiozko ur zikinak Baztan araztegiara bidaltzeko proiektuaren berri ematen duen panela gaztelania hutsean idatzia dago. Gainera, ez du Baztan izenaren izendapen ofiziala errespetatu.	
Zenbakia: 428/2009	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. HERRILAN ETA GARRAIO ZERBITZUEN SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Zalduondon, Zumarraundi deritzon tokian, dagoen seinalean euskaraz gaztelaniaz baino informazio gutxiago dago eta gainera letra txikiagoz eta bigarren lekuan idatzia.	
Zenbakia: 812/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Alegiko zubian, Orendain eta Abaltzisketarako bidea markatzen duen bide seinaleak ez du Abaltzisketa herriaren izendapen ofiziala errespetatzen: <i>Abalcisqueta</i> .	
Zenbakia: 916/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Abuztuaren hasieran Oartzun eta Astigarraga artean, Perurena inguruan, egiten ari ziren lanetan oharrak gaztelania hutsean ageri ziren.	
Zenbakia: 929/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	A-8 autobidean Altzan, Intxaurren doan errepidean, Irunerako bidean dagoen argidun panelean mezua gaztelania hutsean ageri zen abuztuaren 30ean: <i>atención en km 12</i> .	
Zenbakia: 1067/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA	Bizkaia
Arrazoa:	Debako Lastur auzoko errepidean Endoiara doan bidegurutzean dagoen bide seinale batek ez du errespetatzen Itziar toponimo ofizialaren grafia: <i>Iciar</i> .	
Zenbakia: 1285/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uda aurretik Zumaiatik Getariara doan errepidean, Getariako sarreran, semaforo bat jarri zuten. 100metro lehenago argizko seinale batek kontuz ibiltzeko ohartarazten du. Seinalea gaztelania hutsean dago. <i>ATENCIÓN</i> soilik irakur daiteke.	
Zenbakia: 1343/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BIDE AZPIEGITURETARAKO DEPARTAMENTUA	Bizkaia
Arrazoa:	N-634 errepidean Mutrikuko Astigarribia auzoko G-3230 bidegurutzean gaztelania hutsean idatzia dago <i>PELIGRO DE INCENDIO</i> dioen zutikako seinalea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1282/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. MUGIKORTASUNA ETA LURRALDE ANTOL. DEPART.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oartzun-Donostia eta Pasaia -Donostia lineak egiten dituzten HERRIBUS autobusetan <i>no hablar con el conductor</i> eta bestelako oharrak dituzten eranskailuak, dozena bat guztira, gaztelania hutsean idatzita daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 339/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 16an 21:50ean A-8 autopistan Lapurdirako bidean Intxaurren dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean erakusten zuen: <i>atención en km 13</i> .	
Zenbakia: 685/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 22an 19:00etan A-8 autopistan, Donostiako noranzkoan, Zarauzko ordainlekuan dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean erakusten zuen: <i>atención en km 35</i> .	
Zenbakia: 686/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 22an 19:15ean A-8 autopistan, Irungo noranzkoan, Intxaurren dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean erakusten zuen: <i>atención en km 13</i> .	
Zenbakia: 1159/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Txingudi merkataritza-gunearen sarreran dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean ageri zuen irailaren 12an 11:45ean: <i>en km 12 dir ssebas</i>	
Zenbakia: 1165/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Intxaurren ingurubidean Irunerako noranzkoan dagoen argizko panelak mezua gaztelania hutsean erakusten zuen irailaren 11n, 19:00etan: <i>atención en km 12</i> .	
Zenbakia: 1183/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Intxaurren ingurubidean Irunerako noranzkoan dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean erakusten zuen irailaren 20an: <i>atención en km 13</i> .	
Zenbakia: 1192/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	A-8 autopistan Bilborako noranzkoan Aieteko tunela baino lehen dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean ageri zuen irailaren 24an 08:30ean: <i>atención niebla en km 29</i> .	
Zenbakia: 1193/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	A-8 autopistan Bilborako noranzkoan Donostiako Belodromoa igarota dagoen lehen argidun panelak mezua gaztelaniaz ageri zuen nagusiki irailaren 24an 08:30ean: <i>kontuz niebla en km 29</i> .	
Zenbakia: 1194/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	A-8 autopistan Bilborako noranzkoan Aiete eta Amarako tunelen artean dagoen argidun panelak mezua nagusiki gaztelaniaz erakusten zuen hiru pantailaraztetik bitan irailaren 29an: <i>kontuz niebla en km 26</i> .	
Zenbakia: 1221/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Gipuzkoa
Arrazoa:	A-8 autopistan Donostian Bilborako noranzkoan, Zuatzun dagoen argidun panelak mezua gaztelania hutsean ageri zuen urriaren 12an 8:15ean: <i>atencion en km 26</i> .	
Zenbakia: 1315/2009	Erakundea: BIDEGI / BIDELAN	Bizkaia
Arrazoa:	A8 autopistako Elgoibarko ordainlekuan autopistatik irten eta sartzekoan dauden seinaleen gaztelaniaz eta ingelesez adierazten dute mezua <i>PEAJE/TOLL</i> , baina euskarazko ordainik ez da ageri.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 152/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN Geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuan parte hartzeko oinarriak, kronograma eta gaitegia gaztelania hutsean jarri dituzte webgunean.	Bizkaia
Zenbakia: 154/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN Geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren baitan, gaztelania hutsean argitaratu dituzte prozesuan parte hartzeko onartuak izan diren izangaiei zerrenda eta zenbait ohar.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 163/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN Geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren baitan, http://www.campo-ochandiano.com/pbc/5002.nsf/fwNotificaciones?OpenForm helbidean, gaztelania hutsean argitaratu dituzte lehenengo azterketaren ordua, lekua nahiz jarraibideei dagokien informazioa.	Bizkaia
Zenbakia: 246/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN EUSKOTRENEko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren baitan, http://www.campo-ochandiano.com/pbc/5002.nsf/fwNotificaciones?OpenForm helbidean, lehenengo azterketaren ordua, lekua nahiz jarraibideei dagokien informazioa euskaraz ere argitaratu zuten arren, testuak akatsak zituen: <i>mahaitik altzatu, Hariketa, imprimakia</i> etab.	Bizkaia
Zenbakia: 248/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN EUSKOTRENEko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren baitan, apirilaren 30ean burututako azterketetan izangaiek ezin izan zuten proba psikoteknikoa euskaraz burutu, ZSaren inguruko azterketa euskaraz egiteko aukera egon arren, sintaxi aldrebesak, terminologia-arazoak edo gaztelaniakadak zituen eta hainbat galderatan a^a eta a^b erantzunak berdinak ziren. Argibide orokorrei buruzko euskarazko testuak ere akatsak zituen. Megafonia bidezko ohar gehienak gaztelania hutsean eman zituzten.	Bizkaia
Zenbakia: 249/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN EUSKOTRENEko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren baitan lehenengo faseari dagozkion bina ohar jarri dituzte webgunean euskaraz eta gaztelaniaz. Euskarazko esaldiek akats bana dute: <i>lehenengo faseari dagokion zerrendak eta inprimatzeko</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 258/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN http://www.campo-ochandiano.com/ webgunean Eusko Treneko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuari buruzko atalean sartzeko <i>Proceso Selección EuskoTren</i> gaztelania hutsean dioen ikonoan sakatu behar da.	Bizkaia
Zenbakia: 259/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN EUSKO TRENEko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren baitan, http://www.campo-ochandiano.com/pbc/5002.nsf/fwNotificaciones?OpenForm helbidean, lehenengo faseko emaitzei dagozkien erreklamazioak aurkezteko orrian zenbait gauza gaztelaniaz baino ez eta beste zenbait euskaraz egon arren, gaizki idatziak daude: <i>aukerakeratze-prozesua</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 836/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN Ekainean EUSKOTRENEan Ariz-Basauriko geltokian bi kartel zeuden ipinita, bata txartelak ateratzeko makinan eta bestea ondoko horma batean, biak Bilboranzko nasan. Bi oharrak gaztelania hutsean zeuden: <i>A partir del lunes 22 los trenes dirección Bilbao se adelantan 3 minutos</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 863/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN Uztailaren 25ean EUSKOTRENEk Donostiako Amara auzoko tren-geltokira joan ziren goizeko 10:30etan. Txartelak erosteko gunean ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa
Zenbakia: 1283/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN / EUSKOTRAN EUSKOTRANen Gasteizko tranbiako ordainagiriak gaztelania hutsean daude.	Araba
Zenbakia: 1307/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN Herrerako behin behineko geltokian azaroaren bukaeran jarritako oharrak gaztelaniaz bakarrik idatzita zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1319/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKOTREN EUSKOTRENEan webgunean euskaraz nabigatu arren, kexak jartzerakoan nahita ez bete beharreko laukitxoren bat zuri utziz gero, mezuak gaztelania hutsean agertzen dira: <i>Debe seleccionar el medio de transporte (Tren, Autobús, Tranvía, Funicular)</i> etab. Mezua zuzen bidalitakoan ere oharra gaztelaniaz agertzen da: <i>Gracias por su colaboración, su consulta ha sido procesada (...)</i> .	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 133/2009 Arrazoa:	Erakundea: RENFE - ADIF Urtarrilaren bukaera aldean gaztelania hutsean jaso zuen urtarrilaren erdi aldean Donostiako tren-geltokian euskaraz aurkeztutako erreklamazioaren erantzuna.	Nafarroa
Zenbakia: 267/2009 Arrazoa:	Erakundea: RENFE - ADIF RENFEren Tolosako geltokian bozgorailuz ematen dituzten mezuak gaztelania hutsean esaten dituzte.	Gipuzkoa
Zenbakia: 294/2009 Arrazoa:	Erakundea: RENFE - ADIF Bilbo-Abandoko tren-geltokiari izena aldatu zioten berri zuten. Orduz geroztik geltokiko errota guztia gaztelania hutsean ageri da barnealdean nahiz kanpoaldean <i>Estación Indalecio Prieto</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 295/2009 Arrazoa:	Erakundea: RENFE - ADIF Renferen geltokietako ordain makinetan erabil daitezkeen hizkuntzen artean euskara agertzen bada ere, praktikan gaztelania hutsean funtzionatzen dute.	Bizkaia

Zenbakia: 317/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Nafarroa
Arrazoa:	ADIFek Iruñeko tren-geltokiko sarrera nagusiko errotulua aldatu du. Lehen Iruña-Pamplona ageri zen lekuan Pamplona soilik ageri da orain.	
Zenbakia: 318/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Nafarroa
Arrazoa:	ADIFek Iruñeko tren-geltokiko sarrera nagusiko errotulua aldatu du. Lehen Iruña-Pamplona ageri zen lekuan Pamplona soilik ageri da orain.	
Zenbakia: 319/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Nafarroa
Arrazoa:	ADIFek Iruñeko tren-geltokiko sarrera nagusiko errotulua aldatu du. Lehen Iruña-Pamplona ageri zen lekuan Pamplona soilik ageri da orain.	
Zenbakia: 323/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko tren-geltokiaren sarrerako errotulutik hiriaren euskarazko izendapena kendu dute.	
Zenbakia: 332/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Araba
Arrazoa:	Bilboko tren-geltokian errotulua gaztelania hutsean idatzia dago: Estación Indalecio Prieto. Otsailaren bukaeran zati berria egokitzerakoan berriro ere gaztelania hutsean jarri zuten errotulua.	
Zenbakia: 590/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Olabeaga auzoko tren-geltokian bideo-zaintzako kameren berri ematen duten kartel eta ohar idatziak daude. Oharrok gaztelaniaz eta ingelesez irakur daitezke, ez ordea euskaraz.	
Zenbakia: 941/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Bizkaia
Arrazoa:	Irungo RENFEko tren-geltokiaren ondoan ADIF erakundeak kudeatzen duen aparkalekua dago. Makinak luzatzen dituen ordainagiriak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 1284/2009	Erakundea: RENFE - ADIF	Nafarroa
Arrazoa:	Urrian Lakuntzatik Iruñerako bidaia trenez egin zuenean luzatu zioten bidaia-txartelean ez zen hitz bat bera ere ageri euskaraz; gaztelania hutsean idatzia zegoen.	

4.7. EREMUA: OSASUNGINTZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 123

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Osasungintzaren eremuan kudeatutako ehundik gora espedienteek hizkuntza-eskubidearen urraketak agertu dituzte. Legeari lotzen bagatzaizkio Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan sortutako kexek lege-urraketa ere eragin dute. Nafarroan sortutako gehienek ere lege-urraketaren izaera izan dute, legeak ezarritako eremu euskaldunei eragiten zietelako, edo, bestetan, legeak ezarritako eremu mistoko biztanleak izanik ere, administrazioari euskaraz zuzentzeko eskubidea urratu zaielako.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

Beste urte batez esan behar dugu egun ez dagoela osasun-asistentzia euskaraz hartzerik osasun publikoaren sistemaren aldetik. Lehen txostena argitaratu zenetik, osasungintzaren eremua beti izan da kuantitatiboki zein kualitatiboki kexa gehien eta larrien jaso dituen eremua. Zoritxarrez, 2009 urteak ez du agertzen egoeraren hobekuntza islatzen duen elementurik.

Kexen kopurua horren altua izateak mota guztietako zioak egotea ahalbidetzen du, eta halaxe izan da kudeatutako 123 espedienteetan: ahozko zerbitzua, idatzizko jakinarazpenak, jakinarazpen orokorrak, informazio-orriak. Osasun-sistemak zerbitzua euskaraz ematetik, eta ondorioz, herritarren eskubideak bermatzetik aski urrun jarraitzen duela berresten dugu beste urte batez.

2.2.a. Errepikakortasuna

Urterik urte errepikatuz joan diren zioak jaso dira 2009an. Osasun-sistematik jasotzen dugun edozein zerbitzurekin lotura duten kexak jaso dira beste urte batez. Hartara, 2001 urtean jasotako kexen zioak errepikatu egin direla egiaztatzeak errepikakortasuna urte berekoa ez ezik, urteetako ere badela erakusten du. Akaso, aipatzekoa da zenbait kasutan osasun-sistemak kudeatzen dituen zerbitzu berrietan ere ez direla herritarren hizkuntza-eskubideak kontuan hartu. Horren adibide da Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistroan borondateak euskaraz ezin erregistratzea zio duten bi kexa jaso izana. Horrek agerian uzten du aurreko urteetako inertzia bertsuekin jokatzen duela osasun-sistemak.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Idatzizko oharra
Euskaraz egindako eskaerari gaztelaniazko erantzuna
Osasun-etxean dauden ohar idatziak
Herritarrari luzatutako idatzizko informazioa:
tratamenduak, etab.
Ahozko zerbitzu orokorra
Ahozko mediku-zerbitzua
Larrialdietako zerbitzuan euskaraz ez
SMS mezuak gaztelaniaz
Barne-jakinazpenak gaztelaniaz
Ospitale bateko webgunea gaztelaniaz
Bozgorailu bidezko mezuak gaztelaniaz
Pediarrari ondo ulertu ez
Arreta-zerbitzua gaztelaniaz
Euskara ez dakiten ordezkioak igortzea euskararen derrigorrezko
ezagutza duten lanpostuetara
Euskararen ezagutza ez ezik, beste hizkuntza batzuen ezagutza
ere merezimendu gisa baloratzea

Ahozko zein idatzizko zerbitzua, herritar bati zein herritar guztiei zuzendutako jakinarazpenak, informazio-orriak, bai eta errotuluak ere. Behatokiak azterketa kualitatiborako erabiltzen dituen irizpideek ez dute balio errealik osasungintzako kexei erreparatzen badiegu, mota guztietako gertaerak kudeatu direlako.

Hala ere, kexek etorkizunean hizkuntza-eskubideen urraketak betiketuko direla erakusten dute. Hartara, lan-deialdietan euskararen ezagutza beste hizkuntza batzuen ezagutzarekin batera baloratzeak aski garbi uzten du ondorengo urteetan ere osasun-sisteman zerbitzua euskaraz jasotzea salbuespena izango dela.

Horrekin lotuta, kasuren batean herritarrari idatzizko informazioa euskaraz eskatuta kexa jartzeko eskatu diote osasun-etxean, hori izango baita modu bakarra informazioa berezko hizkuntzan jasotzeko.

2.3. Larritasuna

Osasungintzaren eremuak, berez, larritasun handiagoko gertaerak agertu ohi ditu, izan ere, beste eremuetan gerta daitezkeen kexak agertzen badira ere, geure osasun-asistentzia eskasarekin lotutakoak izan daitezke. Azpimarratzekoa da, esaterako, Ordiziako osasun-etxeko pediarrarekin euskaraz ezin egitea, eta ondorioz, umearen amak itzulpen-lanak egin behar izatea; edota, euskaraz hobeki moldatzen den herritarrak ezin komunikatzea larrialdietarako zerbitzuan. Beste hainbat kasutan euskara baliatu nahi duten

herritarrek bigarren mailakoak direla esan dugu; hala ere, osasungintzan ikusezin bihurtzen dituzte, eta oinarritzko eskubide den osasun-asistentzia duina ez dute bermatzen.

Gertaera larriak osasun-asistentziari lotzen bazaizkie ere, ezin ahaztu euskarazko zerbitzua eskatu eta langileengandik erantzun zakarra jaso duten herritarrak: *“Háblame en castellano”* aginduak, herritarrari telefona esekitzea euskarazko zerbitzua eskatu duelako, *“no le entiendo, y ya le dije ayer que no sabía”* erantzuten duten langileak eta abar luze bat. Harrigarria bada ere, zerbitzua ematen dutenak berak harrotzen zaizkio herritarrari. Are gehiago, kasuren batean gaztelaniaz ondo moldatzen ez delako zerbitzua euskaraz eskainiko dion norbaitekin jarriko dutela esan zaio herritarrari.

Azkenik, azpimarratzekoa da OSAKIDETZAREN lan-deialdi publikoan euskara baliatu nahi izan dutenek jasandako bereizkeria. Izan ere, hainbat lanpostutan azterketak euskaraz egiteko aukera eskaini bazitzairen ere, azterketa prestatzeko materiala askoz ere beranduago jasoko zutela adierazi zitzairen OSAKIDETZATIK. Hartara, egun gutxiago izan zuten azterketa ganoraz prestatzeko. Halaber, azpimarratu behar da behin eta berriz gogorarazten zitzaizela azken orduan ezin izango zutela gaztelaniazko eredu hautatu.

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	1
EUSKO JAURLARITZA	62
NAFARROAKO GOBERNUA	60

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

Espainiako Estatuko Administrazioari dagokionez, kexa bakarra kudeatu du Behatokiak 2009an. Kontuan izan behar dugu osasungintza autonomia-erkidegoen eskumenetan sartzen dela. Hala ere, aipagarria da herritarrei oro har zuzentzen zaizkien idatziko mezuen ingurukoa izatea.

EUSKO JAURLARITZA

Egun indarrean dauden Dekretuak eta planak OSAKIDETZAN herritarren eskubideak babesteko eta bermatzeko tresna eraginkorrak ez direla berresten dute 2009an jasotako kexek.

Aurreko urteetan esan egin dugu OSAKIDETZAK oso berandu eutsi ziola erakundearen euskalduntze-prozesuari, eta ondorioz, abian jarri beharreko planak ausartagoak izan behar zirela.

Egun, errotuluak gaztelania hutsean egotea, herritar guztiei zuzendutako oharra edota informazio-orriak gaztelania hutsean egotea, webguneak

gaztelaniaz egotea... horrek guztiak erakusten du egiturazko aldaketa egin behar dela OSAKIDETZAn euskaldunon eskubideei erreparatzeko.

Are gehiago, etorkizuneko langileei ere ez zaie batere erraztasunik jartzen euskara hautatzen dutenean. Lehen esan bezala, lan-deialdietako materialean ere euskaldunarekiko bereizkeria larriak gertatu izan dira 2009an, eta horrek aski garbi uzten die balizko langile berriei euskarak zer maila duen OSAKIDETZAn.

Horrela, aski larria iruditzen zaigu euskaldunon eskubideen egoera OSAKIDETZAn, eta hortaz, ez zaigu batere onargarria iruditzen auzitan jartzea langile berrien profiletan euskarak balio baxuagoa izatea. Behin eta berriz entzuten dugu hizkuntza-hautuari erreparatu behar zaiola, baina OSAKIDETZAn muzin egiten diote euskarazko hautua egiten dutenei. Izan ere, euskarazko zein gaztelaniazko hautua bermatuko duen langileak elebiduna behar du izan.

NAFARROAKO GOBERNUA

2009an kudeatutako kexei erreparatuz gero, OSASUNBIDEAK hizkuntza bakarrean lan egiten duela ondorioztatu ahal izan dugu; hain zuzen ere, gaztelaniaz.

Berdin dio herritarrei begirako informazio orokorra, 63-2009, 192-2009, 779-2009, 781-2009... espedienteetan agertu bezala. Berdin dio herritarrei luzatzen zaizkien egiaztagiria 78-2009, 114-2009, 142-2009... kexek agertu bezala. Horietan guztietan gaztelania da hizkuntza bakarra; are gehiago, Nafarroako legeriak ezartzen duen hizkuntza-eskubideen aitortza diskriminatzailea ere ez du kontuan hartzen, eta irizpide bertsuak erabiltzen ditu Nafarroako herritar guztientzat: gaztelania.

Horiekin batera, badira osasun-asistentziarekin lotura zuzenagoa duten kexak 307-2009, 1372-2009... Kasu horietan egiaztatu ahal izan dugu ez dagoela osasun-zerbitzua euskaraz jasotzerik. Hala ere, horrek ez gaitu harritu behar kontuan hartuta zein den Gobernuaren jarrera euskararen balorazioari dagokionez. 2009an zehar argitaratutako zenbait lan-deialditan, 529-2009, 530-2009... euskararen ezagutza Europako Batasuneko hizkuntzen ezagutzaren arabera baloratu izan da. Beste zenbaitetan, 273-2009 edo 274-2009, euskararen derrigorrezko ezagutza duten lanpostuen jabe diren langileei ukatu egin zaie beste lanpostuetara lekualdatzeko aukera. Kasuren batean euskararen derrigorrezko ezagutza zuen lanpostuan mediku elebakarrak igorri dituzte ordezkioak egiteko.

Hori guztia kontuan hartuta, eta urtero Nafarroan ere osasungintza beltzune dela adierazi arren, 2009 urtean berretsi ez ezik, atzerapauso-zantzuak daudela ondoriozta dezakegu.

4. ERANTZUNAK

Ohiko moduan, **Nafarroako Gobernuak** ez die erantzun Behatokiak helarazitako kexei. Hartara, Behatokiak Nafarroako Arartekoari ere igorri dizkio osasungintzarekin lotutako kexak. Arartekoaren erantzunak hiru multzotan sailkatu ditugu:

Lehenengo multzoan Behatokiari arrazoia eman ez zaizkion kasuak: 290-2009 kexari dagokionez, hain zuzen ere, Etxarri-Aranazko osasun-etxeko harreraren zerbitzua ez jasotzeari dagokionez, ez-ohiko gertaera izan zela agertu du; izan ere, lanpostu horietan euskararen ezagutza derrigorrezkoa delako.

Bestalde, lan-deialdietan euskara atzerriko hizkuntzen antzera edo gutxiago baloratzeari dagokionez, deialdian indarrean zegoen araudiari lotzen zitzaiola adierazi du.

Legeak ezarritako eremu mistoan kokatuta dauden osasun-etxeetan informazio-orriak, errotulazioa eta abarrekoa gaztelania hutsean egoteari dagokionez, Arartekoak jakinarazi du ez dela egungo ordenamendu juridikoa urratzen, eta ondorioz, ezin dituela kexa horiek bideratu. Kontuan izan behar dugu Arartekoak indarrean dagoen araudiaren zaintza duela helburu, eta ondorioz, hizkuntza-eskubideak urratu arren, ezin du esku hartu baldin eta legeriak ez baditu eskubide horiek aitortzen.

Bigarrenik, Behatokiak helarazitako kexak modu positiboan ebatzi dituen multzoa dugu. Esan behar dugu, aipatu multzoa handiena dela, eta ondorioz, aski garbi uzten duela Nafarroako Gobernuak eskubideak ez ezik, indarrean dagoen araudia bera ere urratzen duela.

Horietako zenbait legeak ezarritako eremu euskalduneko osasun-etxeekin lotutakoak dira, eta azpimarratzekoa da zenbait gomendiotan propio jakinarazten diola gobernuari *legez eraginkor bihurtu behar duela eremu euskalduneko bulego, zerbitzu eta osasun-etxeetan, herritarrek euskaraz hitz egiteko eta hizkuntza horretan ahozko arreta jasotzeko duten eskubidea*.

Legeak ezarritako eremu mistoko osasun-etxeetan izandako zenbait gorabeherari dagokionez, Arartekoak argitaratutako ebazpenetan jasotzen diren gomendioak kontuan hartuko dituela adierazi du Gobernuak. Horrelakoetan Arartekoak gogorarazi izan die *eskualde mistoko bulego, zerbitzu eta osasun-etxeetan, herritarrek euskaraz hitz egiteko duten eskubideak eraginkor bihurtu behar duela*.

Lan-deialdiei dagokienez ere, zenbait kasutan, 1052-2009 esaterako, gomendioa egiten dio lanpostuetan euskararen ezagutza behar bezala baloratzeko.

Azken multzoan ebazpenik gabeko erantzun positiboak jaso ditugu. Horietan guztietan aldeztatik aurretik egindako ebazpenak berretsi egin ditu Arartekoak.

Hortaz, Nafarroako Gobernuari gogorarazi egin dizkio aurretik egindako gomendioak.

Esan behar dugu oso esanguratsua dela Nafarroako Gobernuak gomendioei erreparatuko diela esatea, eta handik eta hilabete batzuetara Arartekoak beste behin gomendio bertsuak egitea. Horrek Nafarroako Gobernuak euskaldunekiko bereizkeria besterik ez du agerian jartzen; Parlamentuak berak herritarren eskubideen defentsarako sortu duen erakundeari erreparatzen ez diolako.

Eusko Jaurlaritzak helarazitako erantzunei dagokienez ere, zenbait multzotan sailkatu ditugu.

Lehenik eta behin, kexaren zioaz ohartu, berau onartu, baina epe laburrean konponbidea emango zaion zantzurik ez dute agertzen jakinarazpenek; izan ere, kasu batzuetan 67/2003 Dekretua abian dela gogorazten dute; esaterako, 109-2009, 804-2009, 805-2009 edota 462-2009 kexetan. Beste batzuetan, osasun-etxeetako langileei herritar euskaldunei harrera egiteko protokoloa gogorarazi zaiela jakinarazi diote Behatokiari, esaterako, 898-2009, 684-200, 494-2009 edota 585-2009 espedienteak.

Azpimarratu behar da, multzo horretan jasotzen direla osasun-asistentzia zuzenarekin duten hainbat kexa, alegia, osasungintzak berezkoa duen zerbitzuarekin lotutakoak. Aipatzekoa da, esaterako 1241-2009 espedientearen erantzunean, harreragilearekin euskaraz egiteko inolako irtenbiderik ez duela proposatzen osasun saileko arduradunak, neurriak hartuko direla besterik ez. 1263-2009 eta 1264-2009 espedienteetan erantzunetan, hain zuzen ere, pediatria euskaldunekin lotutakoetan, espezialitate horretako medikuak aurkitzeko dituzten zailtasunak jartzen dituzte agerian.

Beste kasu batzuetan, gertatutakoa salbuespena dela agertu du OSAKIDETZAK. Kasu horiek idatzizko materialaren edota errotulazioaren lotutakoak izan dira gehienbat, 785-2009, 408-2009, 964-2009, 89-2009 Horietan guztietan gertaerari konponbidea ahalik eta lasterren emango zaiola adierazi dute. Behatokiak positiboki baloratzen du konpromiso hori, izan ere, kexak aztertzeke erabiltzen diren irizpideei jarraiki, kexa horiek erraz konpontzekeak dira.

EAEko ARARTEKOAri zio bera zuten kexa batzuen inguruko espedienteak helarazi zitzaizkion, hain zuzen ere, 2009ko Lan Eskaintza Publikoarekin lotutako azterketei eta frogei buruzkoak. Hautagaiei frogak gaztelaniaz edo euskaraz egiteko aukera eskaini arren; gaztelaniaz egiteko hautua egin zutenei askoz ere lehenago helarazi zitzaizen materiala. Gertaera horrek hizkuntzarengatiko bereizkeria larria eragiten zuela uste zuen Behatokiak eta Arartekoarenera jotzea deliberatu zuen.

Arartekoaren erantzuna berandu iritsi zen, baina honako hau jaso zuen:

Horregatik guztiagatik, ondorioztatu behar dugu ez dela bete bi hizkuntza ofizialen ofizialkidetasuna agintzen duen araudia, eta ez de dela behar bezala bermatu hizkuntza-eskubideekin lotutako tratu-berdintasuna, kaltetuta gertatu baitira aukeraketa-prozesuetan azterketa idatzirako euskara erabiltzea aukeratu zuten izangaiak.

Azpimarratzekoa da Behatokiak, bai eta hainbat hautagaik ere, hainbatetan jakinarazi ziola OSAKIDETZari euskaldunekiko bereizkeria larria eragiten ari zela. Hala eta guztiz ere, OSAKIDETZatik erantzun bakarra jaso zuten hautagaiek, hain zuzen ere, bazutela azterketa gaztelaniaz egiterik.

5. SINOPSIAK: OSASUNGINTZA

Zenbakia: 944/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE SANIDAD Noaingo aireportuan, hegazkinera igo aurreko itxaron eremuan gaztelania hutsean dago Osasun eta Kontsumo Ministerioak hegazti-gripeak jota dauden eremuetara doazen bidaiariei zuzendutako aholkuak ematen dituen oharra.	Nafarroa
Zenbakia: 20/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZaren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, zelari izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zutela agertu zuten herritarrak posta elektronikoko mezua jaso dute OSAKIDETZatik. Bertan jakinarazten zaie hurrengo egunetan gaztelaniazko galdera sorta jasoko dutela etxean, eta euskarazkoa aurrerago bidaliko dietela, baina ez zaie datarik zehazten.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 21/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZaren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, administrari-laguntzaile izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zutela agertu zuten herritarrak. OSAKIDETZatik posta elektronikoko mezua jaso du hurrengo egunetan gaztelaniazko galdera sorta jasoko duela esanez eta euskarazkoa aurrerago bidaliko dietela. Horrekin batera ariketa euskaraz bakarrik emango diotela jakinarazten diote, baldin eta ez badu gaztelaniaz egin nahi duela esaten. Horiek horrela, azterketa euskaraz egitea erabakitzen badu gaztelaniaz egingo dutenek baino denbora gutxiago izango du prestatzeko.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 25/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Behatokiak tarteratutako helegiteari dagozkion kostak ordaindu dituela jakinarazteko eskutitza gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 26/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZaren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, administrari-laguntzaile izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zutela agertu zuten herritarrak. OSAKIDETZatik posta elektronikoko mezua jaso zuen urtarrilaren 14an hurrengo egunetan gaztelaniazko galdera sorta jasoko duela esanez eta euskarazkoa aurrerago bidaliko dietela jakinaraziz. Horrekin batera ariketa euskaraz bakarrik emango diotela jakinarazten diote, baldin eta ez badu gaztelaniaz egin nahi duela esaten. Horiek horrela, azterketa euskaraz egiteko hautuaz damutzeraz gonbidatzen dutela ulertzen du herritarrak. (Otsailaren 6an jaso zuen gaztelaniazko galdera sorta. Euskarazkoaren zain jarraitzen du).	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 27/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZaren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, zelaria, zerbitzuetako langilea eta administrari laguntzaile izateko deialdian izena eman zuen abenduan. Eskabideak betetzean, azterketak euskaraz egin nahi zituela adierazi zuen eta horrela publikatu da onartuen zerrendan. Orain azterketan sartzen diren galdera sorta kaleratu eta bakoitzari etxera bidali dizkio OSAKIDETZAK, eta gaztelaniazkoak baino ez ditu jaso. Osakidetzako web-orrialdean ere galdera-erantzunak gaztelaz daude baina ez euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 29/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZako oposizioak euskaraz egitea aukeratu zuen. Erizaintzako galderak gaztelaniaz bakarrik atera dituzte, bai eta horien erantzunak ere (kolegioak). Etxeetara bidalitako liburuxkak ere gaztelaniaz daude. Bertara deitu zuen galdetzeko, eta euskarazkoak bidaliko zituztela esan zuten. Otsailaren 4an argitaratu ziren gaztelaniazko galderak. Azterketa martxoaren bukaeran edo apirilaren hasieran izango da.	
Zenbakia: 44/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, erizain izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zutela adierazi zuen herritarrak. Euskarazko galderen liburua martxoaren 9an jaso du herritarrak, hots, gaztelaniazkoak baino hilabete eta bost egun beranduago eta gainera, galdera batzuk gaizki euskaratuta daude.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 64/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bidaso ospitalean, larrialdietarako gunean, ez da ohar bat bera ere euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 76/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarra Osakidetzako EPE 2008ko oposaketetara aurkeztuko da, administrarien azterketara. Azterketa egiteko aukeratu duen hizkuntza euskara da. Euskarazko liburua azterketa egiteko eguna baino bi aste lehenago heldu zaio etxera. Gaztelaniazko liburua 75 egun lehenago jaso zuen.	Bizkaia
Zenbakia: 89/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bilboko Osakidetzako Javier Saenz de Buruaga Osasun Zentroan jarrita dauden idatzizko ohar asko gaztelania hutsean daude: <i>'Las extracciones de sangre se realizan en el sotano 1, Sala 00', 'Se ruega no pasar. Lame y espere. Gracias'</i> . Beste kasu batzuetan euskarazko bertsioak akats ortografikoak ditu, adibidez sua itzaltzeko ur-hodiaren kutxan dagoen euskarazko inskripzioan <i>'Zua dagoenean apurtu'</i> ageri da <i>'Sua dagoenean apurtu'</i> beharrean.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 109/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Urtarrilaren 21ean 15:30ean Txagorritxu ospitaleko sarrera nagusiko harrera lekuan ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso, hala eskatu zuen arren.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 130/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Osakidetzaren Giza Baliabideetako Zuzendaritzako Hautaketa Zerbitzura (945 00 61 50) deitu zuen urtarrilaren 20an, 2008ko EPEren inguruko galdera egiteko, eta herritarrak euskaraz egin arren gaztelaniaz eman zizkioten azalpenak.	Bizkaia
Zenbakia: 195/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAK lekualdatze-lehiaketa argitaratu du. Euskarazko ezagutza egiaztatu duten langileek euskararen derrigorrezko ezagutza duten lanpostuak besterik ezin dituzte hartu.	Bizkaia
Zenbakia: 293/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, erizain izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zuela adierazi zuen herritarrak. Osakidetzak azterketako edukiekin banatu duen galdetegia gaztelania hutsean jaso du, ordea. Euskarazkoa hilabete barru banatuko dutela jakinarazi diote, hau da, azterketaren atarian ia. Beraz, azterketa gaztelaniaz egitera behartzen dute.	Gipuzkoa
Zenbakia: 298/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Familia-medikuak elikatzeke dieta bat gomendatu zion herritarrari eta dietaren nondik norakoak jasotzen dituen inprimakia luzatu zion. Inprimakia gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 313/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAK aplikazio berri bat sortu zuen duela bi urte inguru langileen garapen profesionala kudeatzeko. Horretarako langileek txosten bat bete behar izaten dute. Bada euskaraz betetzeko hautua sakatu arren, bete beharreko orria beti gaztelaniaz agertzen da.	Bizkaia
Zenbakia: 342/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, familia-mediku izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zenuela adierazi zuen herritarrak. Gaztelaniazko galde-sorta urtarrilaren 15ean jarri zuten eskuragarri interneten eta otsailaren 18an Gasteizera deitu zuen euskarazko galde-sorta noiz egonen zen eskuragarri galdetzeko. Oraindik euskaratu gabe zutela izan zen jaso zuen erantzuna. Hori ikusita, eskaera aldatu eta azterketa gaztelaniaz egitera behartua sentitu da herritarra.	
Zenbakia: 370/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Otsailean Gasteizko Txagorritxu ospitalera joan behar izan zuen zenbait egunez arratsaldeko azken orduan. Bada, ezin izaten zuen harreraren zeuden langileengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak euskaraz egin eta <i>háblame en castellano</i> erantzun ohi zioten.	Araba
Zenbakia: 391/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren azkeneko Enplegu Publikorako Eskaintzak ez du bermatzen lurako osasun-zentroan zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 408/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxo hasieran senide bat Gurutzetako Ospitaleko zainketa bereziko unitatean sartu zuten. Senideek gaztelania hutsean jaso zituzten <i>Servicio de Medicina Intensiva</i> □ <i>Unidad Coronaria</i> . <i>Nota Informativa</i> eta <i>Sugerencias</i> izeneko orriak.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 420/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarrak 7 urteko haurra Hernaniko Osasun-etxera eraman zuen Haurren Ahoko Osasunaren Programaren barruan sartzen den azterketa egitera. Ez harrerako langileak, ez erizainak, ez dentistak, ez zekiten euskaraz. Haurrak gaztelaniaz ez dakenez, amak itzultzaile lana egin behar izan zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 421/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Durangoko Landako Osasun-etxeko sarreran hainbat ohar daude gaztelania hutsean: <i>A partir de ahora la hoja de SINROM se recogerá en la sala de curas (sala 1) , Recogida de radiografías; Consultas médicas</i> eta <i>consultas recetas</i> goiburua duten paperak. Horiez gain, lehen solairuko elektrokardiogramen itxaron-gelan dauden kartel guztiak gaztelania hutsean daude, eta buru-osasuneko aldean ere gaztelania hutsezko kartel eta oharrak dira nagusi. Haietako batek honela dio: <i>Si quiere que las comunicaciones escritas que recibe de este centro sean en euskara, pídale en secretaria</i> .	Bizkaia

Zenbakia: 462/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bilbo Zaharreko La Merced delako osasun-zentrora deitu zuen martxoaren 17an medikuarekin egoteko txanda eske eta telefono-deiak hartzen dituztenetik inor ez zen gai izan herritarra euskaraz artatzeko. Aurreko egun batean ere gauza bera gertatu zitzaion.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 476/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoaren 8an Santiago ospitaleko larrialdietan ezin izan zuen egokitu zitzaion langile bakarrarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso: zelaria, erizaina, sendagilea, erizain laguntzaileak, etab. Herritarrak ez zuen euskaraz egiterik izan momentu batean ere.	Gipuzkoa
Zenbakia: 477/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoaren 17an Mendaroko ospitalean izan zen. Ezin izan zuen traumatologoarengandik zerbitzua euskaraz jaso eta berarekin zegoen ikaslea ere ez zen euskalduna. Ospitalean bertan erradiografiak ateratzeko sailean zegoen idazkariarengandik ere ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Ez eta aldeaz aurretiko hitzordua ematen ari zen langilearengandik ere.	Gipuzkoa
Zenbakia: 480/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 2an etxean Donostia Ospitaleko galdetegi bat jaso zuen. Galdetegia gaztelania hutsean zegoen. Ospitalearekin harremanetan jarri zen eta euskara sailera bideratu zuten. euskara sailean galdetegia Osakidetza sortzen duela eta derrigorrez egon behar duela euskarazko eredia erantzun zioten eta pazienteen arreta-zerbitzuarekin harremanetan jartzeko esan zioten bertan kexa bideratzeko. Kexa jartzeaz gain, euskarazko galdetegia ere nahi zuela adierazi zien herritarrak. Galdetegia euskaraz jasotzeko, kexa jarri behar zuela esan zioten eta gero beraien datu-basean jasoko zutela bere helbidera informazioa euskaraz bakarrik bidaltzeko.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 485/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoaren 8an Arlaban inguruan istripua izan zuen eta Osakidetza 112ko anbulantzia batek Gasteizko Santiago ospitalera eraman zuen. Ez zuen anbulantziako bi langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Araba
Zenbakia: 489/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Otsailean Arrasateko osasun-etxean zuten kontsulta ordua gogorarazteko, herritarrak sakelako telefonoan jaso zuen SMS mezua gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 502/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren Azpeitiako Osasun-etxetik deitu zioten herritarrari, hitzordua emateko. Herritarrak deiari euskaraz erantzun arren, dei egin zuen pertsonak gaztelaniaz hitz egin zion, eta herritarra euskaraz egiten saiatu zenean gaztelaniaz egiteko eskatu zion. Halako batean, <i>me parece que no entiendes muy bien el castellano y te voy a pasar con una compañera que sabe vasco</i> esanda utzi zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 504/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Euskara zela eta Arrasateko osasun-etxean kexa aurkeztu zuen herritarrak zentro horrekiko harremanak euskaraz izateko eskubidea aldarrikatuz eta horrela izan zedin eskatuz. Bada, kexa horren erantzuna jaso zuen martxoaren 30ean, gaztelania hutsean idatzia. Erantzuna euskaraz nahi izanez gero, bidaliko ziotela zioen gutunaren bukaeran.	Gipuzkoa
Zenbakia: 546/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAK erizainen lekualdatze-lehiaketarako deialdia egin du. Deialdi horretan ezarritako oinarrien arabera, Altzoko plaza erizain erdaldunak hartzeko arriskua dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 577/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Maiatzaren 4an Zarauzko anbulatorio berrira deitu zuen senararentzako txanda eskatzeko. Harrera egin zion emakumea gaztelaniaz zuzendu zitzaion eta herritarrak euskaraz <i>egitean por favor hábleme en castellano</i> erantzun zion. Herritarrak sinetsi ezinik, <i>¿me estás diciendo que te hable en castellano cuando tú deberías saber euskara?</i> galdetu zion eta langileak telefonoa eseki egin zion. Herritarrak berriro deitu zuen osasun-etxera, eta gizonezko batek hartu zuen bere deia. Honek ere gaztelaniaz egin zion harrera.	Gipuzkoa
Zenbakia: 585/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Galdakaoko Ospitaleko pertsonal buruak jakinarazpena bidali zion bertako langile bati mugikortasun-deialdian parte hartzera behartuta zegoela gogoraraziz. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 588/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarrak Eusko Jaurlaritzaren Osasun sailaren Arabako Lurralde Zuzendaritzatik bidalitako gutuna jaso zuen joan den apirilean. Gutuna gaztelania hutsean idatzita zegoen. Lehendik kexa egin zuen aurreko gutuna ere gaztelania hutsean heldu zitzaiolako, baina bistan denez, ez dute bere kexa aintzat hartu.	Araba
Zenbakia: 640/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA 2008-2009 ikasturtean Tolosara etorritako 14 urteko gazte atzeritar bat Tolosako osasun-etxeko larrialdi-zerbitzura joan zen maiatzaren 26an eta ez zuen lortu inork euskaraz artatzea. Berak oraindik ez daki ondo euskaraz, baina gaztelaniaz are gutxiago. Ez medikuak, ez eta erizainak ere, euskaraz ez zekitenez eta gaztelaniaz ezin molda zitekeenez, aitari telefonoz deitu zion, medikuari gaztelaniaz azal ziezaion. Ez zuten elkar ulertzen eta azkenean larrialdietara joan eta euskaraz zekien emakume bati esker, lortu zuen komunikatzea.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 684/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Maiatzaren 13an Altzako osasun-etxeko sarreran zegoen langilearengandik ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso, ez zuen aski gaitasunik erakutsi elkarrizketa euskaraz egiteko.	Gipuzkoa

Zenbakia: 709/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Araba
Arrazoiak:	Mediku-tratamendu berezia jasotzen du OSAKIDETZAK horretarako kontratatuta duen Oximesa enpresaren bidez. Bada, Oximesak gaztelania hutsean bidali dio enpresarekin kontaktuan jartzeko aukerei buruzko jakinarazpena.	
Zenbakia: 720/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Nafarroa
Arrazoiak:	2009ko abuztuaren 29tik ekainaren 10era gutxienez, Txagorritxu Ospitalaren webgunearen euskarazko bertsioa ez zen erabilgarri egon. Gaztelaniaz bakarrik eskura zitekeen informazioa. Euskarazko aukerari buruzko jakinarazpena.	
Zenbakia: 757/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ekainaren 16an Mendaroko ospitalean ezin izan zuen traumatologia-zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 758/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Ekainaren 16an Mendaroko ospitalean ebakuntza egiteko hainbat agiri sinatu behar izan zituen. Guztiak gaztelania hutsean idatziak zeuden; esan ziotenez, ez dute euskarazko agiririk. Ondorioz, herritarrak ataka batean ikusi zuen bere burua: gaztelaniazko agiriak sinatu ebakuntza egiteko ala ez sinatu eta ebakuntzarik gabe gelditu.	
Zenbakia: 785/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	Galdakaoko ospitaleko kanpo kontsultetako panel guztietan gaztelaniaz bakarrik dago informazioa.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 786/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	Galdakaoko ospitaleko X izpietako frogak egiten diren lekuan gaztelania hutsean ematen dituzte bozgorailu bidezko mezuek. Herritarrak euskaraz ere emateko eskatu eta langileak berak ez daukala euskaraz zertan jakinik erantzun zion.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 802/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Maiatzaren 27an Mendaroko ospitalera joan zen herritarra. Ez harrera egin zion medikuak, ez erizainak ez eta administrariak ere, ezin izan zioten zerbitzua euskaraz eman. Administrariak gainera, <i>no me hables en euskera porque no te entiendo</i> erantzun zion herritarrari euskaraz zuzendu zitzaionean.	
Zenbakia: 804/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ekainaren 15ean goizeko 10:10 aldera 94 600 68 90 zenbakira deitu zuen, txanda hartzeko. Ezin izan zuen deia zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 805/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ekainaren 16an goizeko 11:10 aldera 94 600 68 70 zenbakira deitu zuen, Basurtuko osasu-etxera, txanda hartzeko. Deia hartu zion langileari herritarrak euskaraz egin zionean <i>yo no entiendo, ya le dije ayer que no sabia</i> esan zion. Beraz, herritarra gaztelaniaz egitera behartu zuten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 859/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	Ekainaren 23an sms mezu bat jaso zuen Gernikako osasun-etxean ekainaren 26an txanda zuela gogoraraziz. Mezua gaztelania hutsean zegoen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 860/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	OSAKIDETZari jakinarazpenak euskaraz jaso nahi zituela agertu zion erreklamazio baten bidez eta Pazienteak Artatzeko Zerbitzuari jakinaraziko ziotela adierazi zitzaion gutun bidez. Handik zortzi egunera beste sms mezu bat jaso zuen Gernikako osasun-etxetik, oraingo honetan ere gaztelaniaz.	
Zenbakia: 877/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Uztailaren 28an, goizeko 9:00etan Donostiako Alde Zaharreko Osasun Zentrora joan zen herritarra kontsulta bat egitera. Herreran zeuden bi langileetatik bakarrik ere ezin izan zion arreta euskaraz eskaini eta 10etan itzultzeko esan zioten.	
Zenbakia: 898/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Araba
Arrazoiak:	Ekainaren 30ean, goizeko 9:10ean Aramaioko osasun-etxean izan zen herritarra. Ordezko medikua zegoen eta herritarra euskaraz zuzendu zitzaionean gaztelaniaz egiteko eskatu zion.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 996/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Orereta-Errenteriako osasun-etxean langile euskaldun bat egon ohi da normalean harrera-gunean, baina ilara bakarra egoten denez, sarritan erdalduna suertatzen da libre. Ondorioz, langile euskalduna libre gelditu arte itxaron behar izaten du euskaraz jardun nahi duen erabiltzaileak.	
Zenbakia: 1185/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	www.ekialde.net Osakidetzaren Gipuzkoa Ekialdeko Eskualdea erakundearen webgunearen euskarazko bertsioan atariko orria euskaraz dagoen arren, ezin da atalei buruzko informaziorik eskuratu. <i>Web Horria berritzen ari gara</i> dioten mezua agertzen da irailaz geroztik.	
Zenbakia: 1186/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	www.ekialde.net Osakidetzaren Gipuzkoa Ekialdeko Eskualdea erakundearen webguneak intranet zerbitzua du langileei zuzendua. Informazio asko dago bertan, baina euskarazko bertsioa ez dabil.	
Zenbakia: 1241/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA	Bizkaia
Arrazoiak:	Urriaren 7an Zaldibarko ospitalera deitu zuen herritarrak eta gaztelaniaz egin behar izan zuen harreragileak euskaraz ez zekielako.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1262/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Gaztelania hutsean jaso du Gipuzkoako Lurralde Zuzendaritzatik gutuna, herritarrak egindako diru-laguntza eskaerari erantzunez.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1263/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ordizian bizi da eta iraillean pediatarrengana eraman zuen semea. Pediatra erdalduna suertatu zitzaion. Semea ez da gaztelaniaz ongi moldatzen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1264/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Semea gaztelaniaz ongi moldatzen ez denez, pediatra euskalduna eskatu du Ordiziako osasun-etxean. Zumarragako Ospitaleko zuzendari medikuak erantzun dio pediatra-eskasia dutela eta egoera horrek irauten duen bitartean hobe dela pediatra erdalduna izatea pediatarrik ez edukitzea baino.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1296/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistrora joan zen azken borondateak erregistratzera. Ez zuen zerbitzua euskaraz jasotzerik izan, eta akta gaztelania hutsean eman zioten. Euskarazkoa eskatuta, berak itzuli beharko zuela jakinarazi zitzaion.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1314/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarrak azken gogoaren adierazpena euskaraz egin nahi izan du. Donostian, ordea, ez dago aurrez-aurreko adierazpena mediku euskaldunarekin egiterik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1350/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bizitza-testamentua egitea erabaki zuten emazteak eta biak. Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistroko arduradunarekin hitzordua eskatu Donostiako bulegoan eta gaztelaniaz agertu behar izan zituzten azken-borondateak. Borondateak jasoko zituen agiria euskaraz ere nahi zutela agertuta, itzulpena beraiek egin beharko zutela erantzun zien erregistroko arduradunak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1391/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bilboko Zorrotza auzoko Archer Marinelaren kaleko aparkalekuan jarritako seinaleak gaztelania hutsean daude: <i>PROHIBIDO EL PASO A TODA PERSONA AJENA A LA EMPRESA</i> eta <i>EXINTOR</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 343/2009 Arrazoi:	Erakundea: OSALAN Herritarrak galdera euskaraz luzatu zion otsaila bukaeran posta elektronikoko bidez, eta gaztelania hutsean jaso zuen osalancatga@ej-gv-es helbidetik erantzuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 429/2009 Arrazoi:	Erakundea: OSALAN Galdera luzatu zion otsaila bukaeran posta elektronikoz. Herritarrak galdera euskaraz egin zuen arren, gaztelania hutsean jaso zuen osalanrespfrm@ej-gv-es helbidetik erantzuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 18/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 2008ko abenduaren 23an 12:45 aldera 848 423 450 zenbakira deitu zuen eta ezin izan zuen euskaraz hitz egin, hala nahi zuela adierazi zion arren deia hartu zion langileari.	Nafarroa
Zenbakia: 19/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 2008ko abenduaren 23an 12:45 aldera 848 423 450 zenbakira deitu zuen eta ezin izan zuen euskaraz hitz egin, hala nahi zuela adierazi zion arren deia hartu zion langileari.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 62/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilaren 4an goizeko 10:30 aldera Altsasuko herritarrak Bideko Ama Birjina ospitaleko telefono-gunera deitu zuen. Ezin izan zuen deia hartu zion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 63/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrek Zaindu zaitez. <i>12 Urrats helduaroan osasun hobea izateko</i> kanpainari buruzko informazio pertsonalizatua eta hainbat euskarri, hau da, gutunazala, gutuna, esku-orria eta egutegia gaztelania huts-hutsean jaso dituzte. Herritarrek aipatu euskarriak euskaraz jasotzeko ahalegina egin dute, baina ez diete deus eskaini.	Nafarroa
Zenbakia: 78/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAtik Iruñeko herritarrari bidali dioten osasun-txartela eta harekin batera heldu den jakinarazpena gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 80/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Abenduaren 31n, goizean, Iturramako osasun-etxera deitu zuen. Euskaraz hitz egin nahi zuela azaldu zion harrera egin zion langileari baina harreraren ez dagoela langile euskaldunik erantzun zioten. Gaztelaniaz eman behar izan zituen azalpenak.	Nafarroa
Zenbakia: 87/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilaren 15ean, goizeko 9:30 aldera, Iruñeko Iturrama auzoko osasun-etxera deitu zuen, baina ezin izan zuen euskaraz hitz egin, bere nahia euskaraz hitz egitea zela jakinarazi zuen arren.	Nafarroa
Zenbakia: 105/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilaren 8an 9:15 aldera 848 422 020 zenbakira deitu du. Ahots grabatua atera zaio eta informazioa gaztelania hutsean eman dio behin eta berriz: harrera-zerbitzuko telefono bidezko arreta-ordutegia zein den edo <i>en breve le atenderá un operador de los centros de admisión</i> . Ondoren langile bat jarri da, baina herritarrak ezin izan du harekin euskaraz komunikatu.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 110/2009 Arrazoi:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilean gaztelania hutsean luzatu zioten San Martin Medikua osasun-etxeko Oftalmologia zerbitzuan izan zela zioen egiaztagiria. Eredua bera gaztelania hutsean idatzia da eta erizainak halaxe bete zuen.	Nafarroa

Zenbakia: 114/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Urtarrilean gaztelania hutsean jaso du Iruñeko San Martin Medikua osasun-etxeko Oftalmologia zerbitzuan hitzordua noiz duen jakinarazteko gutuna.	
Zenbakia: 142/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Urtarrila hasieran Oftalmologoarenean izan zen San Martin medikua osasun-etxean eta bertan izan zela zioen egiaztagiria eskatu zuen. Egiaztagiriaren inprimakia bera gaztelania hutsean dago, erizainak halaxe bete zuen eta herritarraren datuei buruzko eranskailua ere gaztelaniaz jarria du.	
Zenbakia: 156/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	OSASUNBIDEAko lekualdatze-lehiaketa berria argitaratu dute. Euskararen derrigorrezko ezagutza duten lanpostuek ezin izango dituzte beste lanpostuak hartu.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 192/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batean gaztelania hutsean jaso zituzten <i>Este año vacúnese frente a la gripe y a la neumonía</i> izeneko esku-orriak.	
Zenbakia: 256/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Otsailaren 2an goizeko 12:20an Iruñeko Iturrama auzoko osasun-etxera deitu zuen. Euskaraz arta zezakeen langilerik bazegoen galdetu zuen eta une hartan ezetz erantzun zioten.	
Zenbakia: 273/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Lekualdatze-lehiaketan euskararen derrigorrezko lanpostuen jabe diren langileek ezin dituzte eskuratu derrigortasuna ez duten lanpostuak hartu.	
Zenbakia: 274/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Lekualdatze-lehiaketan euskararen derrigorrezko lanpostuen jabe diren langileek ezin dituzte eskuratu derrigortasuna ez duten lanpostuak hartu.	
Zenbakia: 290/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Otsailaren 11n Etxarri Aranazko osasun-etxean zeuden bi langileetako batengana jo zuen herritarrak galdera egiteko. Euskaraz zuzendu <i>eta ¿me puedes hablar en castellano?</i> batekin erantzun dio.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 300/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	San Martin Doktoareari eskaintako osasun-etxearen aurrealdean jarri duten kartel erraldoia gaztelania hutsean da.	
Zenbakia: 301/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	San Martin Doktoarea osasun-etxearen kartelean erraldoian <i>Larrainzar</i> toponimoa ageri da,.	
Zenbakia: 307/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Otsailaren 11n Etxarri Aranazko Pediatria Zerbitzura joan zen alabarekin. Lanpostu horrek euskaraz jakin beharra ezarrita duen arren, pediatria erdalduna bidali dute ordezkotza egitera.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 327/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Juan San Martin osasun-etxean izan dela egiaztatzeko agiria eskatu du. Luzatu dioten agiria gaztelania hutsean dago, bai inprimakia bera, bai eta haren gainean egindako idazpenak ere.	
Zenbakia: 333/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Otsailaren 26an Iruñeko Iturramako osasun-etxera deitu zuen 12:00etan. Ezin izan zuen harrera euskaraz jaso, hala eskatu zuen arren.	
Zenbakia: 341/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrari bidali dion osasun-txartela eta harekin batera heldu den gutuna gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 344/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Arrotxapeako osasun-etxean gaztelania hutsean jaso du hurrengo kontsulta noiz duen gogorazteko papertxo.	
Zenbakia: 346/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Arrotxapeako osasun-etxean gaztelania hutsean jaso du gutuna. Bertan jakitera ematen zaionez, Ginekologiako zerbitzuan bere eskaera jaso dute, baina egutegia itxia dagoenez, aurrerago gutun baten bidez jakinaraziko diote hitzordua noiz izanen duen.	
Zenbakia: 454/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari etxera bidali dion osasun-txartela gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 455/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak 848 429 036 zenbakira deitu du martxoaren 12an. Gaztelaniaz egin diote harrera. Euskaraz harrera egingo dion norbaitekin jarriko duten galdetu du eta <i>va a ser que no</i> erantzun diote.	
Zenbakia: 463/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	907/2009 Ebazpenean arautzen den lan-deialdian euskararen ezagutza ingelesaren, frantsesaren eta alemanaren arabera da.	
Zenbakia: 491/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoiak:	Apirilaren 14an Iturramako osasun-etxera deitu zuen 12:45 aldera. Arreta euskaraz jaso nahi zuela adierazi zuen, baina ohiko erantzuna jaso zuen: langile euskaldun bat badagoela osasun-etxean, baina une horretan ezin ziola harrerarik egin.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 529/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 864/2008 Ebazpenak arautzen duen lan-deialdian euskararen ezagutza Europako hizkuntzen ezagutzaren arabera baloratzen da merezimenduetan.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 530/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 859/2008 Ebazpenak arautzen duen lan-deialdian euskararen ezagutza Europako hizkuntzen ezagutzaren arabera baloratzen da merezimenduetan.	Nafarroa
Zenbakia: 697/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Maiatzaren 20an Iturramako osasun-etxean izan zen arratsaldeko 18:15ean. Ezin izan zuen harreraren zegoen emakumezkoarengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 702/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Nafarroako Ospitaleko larrialdi-zerbitzuan izan zen maiatzaren 25ean. Bertan izan zela egiaztatzeko luzatu zioten agiria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 775/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Ekainaren 18an arratsaldeko 16:00ak aldera Donibaneko osasun-etxean izan zen. Harreraren bi langile zeuden. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion arren, ezin izan zuen haiekin euskaraz solas egin.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 776/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Ekainaren 1ean 12:50 aldera Iturramako osasun-etxera deitu eta ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Esan ziotenez, euskaraz zekien langileak une hartan ez zuen telefonoa hartzen ahal.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 778/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Iruñeko Agoitz kaleko Emakumeen Arretarako Zentroan <i>Cuidale Cuidándote. Guía sobre Embarazo, Parto y Lactancia</i> izeneko liburuxka gaztelania hutsean eman zieten ekainaren 2an. Euskarazko alerik bazuten galdetuta, ezetz erantzun zieten.	Nafarroa
Zenbakia: 779/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Iruñeko Agoitz kaleko Emakumeen Arretarako Zentroan <i>Los Consejos de tu Matrona</i> izeneko liburuxka gaztelania hutsean eman zieten ekainaren 2an. Euskarazko alerik bazuten galdetuta, ezetz erantzun zieten.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 781/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Ekainaren 18an Donibaneko osasun-etxean izan zen, aurreko astean etxeko postontzian gaztelania hutsean jaso zituen <i>Mejorar nuestro Centro de Salud. Un compromiso de Todos</i> izeneko gutunaren eta <i>Centro de Salud San Juan</i> izeneko esku-orriaren euskarazko aleak eskatzeko. Gutuna ez dutela euskaraz erran zioten.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 782/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Ekainaren 18an Donibaneko osasun-etxean eskabide-orria eskatu zuen eta gaztelaniazko inprimakia luzatu zioten <i>Hoja de Sujerencias</i> . Herritarrak euskarazko alea eskatu eta ez dutela erran zioten.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 816/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Herritarra Iruñeko Donibane auzoan bizi da eta ekainaren hasieran etxeko postontzian gaztelania hutsean jaso zituen <i>Mejorar nuestro Centro de Salud. Un compromiso de Todos</i> izeneko gutunaren eta <i>Centro de Salud San Juan</i> izeneko esku-orria. Gutunazala bera ere gaztelania hutsean zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 858/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAtik gaztelania hutsean bidali diote hitzordua jakinarazteko gutuna legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 936/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Abuztuaren 19an Etxarri-Aranazko osasun-etxera deitu zuen herritarrak pediatrarentzako hitzordua eskatzeko. Langileak gaztelaniaz egin zion agurra. Herritarrak euskaraz egin eta langileak gaztelaniaz jarraitu zuen. Euskaraz ez al zekien galdetu zion orduan eta <i>pues poco</i> erantzun zion.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1052/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Osasunbideak zelari lanpostuak oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdia argitaratu du NAOn. Deialdiaren arabera eremu mistoko lanpostuetan gehiago baloratuko da atzerriko hizkuntzen ezagutza (ingelese, frantsesa eta alemana 1,6 puntu hizkuntza bakoitzeko) euskarena baino (1,2 puntu).	Nafarroa
Zenbakia: 1103/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Oheburuko medikuak legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari luzatu dizkion baja- eta alta-agiriak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 1178/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 2009ko ekainean OSASUNBIDEAK Arantzako eta Igantzioko kontsultetara bidali zuen erizainaren ordezkia erdalduna zen. Ez zekien euskaraz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1243/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Iruñeko Bideko Ama ospitalean solairu guztien sarrerako ate ondoan gaztelania hutsean idatzita daude ondorengo oharrak: goizeko 9:30etik 12:30era bitartean eria pertsona bakarrak lagunduko duela dioena eta larrialdietakoak (<i>pulsador de alarma eta extintor</i>).	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1247/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urriaren 26an 19:45ean Iruñeko Bideko Ama erietxean harrera gunean zegoen langileari euskaraz zuzendu zitzaion herritarra. Hark <i>¿me puede hablar en español?</i> galdetu zion. Herritarrak euskaraz artatu ahal zuen inork galdetu zion. <i>Langileak no, en este momento no</i> erantzun zion.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1278/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Bideko Ama erietxeko liburutegian hartutako liburuak itzultzeko postontzi bana dago 2. solairutik 6.era bitartean. Bada, postontzietan jarritako oharrak gaztelania hutsean idatzita daude: <i>Devolución libros, Biblioteca, Hospital Virgen del Camino.</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1281/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Baztango bizilagunari gaztelania hutsean eman dizkiote Bideko Ama erietxean sartzegiaztagiria eskatzeko inprimakia eta egiaztagiria bera ere. Euskarazkorik ez duten galdetuta, ezetz erantzun diote.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1287/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrek gaztelania hutsean jaso du neurologoarekin duen hitzordua jakinarazteko zitzazio-gutuna. Horrez gain, helbidean <i>Arrayoz</i> ageri da; hortaz, ez da herriaren izendapen ofiziala errespetatzen.	
Zenbakia: 1330/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	OSASUNBIDEAK gaztelania hutsean bidali dio hitzordua jakinarazteko gutuna legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarri.	
Zenbakia: 1371/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Abenduaren 14an, goizeko 8:30etan, Arrotxapeako osasun-etxera joan da herritarra hitzordua hartzera. Harreran zegoen langileari euskaraz bazekien galdetu dio eta ezetz erantzun dio, ondorioz ezin izan du euskaraz jarraitu.	
Zenbakia: 1372/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Abenduaren 4an, arratsaldean, Leitzako osasun-etxera jo zuten, larrialdietako zerbitzura. Atea zabaldu zuen erizainari euskaraz egin arren, hark gaztelaniaz erantzun zien. Artatu zituen medikuarengana euskaraz zuzenduta, hark ere gaztelaniaz erantzun zien.	
Zenbakia: 1373/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Gobernuak eta Sigrek esku-orria prestatu dute botikien birziklapenari buruz. Esku-orria gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1375/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Abenduaren 15ean goizeko 8:15 aldera Barañaingo osasun-etxe berrian ezin izan du harreran zeuden hiru langileetako bakarrarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso. Gaztelaniaz solas egin behar izan du.	
Zenbakia: 1376/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Barañaingo osasun-etxe berriaren sarreran, nahiz harrera-lekuan dauden ordenadorez egindako ohar idatzi guztiak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 1377/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Barañaingo osasun-etxean gaztelania hutsean jarri diote bizi den kalearen izena, ordenadoreko programak ez omen duelako helbidetegia euskaraz.	
Zenbakia: 1394/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Abenduaren 10ean goizeko 11:00etan Iruñeko San Martin osasun-etxeko sarreran dagoen informazio gunean zegoen langileari euskaraz zuzendu zitzaion eta hark ez zekiela euskaraz esan zion. Ez zegoen beste langilerik.	
Zenbakia: 1398/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	San Martin eta Conde Oliveto osasun-etxeetan herritarrei erresonantzia magnetikoa egin aurretik ematen dieten informazio orria eta bete beharreko inprimakia gaztelania hutsean idatzita daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1402/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Bideko Ama ospitalean norbait ingresatuta dagoela jakinarazteko agiriak gaztelania hutsean egiten dituzte.	

4.8. EREMUA: KULTURA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 30

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bi kasutan euskararen erabilera akastuna edo *corpusa* izan da kexaren arrazoa. Gainerako kexa guztietan hizkuntza-eskubidea urratu zaie herritarrei. Horietako batzuetan legea bera ere urratu da.

2.2. Puntualtasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Jasotako kexen artean ez da errepikakortasun errearen adibiderik, baina gertaera desberdina izan arren, erakunde berak antzeko arrazoa dela eta kexa bat baino gehiago jaso ditu. Esate baterako, Kultura Ministerioko Liburutegien Koordinaziorako Zuzendariordetza Nagusiak bi esku-orri euskaraz ez, baina ingelesez argitaratu ditu. Nafarroako Gobernuak hiru muraletan euskarari lekurik egin ez diolako kexak jaso ditu. BECera deitutakoan herritarrek ezin izan dute arreta euskaraz jaso bi alditan.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez: bisita gidatua, telefonoz...
Aplikazioa euskaraz berandu
Dokumentala euskaraz ez
Esku-orriak euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Helbidea euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez: egitaraua, deialdia...
Inprimakia euskaraz ez
Jakinarazpena euskaraz ez: gutuna, mailegu-txartela...
Kartela, murala, panela, seinalea... euskaraz ez
Toponimoa euskaraz ez
Webgunea edo bloga euskaraz ez

Kexa gehienak idatzizko erabilerari dagozkio. Arrazoiaren artean denetarik dago eta ez da besteen artean nabarmentzen denik. Hala ere, espero izatekoa zen bezala, alor honetako kexa batzuek erakusketekin eta bestelako jarduerekin

dute zerikusia. Horregatik, kexen zioen artean erakusketetako panelak edo antolatutako bestelako jarduerak iragartzeko euskarri handiak (murala, seinalea) euskaraz ez egotea daude.

Ugari izan dira ahozko erabilerarekin loturiko kexak: aurreikusitako bisita gidatua ez delako euskaraz izan, herritarrak ezin izan delako euskaraz jaso eta jardun aurrez aurreko zerbitzuan edo telefono bidezkoan edo ekitaldia bera gaztelaniaz izan delako nagusiki.

2.3. Larritasuna

Ahozko erabileraren inguruko zenbait gertaera larriak direlakoan gaude. 35-2009 kexan aipatzen den erakusketa ikusteko bisita gidatuan ordu berean bi talde izanen zirela, bat euskaraz eta bestea gaztelaniaz, programatua zegoen arren, gaztelaniaz izan ziren bi bisitak. Beraz, espresuki euskarazko bisitara joan ziren herritarrei iruzurra egin zitzaiela erran genezake, dagoeneko bisita hastera zihoanean esan baitzieten bisita gaztelaniaz izanen zela.

326-2009 kexan jasotzen denez, Bizkaiko Foru Aldundiak kontzertu baterako gonbidapenen zozketa gaztelaniaz burutu zuen. Hori berez larria da, aldeztatik finkatutako ekitaldia izanik, Foru Aldundiko ordezkari eta notario euskaldunak bilatzeko tartea bazeukatelako. Baina kontua are larriagoa da, notarioa euskalduna izan arren, zozketa gaztelaniaz burutu zelako.

Arabako eta Bizkaiko Foru Aldundiei zuzendutako 1076-2009 eta 7-2009 kexetan, hurrenez hurren, herritarrei zerbitzua emateko zegoen langilea euskaraz jarduteko gaitua ez egoteaz gain, herritarrei gaztelaniaz egitera behartu zien.

Estatuko Administrazio Publikoei esku-orriak gaztelania hutsean egoteagatik kexak helarazi izan dizkiogunean, esku-orriak tokiko hizkuntzan ere argitaratzeak gastua ikaragarri handituko lukeela erantzun izan digute. Hortaz, kontraesankorra eta larria iruditzen zaigu, euskaraz ez baina, ingelesez eta/edo frantsesez argitaratu izana 260-2009, 740-2009 eta 741-2009 kexetan aipatutako esku-orriak. Nafarroako Gobernuak ere, ingelesez argitaratu zuen ondoren D ereduko ikastetxeetara igorritako esku-orria, 101-2009 kexa. Ildo beretik, webguneak ere gaztelaniazko eta ingelesezko bertsioak ditu, baina euskarazkorik ez du.

663-2009 kexak erakusten duenez, euskara erabili nahi izateak kalte ondorioak ekarri zizkion herritarrari. Izan ere, auzolandegietan izena emateko formulario elektronikoaren gaztelaniazko eta euskarazko bertsioak 2 minuturen aldearekin jarri zirenez erabilgarri, eskaera euskarazko formularioarekin egin zuen herritarra bere gustuko aukerarik gabe gelditu zen.

3. ADMINISTRATIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRATIOA	
ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRATIOA	5
EUSKO JAURLARITZA	2
EITB	5
NAFARROAKO GOBERNUA	5
BALUARTE	1
ARABAKO FORU ALDUNDIA	1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	4
BEC	3
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	4

ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRATIOA

Espainiako Estatuko Administrazioari dagozkion kexak, bat salbu, idatzizko erabilerari dagozkio. Bi kexa erakusketa berari buruzkoak dira; kexetako batean, euskarazko bisita gisa programatua zegoena gaztelaniaz izan zela salatzen da eta bestean erakusketa horretako argibide-panel guztiak ez zeudela euskaraz, ezta dokumentala ere. Hartara, euskaldunen hizkuntza-eskubideen atalean hutsuneak zituen erakusketak. Beste hiru kexek erakusten dutenez, Espainiako Estatuko Administrazioak nahiago du atzerriko hizkuntzei lekua egin tokiko eta hizkuntza koofizialari egin baino.

EUSKO JAURLARITZA

Eusko Jaurlaritzari eta EITBri helarazitako kexa bakoitzaren atzean arrazoi bana dago: euskarazko aplikazio informatikoa gaztelaniazkoa baino beranduago jarri izana martxan, euskararen erabilera akastuna, ahozko zerbitzua euskaraz jaso ezin izana, blogak euskarazko bertsiorik ez izatea, toponimo ofiziala ez errespetatzea eta segurtasunerako nahiz arriskua iragartzen duten seinaleak euskaraz ez egotea.

NAFARROAKO GOBERNUA

Nafarroako Gobernuari eta Baluarteri dagozkien kexak idatzizko erabilerari buruzkoak dira. Publizitatearekin loturiko euskarriak dira gehienak; bai esku-orriak, bai kartelen moduko euskarri handiak. Beraz, Nafarroako Gobernuak duela urte batzuk abiatutako bidean, euskararen presentzia eremu publikotik ezabatzeke eginahalean jarraitzen du.

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan kexetako bi ahozko zerbitzuari dagozkio eta beste bi idatzizko euskarriei. BECi dagozkion kexetako bi ahozko zerbitzuari buruzkoak dira eta bestea gaztelaniaz idatzitako gutun bati buruzkoa.

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Gipuzkoako Foru Aldundiaren kasuan kexetako bi telefono-bidezko arretari buruzkoak dira. Aldundiak kanpoko enpresen zerbitzua kontratatua du bai Euskara Zuzendaritzaren plan estrategikoa lantzeko eta bai Gipuzkoako festen

analisia generoaren ikuspuntutik gaiari buruzko ikerketa egiteko. Bada, bi enpresa horietan telefono-bidezko arreta euskaraz bermatzeko arazoak dituzte. Foru Aldundiak berak sorturiko euskarrietako gabezien berri ematen dute beste bi kekek: Kultura eta Euskara Departamentutik bidalitako gutunazalean Diputazioko helbidea gaztelania hutsean idatzia ageri da eta diru-laguntzak eskatzeko sortutako aplikazioan euskarazko testuak akats ugari ditu.

4. ERANTZUNAK

Ez dugu **Espainiako Estatuko Administrazioaren eta Eusko Jaurlaritzaren** erantzunik jaso. Hala ere, 127-2009 kexan aipatzen den blogaren helbide berria <http://www.blogseitb.net/eitbmusika/> da eta euskarazko bertsioa du (gaztelaniaz <http://www.blogseitb.com/eitbmusica/>).

Nafarroako Gobernuak kexa bakarraren erantzuna igorri digu. 739-2009 kexa dela-eta, NAFARROAKO LIBURUTEGIEN ZERBITZUKO ZUZENDARIAK adierazitakoaren arabera, Juan Iturralde y Suit Jaunaren heriotzaren mendeurrenaren karira Liburutegien Zerbitzuak 40.000 orri-markatzaile argitaratu zituen: 30.000 gaztelaniaz eta 10.000 euskaraz, Nafarroako Administrazio Publikoetan euskararen erabilera arautzen duen 29/2003 Foru Dekretuaren 16.3. artikuluan xedatutakoari jarraikiz eta ondoren Nafarroako Liburutegi Publikoen Sarean banatu zituen. Euskarazko orri-markatzailea bidali du horren froga modura.

Gainerako 4 erantzunak Nafarroako Arartekoaren bidez jasotakoak dira. Horietariko bitan Nafarroako Gobernuak gomendioa onartu egin du; 115-2009 eta 923-2009 kexen kasuan, hain zuzen ere. Egiatzatu ahal izan dugunez, www.birding.navarra.es webguneak euskarazko bertsioa du egun. 923-2009 kexaren kasuan, Nafarroako Gobernutik jakinarazi zutenez, Foru komunitateko errepideen sarean seinale turistikoak jartzeko proiektuaren baitan, beste jarduera batzuen artean, kartelak zuzentzea eta euskarara egokitzea aurreikusten da eta horien artean dago Zamartzeko Monasterioari dagozkionak. Herritarrak igorri dizkigun argazkien bidez jakin badakigu, zenbait kartel zuzendu dituztela, baina Monasterioko sarreran dagoen seinaleak akatsarekin jarraitzen du.

17-2009 kexaren kasuan ordea, Baluarteko kontzertuei buruzko programako liburuxkak gaztelaniaz soilik argitaratu izanak ez duela antolamendu juridikoak herritarrei aitorturiko eskubideetan urraketarik eragin eta jarduerari amaiera eman zion. 101-2009 kexa D ereduko ikastetxe batean eskatu gabeko esku-orria gaztelania hutsean jaso izanari buruzkoa da. Arartekoak azaldu digunez, ezin izan du egiaztatu ikastetxeak eskatuta ala eskatu gabe igorri zuen Kultura eta Turismo Departamentuak aipatu esku-orria. Hori dela eta, Arartekoak bere jarduera amaitutzat eman zuen. Bi erantzun horiek Nafarroan euskarari buruzko legedian dauden hutsuneen eta Nafarroako Gobernuaren borondate eskasaren adierazgarri dira.

Arabako Foru Aldundiko Euskara, Kultura eta Kirol Zuzendariak azaldu digunez, “lehor” hitza sentrazioa da, balorazio objektiboa baino eta horrelakoetan “fede ona” ez denez nahikoa, herritarraren datuak izatea komenigarria edo beharrezko dela gaineratzen du. Hala ere, kexa kontuan hartzen dute eta hurrengoan horrelakorik ez gertatzeko neurriak hartuko dituzte. Neurri horien artean protokolo bat ezartzea omen dago, herritarrak nahi duen hizkuntzan atenditua izan dadin.

Gipuzkoako Foru Aldundiak bi kexari erantzun die. 486-2009 kexari dagokionez, Euskarako Zuzendari Nagusiak adierazi digunez, kexan adierazi bezala zerbitzua kontratatzeke baldintzen artean zegoen zerbitzu guztia euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan eman beharra. Hori horrela, argi omen dago Attest enpresak ez zuela hitzartutako bete. Horrenbestez, enpresa horren Gipuzkoako arduradunarekin hitz egin omen zuten Plan Estrategikoa garatzeko egin dituzten bileren inguruan, eta berriro horrelakorik ez gertatzeko neurri zehatzak har ditzala exijitu omen zioten.

487-2009 kexa dela eta, Lankidetzako, Giza Eskubideetako Eta Berdintasuneko Zuzendari Nagusiak jakinarazi digunez, Zuzendaritza horrek ikerketa horren inguruan landu eta sortutako dokumentazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz egon behar zuela eta egin beharreko kontaktuak eta bilerak ere hizkuntza batean zein bestean egiteko aukera eman behar zutela adostu zuen Farapirekin kontratazioa egin zenean. Udalen baten kasuan egia omen da lehenengo deia egin zuen pertsonak ez zuela informazioa euskaraz eman, hala ere Farapik jakinarazi dienez, hurrengo kontaktuak eta elkarrizketak euskaraz burutu omen ziren, enpresako harremanetarako pertsona aldatu zutelako. Nolanahi ere, enpresarekin berriro hitz egin dutela dio, eta berriro horrelakorik ez gertatzeko neurriak hartzeko eskatu diotela.

5. SINOPSIK: KULTURA

Zenbakia: 35/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA Abenduaren 26an <i>Sorginak! Inkisizioaren artxiboak</i> erakusketa ikusten izan zen. 12:30ean bisita gidatua euskaraz ere egiteko aukera zegoela jakinarazi zion zaindariatoko batek herritarrari. Bisitaldia hastear zenean, euskarazko gidaria izan behar zuenak gaztelaniaz egin zion herritarrari eta hark hitzen bat euskaraz egin ostean, euskaraz erantzun zion gidak. Talde euskalduneko bisitari guztiak bildutakoan, bisitaldia gaztelaniaz egingo zuela ohartarazi zuen gidak. <i>Nolatan ez duzu egingo euskaraz?</i> galdetuta, denek ez zekitelako euskaraz erantzun zuten. Duda une batzuen ostean, ele bietan egingo zuela esan zuten. Gaiaren mamira heldu zenerako, ordea, gaztelania huts-hutsean eman zituen azalpenak. Beraz, 12:30eko bisita gidatuetako bat euskaraz eta bestea gaztelaniaz izan behar baziren ere, biak gaztelaniaz izan ziren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 46/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA Ikusgai izan zen <i>Sorginak! Inkisizioaren artxiboak</i> erakusketako argibide-panel guztiak ez zeuden ele bietan; euskara. Dokumental labur bat ikus zitekeen ere, baina gaztelaniaz baino ez.	Gipuzkoa
Zenbakia: 260/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA <i>Intercambio de Publicaciones</i> izeneko inprimakia jaso dute Bilbon. Gaztelaniaz gain, frantsesez eta ingelesez idatzia dago, baina ez da euskararen arrastorik.	Bizkaia
Zenbakia: 740/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA Espainiako Kultura Ministerioaren Liburutegien Koordinaziorako Zuzendariordetza Nagusiak, eginkizunen, jarduketan eta helburuen berri emateko esku-orria argitaratu eta zabaldu du. Nafarroako Liburutegi Publikoetan erabiltzaileen eskura jarri dituen esku-orriak gaztelaniaz eta ingelesez irakur daitezke, euskaraz ez ordea.	Gipuzkoa
Zenbakia: 741/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA Espainiako Kultura Ministerioaren Liburutegien Koordinaziorako Zuzendariordetza Nagusiak <i>Biblioteca Virtual de Prensa Histórica</i> esku-orria argitaratu eta zabaldu du. Nafarroako Liburutegi Publikoetan erabiltzaileen eskura jarri dituen esku-orriak gaztelaniaz eta ingelesez irakur daitezke.	Gipuzkoa

Zenbakia: 663/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA Eusko Jaurlaritzaren Gazteria eta Gizarte Ekintza Zuzendaritzak antolatutako 2009ko Auzolandegietan izena emateko formulario elektronikoaren gaztelaniazko bertsioa goizeko 9:00etan jarri zen erabilgarri. Euskarazkoa goizeko 9:02an. Herritarra euskarazko formularioaren bidez saiatu zen izena ematen, baina lortu zuenerako bere gustuko aukera guztiak agortuta zeuden.	Bizkaia
Zenbakia: 696/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. KULTURA SAILA Maiatzaren 26an euskara planak kudeatzeko IRATI aplikazioan sartzen saiatzerakoan, ondorengo mezua zuen orria bistaratu zitzaion: <i>horri debekatuta batera joan zaiatzen zagoz.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 101/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Legeak ezarritako eremu euskalduneko D ereduko ikastetxe batean gaztelania hutsean jaso dute BIRDING NAVARRAK igorritako <i>Observar aves en Navarra</i> izeneko biorrikoa. Ikastetxekoek biorrikoa euskaraz igortzeko eskatu dute. Ondorengoa erantzun diete Birding Navarratik: ez dutela esku-orria euskaraz argitaratu; gaztelaniaz eta ingelesez baino ez daudela, printzipioz (Nafarroa) kanpoko jendearentzat prestatuta dagoelako.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 115/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA BIRDING NAVARRAren webguneak, www.birding.navarra.es , ez du euskarazko bertsiorik. Gaztelaniazkoa eta ingelesezkoa, ordea, bai.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 609/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Iruñeko Santo Domingo karrikan Hezkuntza Departamentuko horman <i>Reyno de Navarra. Tierra de Diversidad</i> dioen pankarta handia gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa
Zenbakia: 739/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Nafarroako Liburutegi Publikoen Zerbitzuak liburutegian orrialdeak markatzeko <i>Juan Iturralde y Suit. Centenario de su muerte (1909-2009)</i> egutegi-txartela argitaratu du eta Nafarroako Liburutegi Publikoen sarean banatu du. Txartela gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 923/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA Departamentuak bide-seinaleak jarri ditu Zamartzeko monasterioa non den adierazteko. Seinale horietan bi izen ageri dira: <i>Zamartze</i> eta <i>Zamarce</i> . Bigarrena ez da toponimo ofiziala. Nafarroako Gobernuak, ekainaren 8ko 212/1992 Foru Dekretuaren bidez, Nafarroako zenbait herritako toki-izen txikien izendapen ofizialak finkatu zituen, besteak beste, Uharte Arakilgoak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 17/2009 Arrazoa:	Erakundea: BALUARTE JAUREGIA Eguberrietako kontzertuen egitarauaren esku-orria gaztelania hutsean argitaratu dute.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 8/2009 Arrazoa:	Erakundea: EITB - EUSKAL IRRATI TELEBISTA 2008ko abenduaren 8an goizeko 9:30ean elkarrizketa bat egitera zen EITBko egoitza nagusira, Bilbora. Sarreran zegoen zinpeko zaindariak ez zuen zerbitzua euskaraz ematerik izan.	Bizkaia
Zenbakia: 127/2009 Arrazoa:	Erakundea: EITB - EUSKAL IRRATI TELEBISTA EITB-musikaren bloga gaztelania hutsean dago. http://blog.eitb.com/eitbmusica/	Gipuzkoa
Zenbakia: 478/2009 Arrazoa:	Erakundea: EITB - EUSKAL IRRATI TELEBISTA ETB2n Teleberri albistegian <i>Pasajes</i> agertu ohi da, izen ofiziala <i>PASAIA</i> den arren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 662/2009 Arrazoa:	Erakundea: EITB - EUSKAL IRRATI TELEBISTA 2008ko abenduko atentatuaz geroztik EITBren egoitza nagusia konpontzen ari direnez, eraikinaren atzeko aldea obretako seinalez josita dago. Bada, seinale guzti-guztiak gaztelania hutsean daude, besteak beste honakook: <i>Prohibida el paso a personas no autorizadas, Es obligatorio el uso de botas de seguridad, Riesgo. Caída de objetos, Riesgo eléctrico, Obligatorio. Uso de guantes, Por favor respeten las señales.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 865/2009 Arrazoa:	Erakundea: EITB - EUSKAL IRRATI TELEBISTA EITBren webgunean, artxibatutako audioetan, badira atalak gaztelania hutsean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1076/2009 Arrazoa:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. EUSKARA, KULTURA ETA KIROL SAOLA Irailaren 24an Florida parkeko liburutegiko sarreran euskaraz zuzendu zitzaizkion atezainari. Horrek <i>en español</i> erantzun zien lehorrak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 7/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA 2008ko abenduaren 26an goizeko 11:00etan Bilboko San Inazio auzoan dagoen Euskararen Etxera joan zen. Sarreran zegoen zinpeko zaindaria ez zen euskalduna, eta hortaz, zerbitzua gaztelaniaz emateaz gain, gaztelaniaz hitz eginarazi zion herritarri.	Bizkaia
Zenbakia: 86/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA Bizkaiko Foru Aldundiak Campo Ochandiano enpresa erabiliko du AZKUE Fundazioko teknikariak kontratatatzeko. Aipatu enpresak gaztelania hutsean argitaratu ditu webgunean, deialdia, baldintzak eta gainerako informazio guztia.	Bizkaia
Zenbakia: 325/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA Bizkaiko Foru Aldundiak AC/DCren kontzerturako gonbidapenen zozketaren berri emateko sortu zuen webgunea euskaraz eta gaztelaniaz zegoen, baina euskarazkoan sartu arren, horrek gaztelaniazkoa eramaten zuen atzera bueltarik gabe. Beraz herritarrek ezin izan zuen zozketari buruzko informazioa euskaraz eskuratu.	Bizkaia

Zenbakia: 326/2009	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. KULTURA SAILA	Bizkaia
Arrazoa:	Bizkaiko Foru Aldundiak AC/DCren kontzerturako sarreren zozketa egin zuen joan den otsailean. Ia zozketa osoa gaztelania hutsean egin zen, nahiz eta notarioa euskalduna izan.	
Zenbakia: 9/2009	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE - BEC	Bizkaia
Arrazoa:	2008ko abenduaren 30ean Bisitarien Departamentuko Zuzendariaren gutuna gaztelania huts-hutsean jaso zuen. Bertan, <i>Salón de Manualidades</i> feriareen berri ematen zen.	
Zenbakia: 704/2009	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE - BEC	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 28an, goizeko 11:30etan, BECeko 944040000 telefono zenbakira deitu zuen. Mezu grabatuak gaztelania hutsean erantzun zion. Dagokion botoia sakatuz gero, informazio hori bera ingelesez entzun daiteke, baina euskaraz ez.	
Zenbakia: 705/2009	Erakundea: BILBAO EXHIBITION CENTRE - BEC	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 28an BECera deitu zuen. Deia hartu zuen langileak euskaraz erantzun zion, baina bigarren pertsona batekin hitz egin behar izan zuen argibide zehatzak jasotzeko, eta hark gaztelaniaz soilik eman ahal izan zion informazioa.	
Zenbakia: 486/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. KULTURA ETA EUSKARA DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako Udal batetik martxoan hasieran Euskara Zuzendaritza Nagusiaren plan estrategikoa lantzeko ardura duen ATTEST aholkularitza enpresaren 943 429 795 zenbakira deitu eta ezin izan zuten telefonoz bestaldean zegoen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 487/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. KULTURA ETA EUSKARA DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Antropologia Aplikatu Aholkularitza enpresa Kultura eta Euskara Departamenduarentzat nahiz Kiroiak eta Kanpo Ekintza Departamenduko Kooperazio, Berdintasun eta Giza Eskubideen Zuzendaritzarentzat ikerketa burutzen ari da FARAPI, Gipuzkoako festen analisia generoaren ikuspuntutik gaiaren inguruan. Bada, martxoaren erdi aldean Gipuzkoako Udal batera deitu zuten, baina udaleko langileak ezin izan zuten FARAPIko ordezkariarengandik informazioa euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1160/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. KULTURA ETA EUSKARA DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gipuzkoako Foru Aldundiak Haur, Nerabe eta Gazteentzako planak eta jarduerak gauzatzeko dirulaguntzak eskatzeko aplikazio informatikoa jarri zuen Gipuzkoako Udalen eskura. Euskara aldetik akats larriak dituzten testuak ditu aplikazioak, zenbaitetan testua ulertezina egiterainokoak.	
Zenbakia: 1261/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. KULTURA ETA EUSKARA DEPARTAMENTUA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren erdialdean Kultura eta Euskara Departamentutik bidali zioten gutunazalak gaztelaniaz ageri zuten Diputazioaren helbidea: Plaza de Gipuzkoa, s/n.	

4.9. EREMUA: BESTELAKOAK

1. 1. ESPEDIENTE KOPURUA: 69

Atal honetan landu ditugun espedienteak Administrazioa eta haren erakunde ofizialei dagozkien arren, ezin txerta daitezke aurreko ataletan.

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Jasotako 7 kexa euskararen erabilera akastunak eragindakoak dira. Gainerakoek hizkuntza-eskubide urraketaren izaera dute eta horietariko askok lege-urraketaren izaera ere badute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Hiru kexa jaso ditugu Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean Agente izateko hautaproban ariketa psikoteknikoa ezin izan zutelako euskaraz burutu.

Industria Ministerioak argitaratu eta Iberdrolaren fakturarekin batera banatutako *Con tu ahorro ganamos todos. Cada pequeño gesto cuenta* izeneko esku-orria gaztelania hutsean jaso zutelako lau herritarrek jo zuten Behatokira.

Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak legeak ezarritako eremu euskalduneko udaletara 2009 *Plan de Formación Prestakuntza Plana 2º semestre* izeneko informazio-orriaren aleak gaztelania hutsean igorri izanak bi kexa eragin ditu.

10 eguneko epean bi herritarrek ezin izan zuten LANTIKen egoitzako segurtasun-zaindariarengandik zerbitzua euskaraz jaso.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez

Argitalpena euskaraz ez: buletina, txostena...

Azterketa euskaraz ez

Errotulazioa, kartela etab. euskaraz ez

Euskara ikasteagatik % 100eko konpentsazioa ez
 Euskararen erabilera akastuna
 Euskararen erabilera normalizatzeko plan eskasa
 Euskararen ezagutzaren balorazio eskasa
 Euskaraz idatzi eskabidea bueltan
 Euskarazko ikastaro gutxiago
 Gutunazaleko testuak euskaraz ez
 Informazioa euskaraz ez: oharra, erantzuna, e-mezua...
 Inprimakia, eskaera orria euskaraz ez
 Jakinarazpena euskaraz ez: e-mezua, gutuna, oharra...
 Kale-izena, helbidea euskaraz ez
 Lanpostu lehiaketan euskaraz jakitea zigortua
 Prentsa-oharra euskaraz ez
 Prozedura ezin euskaraz burutu
 Publizitatea euskaraz ez
 Seinalea euskaraz ez
 Webgunea euskaraz ez
 Zigilua euskaraz ez

Kexak eragin dituzten zio gehienek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Maizen errepikatu diren arrazoiak: publizitate-euskarriak, jakinarazpen pertsonalatuak eta tamaina txiki nahiz handiko euskarrietan informazio orokorra ematerakoan euskara erabili ez izana izan dira.

12 dira ahozko erabilerarekin zerikusia duten kexak: telefono-bidezko zerbitzua edo aurrez aurrekoa euskaraz jaso ezin izana eta telefono-bidezko galdetegia euskaraz erantzun ezin izana dira arrazoiak.

Euskararen erabilera akastuna dela eta 7 kexa jaso ditugu.

2.3. Larritasuna

Puntu honetan aipatuko ditugun kasu askok lan-munduarekin dute zerikusia. Jarraian aipatuko ditugun kexek administrazioek zenbaitetan prozesuaren hasieratik ez dituztela hizkuntza-eskubideen bermerako oinarri egokiak ezartzen erakusten dute. Izan ere, nola dei genezake bestela Eusko Jaurlaritzak bere kidegoko langileen lan-poltsa eratzeko prozesuan euskara merezimendu gisa baino ez baloratzea euskararen derrigorrezko ezagutza ezarri beharrean (1337-2009)? Edo nola liteke posible Eusko Jaurlaritzako langile izateko izangaiek proba euskaraz ezin burutu izana (41-, 358- eta 441-2009)? Edo Nafarroako Gobernuak euskara ere badakiten langileak zigortzea, euskararen ezagutza derrigorrezkoa duten lanpostuetako herritarrek euskararen ezagutza derrigorrezkoa ez duten lanpostuetako lehiaketan parte hartzea galaraztea bezalako erabakiekin (1-2009)? Oinarri desegokiak ezartzeaz gain, ondoren zenbaitetan administrazioek langile euskaldunak diskriminatzen dituzte. Adibidez, Eusko Jaurlaritzak euskaraz formatzeko askoz ere aukera gutxiago eskaini ditu gaztelaniaz formatzeko baino (188-

2009). Eusko Jaurlaritzak berak euskaraz lan egin nahi duten herritarrari trabak jarri eta atzerapenak eragin dizkio (120-2009).

Beti ez direla oinarri egokiak ezartzen aipatu dugu lehentxeago, bada, gauza bera gertatu da Arabako Foru Aldundia onartzera zihoan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planarekin, plan horrek ez baititu euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko ezinbesteko diren neurriak kontuan hartzen (367-2009).

Bestalde, oso deigarria iruditzen zaigu CORREOSen legeak ezarritako eremu euskalduneko postariak atzera itzulitako gutunean jarritako zigiluaren oharrak gaztelaniaz eta frantsesez egotea eta ez ordea, euskaraz (908-2009).

3. ADMINISTRAZIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRAZIOA	
ESPAINIAKO GOBERNUAREN ORDEZKARITZA	2
MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PUBLICAS	2
MINISTERIO DE INDUSTRIA	7
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RURAL Y MARINO	1
CONSEJO SUPERIOR DE CAMARAS PUBLICAS	1
CORREOS	10
EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA	7
EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA	4
EUSKO JAURLARITZA. ENERGIAREN EUSKAL ERAKUNDEA	1
EUSKO JAURLARITZA. EUSTAT	1
EUSKO JAURLARITZA. IVAP - HAEE	3
EUSKO JAURLARITZA. IZENPE	1
SPRI- INDUSTRIAREN SUSTAPEN ETA ERALDAKETARAKO BALTZUA	2
NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDK., JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENT.	3
NAFARROAKO GOBERNUA. ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEP.	2
NAFARROAKO GOBERNUA. LANDA GARAPEN ETA INGURUMEN DEP.	2
NAFARROAKO GOBERNUA. TOKI ADMINISTRAZIOKO DEPART.	1
NAFARROAKO GOBERNUA. CEIN	1
NAFARROAKO GOBERNUA. CRANA	1
NAFARROAKO GOBERNUA. NAPI	2
ANAIN - AGENCIA NAVARRA DE INNOVACION Y TECNOLOGIA	1
EUSKO LEGEBILTZARRA	1
ARABAKO BILTZAR NAGUSIAK	1
GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIAK	1
NAFARROAKO ARARTEKOA	1
ARABAKO FORU ALDUNDIA. LEHENDAKARITZA	1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. LEHENDAKARITZA	1
BIZKAIKO FORU ALD. UDAL HARREMANEN ETA HERRI ADMINISTRAZ. SAILA	1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. LANTIK	2
GIPUZKOAKO FORU ALD. BERRIKUN. ETA JAKINTZAREN GAINEKO DEPART.	1
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. IZFE	3
BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOA	1

Lehen esan bezala, atal honetan hainbat administrazio txertatu ditugu. Kopuruari dagokionez, Espainiako Estatuko Administrazioa, Eusko Jaurlaritza eta horien erakunde ofizialak izan dira keza gehien jaso dituztenak. Hala ere, kexen larritasunaren ikuspegitik Eusko Jaurlaritzari dagozkionak dira kezkarrienak.

Larritasunaren atalean azaldu bezala, Eusko Jaurlaritzak erabaki kezkarriak hartu ditu 2009an zehar: administrari-laguntzaileen lan-poltsa eratzekoan euskararen ezagutza merezimendu gisa soilik baloratu du. Horren ondorioz, atea zabaltzen zaizkio herritar euskaldunen eskubideak urratuko dituzten langileak kontratatzeke aukerari. IVAP-HAEEk antolatutako ikastaroen eskaintzan askoz ere murriztagoa da euskarazko ikastaroen aukera, gaztelaniazkoena baino. Hautapropa batean azterketetako bat ezin izan zuten euskaraz burutu izangaiek.

4. ERANTZUNAK

Espainiako Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkaritzak 125-2009 kexari erantzunez igorritako gutun elebidunean adierazi digunez, prentsan argitaratutako Ebazpena gaztelaniaz soilik egitea akats baten ondorio izan zen, Ebazpen hori modu elebidunean idatzi baitzen 2008.11.20ko Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean. Bestalde, Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztzak herritarrek Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza koofizialei buruz dituzten eskubideak ezagutzen dituela eta baita errespetatu ere gaineratu du.

Industria, Turismo eta Merkataritza Ministeriotik 3 erantzun gutun jaso ditugu, gaztelaniaz. Horietariko bi gai berari buruzko bi kexari erantzuteko izan dira; *Con tu ahorro ganamos todos. Cada pequeño gesto cuenta* izeneko kanpainaren berri emateko esku-orria gaztelania hutsean banatu izana, hain zuren ere (550-2009 eta 700-2009 kexak). Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroa Garaiko legeek euskararen berezkotasunari eta ofizialtasunari egiten dieten aipua jaso ondoren, bai euskara eta bai gaztelania, biak erabil daitezkeela eta beraz, ez dutela hizkuntza-eskubiderik urratu dutenik uste adierazi dute. Estatu mailako kanpaina izanik, bideragarri izan zedin ez zegoela bestela egiterik gaineratu dute.

Hirugarren gutunean 1367-2009 eta 1380-2009 kexei erantzun diete. Bi kexek telebista digitalari buruzko informazioa emateko euskarrei egiten diete erreferentzia; batean webguneari eta bestean esku-orriari. **Telekomunikazioen Estatuko Idazkaritzatik** adierazi digutenez, orain arte Euskal Autonomia Erkidegoko esparruan burutu diren komunikazio-ekintzen %50 euskaraz eta %50 gaztelaniaz izan dira eta autonomia erkidegoko arduradunek ontzat eman zituzten portzentaia horiek. Datu zehatzetara joz, TDTrako Trantsizioko Plan Nazionalaren bigarren fasean EAEn banatzeko 150.925 esku-orri argitaratu omen ziren euskaraz eta kopuru bera gaztelaniaz. Era berean, Udaletako ekintzak dinamizatzeko euskaraz 14.000 esku-orri argitaratu zituztela adierazi dute eta beste horrenbeste gaztelaniaz. Webguneari dagokionez, Ministerioko informatika zerbitzuek honakoa

erantzun omen dute: “*www.televisiodigital.es* atariak Administrazio Publikoaren Idazkaritza Nagusiaren 2005eko martxoaren 9ko Ebazpenaren bidez onetsitako *Estatuko Administrazio Orokorreko web-orriak editatu eta argitaratzeko Gida* indardunean xedatutakoak betetzen ditu. Gida horrek, Estatuko Administrazio Orokorrak eta haren Erakunde Publikoek nahiz menpeko Erakundeek sortutako webguneetako hizkuntza koofizialen erabilerari buruzko irizpide eta jarraibideak jasotzen ditu. Aipatu ataria aldi baterako sustapen-orria denez, ordea, gidan nahitaez bete betebeharreko zat ematen diren hizkuntza-baldintzen esparrutik kanpo gelditzen da”. Beraz, webgunearen kasuan, Ministerioak ez du herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko inongo asmorik. Esku-orriei dagokienez, euskarazko aleen banaketa egin dela edo argitaratutako aleen kopurua nahikoa dela egiaztatu beharko lukete.

1341-2009 kexari dagokionez, **Ingurumenaren eta Landa eta Itsas Ingurunearen Ministerioko** Euskal Herriko Itsasertz Mugartetik ele bietan ondorengo erantzun digute: argitalpen hori euskaraz ere egin ez izana dokumentazioa tramitatzeko eta bidaltzeko orduan egindako akats administratiboaren ondorio izan delakoan daudela. Hizkuntza-diskriminazioa egon delako sententzia sor dezaketen horrelako gertakariak berriro gerta ez daitezela ahalegin guztiak egitea dela euren asmoa gaineratu dute.

CORREOSek bi kexari erantzun die, gaztelaniaz. 159-2009 kexari dagokionez, testu batzuk gaztelaniaz daudela egiaztatu ahal izan dutela, baina aldi baterako kanpainei buruzkoak omen direla eta horregatik ez omen daudela euskaratuta adierazi digute. Hala ere, iradokizuna eskertzen dutela jakinarazi dute eta Correoseko web-orriari igorri dutela jakinaren gainean egon daitezela. Bukatzeko barkamena eskatu dute sortutako eragozpenengatik.

CORREOSeko Idazkari Nagusiak 1333-2009 kexari buruz adierazi digunez, aurrez frankeatutako gutunazala Correosek merkaturatzen dituen produktu eta zerbitzuetako bat da, eta bere ezaugarri nagusia da frankeoa azalaren salmentarekin batera burutzen dela. Guztiz ezinezkoa omen da alde aurretik jakitea zein izango den sareko edozein bulegotan erositako aurrez frankeatutako gutun-azalaren helmuga, eta horixe omen da hain zuzen ere aurrez frankeatutako gutun azaletako testuak gaztelania hutsean egoteko arrazoia. Horiek horrela izanik ere, beren Sozietateak hizkuntza-eskubideen aldeko jarrera aktiboa mantentzen duela jakinarazten du, ez indarrean den legeria betetzeari dagokionez soilik, baizik eta hura aplikatzerakoan duen sentimendua bereziari dagokionez ere. Horren erakusgarri diren zenbait erabaki eta jardueren berri eman ostean, aurrera begira ere jarraibide horiek sustatu eta garatzen jarraituko duela, hizkuntza ofizial bat baino gehiago duten Autonomia Erkidegoetan bi hizkuntza ofizialen erabilera indartzeko, adierazi du.

Eusko Jaurlaritzak zenbait erantzun bidali ditu. 358- eta 441-2009 gai berari buruzko kexak dira eta bai Eusko Jaurlaritzako Lehendakariordetzak eta bai HAEE/IVAPetik azalpen bera jaso dugu. Ez omen dago euskaraz proba psikotekniko homologaturik edo balioztaturik. Normalean, IVAPen esku egoten diren gainerako hautaketa-prozesuetan galdera-sortak eta ariketa praktikoak,

ez badaude hasieratik euskaraz eginda, itzuli egiten omen dituzte, baina probak psikoteknikoak direnean ezin omen da hori egin, hizkuntzaz eta psikometriaz egokitu behar direlako. Egokitze-prozesu hori oso konplexua omen da gainera, standard batzuk jarraituz egin beharrekoa kultura batetik bestera behar bezala egokitzeko eta probaren propietate psikometrikoak ez galtzeko. IVAPek ez omen du ez baliabide pertsonalik, ez teknikorik prozesu horiek burutzeko. Nolanahi ere, jakinarazi digutenez, 2004ko abenduan lankidetzaz hitzarmena sinatu zuten Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia Fakultatearekin pertsonalitatea ebaluatzeko inbentarioa egokitu eta euskaraz jartzeko eta joan den apirilaren 30ean aurkeztu zuten proba psikotekniko horren euskarazko bertsioa Donostian. Hortaz, kontuan hartuta euskarazko probak oraindik ez daudela merkatuan eta IVAPek ezin duela bere gain hartu gaztelaniaz daudenak egokitzeko ardura eta lana, uste omen dute, benetan uste ere, prozesuan erabili dutena zela aukera bakarra hautaketa-prozesuen ardatz diren berdintasuna, meritua eta gaitasuna irizpideak bermatzeko. Gure iritziz, hizkuntza-eskubideei dagokienez ez dute berdintasuna bermatzea lortu, proba euskaraz gauzatu nahi zuten herritarrei proba euren nahi duten hizkuntzan egiteko eskubidea ukatu baitzaie eta euren gaitasuna erakusterakoan desabantailan egon dira, halaber gaztelaniaz baino ezin izan dutelako jardun, nahiz eta agian gaztelania hizkuntza eta kultura ez diren euren berezko hizkuntza eta kultura.

1286-2009 kexa dela eta Eusko Jaurlaritzako Lehendakariatzatik jakinarazi digutenez, Gernikako Estatutuaren 30. urteurreneko kanpainan erabili zen *Autonomia Estatutoa* esamoldea ez omen da zuzena ez euskaraz ez gaztelaniaz, baina gure bi hizkuntza ofizialak bat egiteko era anbiguo bat aukeratzea erabaki omen zen. Aipatu kanpainaren logotipoa egiterakoan erabili zuten terminoa bi hizkuntzetakoa izan zela diote (*Estatuto de Autonomía* eta *Autonomia-Estatutua*). Publizitate irudi erakargarria eta pertsonalitate bereizgarria duen irudia sortzeko orduan, bi hitzak lotu omen ziren eta “Estatutoa” hitzaren azkeneko “a” letra etzanez idatzi omen zen desberdintasuna ondo ikusteko. Gauza bera gertatzen omen da *Día de Euskadi-Guztion Eguna* leloarekin. Ez da euskarazko itzulpena alboratu, batzuk dioten bezala, esamolde bakoitza hizkuntza desberdin batean jarri baizik (*Día de Euskadi* eta *Guztion Eguna*), emaitza osoagoa dela ulertzen dutelako eta, beti ere, bi hizkuntzen koofizialtasuna errespetatzen delako. Kasu honetan testua ez omen da testu ofizial bat, kanpaina baten logotipoa baizik, eta lizentzia estetikoak erabiltzea zilegi omen da, publizitate-munduan guztiz onartuta baitago. Nolanahi ere, irudi horrek sortu dituen erreserbak kontuan hartuta, Eusko Jaurlaritzak etorkizunean erabiliko dituen lelo edo esloganetan kontuan izango dutela ziurtatu dute.

EUSTATEk 257-2009 kexaren inguruan ondorengo jakinarazi digu: oso larritzat jotzen dute kexan agertzen den gertaera eta haien esku dagoen guztia egingo dutela dio berriro horrelakorik gerta ez dadin. EUSTATEk datuak jasotzeko kontratatzen dituen enpresa guztiekin protokolo bera erabiltzen omen du. 29. atalean kontratua gauzatzeko hizkuntza-baldintzak ere zehazten omen dira, enpresak zerbitzua ematerakoan euskararen eremuan bermatu beharreko hizkuntza-eskubideak adieraziz. Praktika ezegokiak gertatzen badira ere, hori ez da ohikoa EUSTATEn ustez. Hala ere, herritarrek

egiten dituzten kexei esker gertaera horiek zuzentzeko bideak jartzen saiatzen direla dio, beti ere gertaera egiaztatzeko behar den informazioa ematen bazaie.

HAEE/IVAPek 188-2009 kexari ere erantzun dio. Adierazi digunez, IVAPek urtero antolatzen dituen eta gauzatzen dituen prestakuntza-ekintzak Euskadiko administrazio publikoetako langileei zuzenduta daude soilik. Prestakuntza eskaintzaren helburua langileen prestakuntza-beharrei erantzutea da eta, ondorioz, euren Erakundeek dituzten xedek lortzen laguntzea. Hartara, ekintzaren diseinua eta programazioa IVAP eta administrazio publikoen arteko lankidetzaren medio finkatzen dira. Jakina omen da, halaber, IVAPen politika euskararen aldekoa dela, eta hori, bai zuzendariaren konpromisoan, bai IVAPek bultzatu dituen neurrietan islatzen omen da. Erantzunean diotenaren arabera, maiz neketsua eta zaila izaten da euskarari dagokionez irakasle prestatuak aurkitzea. Are gehiago, ikasleen aldetik askotan erantzun eskasa izaten dute eta urtero hainbat ekintza bertan behera utzi behar izaten dituzte, baina horrek ahalegina areagotzera eta beste neurri batzuk bilatzera bultzatzen omen ditu.

SPRI - Industriaren Sustapen eta Eraldaketarako Baltzuak bi kexei erantzun die. 113- eta 116-2009 kexetan aipatzen diren e-mezuak gaztelaniaz bidali izana aplikazioaren akatsa izan omen da. Hori horrela, informatikariei arazoaren berri eman omen diete eta arazoa konponduta omen dago dagoeneko. Nolanahi ere barkamena eskatu dute horrek eragozpenen bat sortu badio herritarrari eta bide batez eskerrak eman dituzte akatsaren berri eman izangatik, horrek zerbitzua hobetzeko aukera ematen dielako.

Nafarroako Gobernuari dagokionez, CRANA - Nafarroako Ingurumen Baliabideen Zentroa izan da kexari zuzenean erantzun dio erakunde bakarra. 919-2009 kexan aipatzen den esku-orriari ez diotela hizkuntza-irizpide egokia aplikatu onartu dute. Programa CRANAK koordinatu eta Caja Ruralek babestu omen zuen, eta azken hori izan omen zen Komunikazio Planaren kontratuaz arduratu zena. Era berean, CRANAK edukiak gainbegiratu omen zituen, eta beste hizkuntza-irizpide bat ere proposatu omen zuen. CRANAK argitaratzen dituen bestelako euskarriei aplikatzen dien hizkuntza-politikari dagokionez, elebitasuna omen dute irizpide. CRANAK Administrazioak legeak ezarritako eremu euskaldun, misto eta ez-euskaldunerako ezartzen dituen arauak jarraitzen dituela argitu du. Nolanahi ere, eskerrak eman ditu kexa egin izanagatik, horrek kontua argitzeko parada ematen dielako.

Ondorengo erantzunak **Nafarroako Arartekoaren** bidez jaso ditugu:

Nafarroako Gobernuko Lehendakariari dagozkion bi kexaren erantzunak helarazi dizkigu. 1-2009 kexari dagokionez, legeak onestea eta aldatzea Parlamentuaren jarduera subiranoa dela eta jardura hori Konstituzio Auzitegira jo eta auzia zabalduz soilik bota daitekeela atzera jakinarazi digu. Ondorioz, Arartekoak ez du gaian esku hartzeko aukerarik. Hala ere, aldatutako arauaren aplikazio zehatza egiterakoan, funtzionario edo kontratudun batek uste badu lanbide karrerarako eta barne-sustapenerako duen eskubidea mugatu egin zaiola, bestelako tratamendu juridiko bat

aplikatzearen ondorioz, bere kabuz, edo Behatokiaren bitartez, Arartekoarenera jo dezake, inguruabar horri buruzko kexa aurkezteko edo informazioa eskatzeko.

4-2009 kexaren kasuan berriz, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Kontseilariak jakinarazi dionez, 2008ko azarotik interneten gaztelaniaz nahiz euskaraz deskarga daitezke organo eskudunek deitutako oposizio guztietan izena emateko eskabideak, eta une honetan Administrazioaren zerbitzuak lantzen ari diren proiektu bati esker, Foru Administrazioak deitutako edozein hautapen-prozesutan parte hartzeko xedea duten izangai guztiek etorkizunean eskabidea nahiz izena emateko orria bide telematikoz egin ahalko dute. Era berean, plataforma telematikoan laster sartuko diren izena emateko nahiz tasak ordaintzeko formularioen edukiak aztertzen ari omen dira, eta haiek zehaztu ondoren, euskarara itzuliko omen dira, hain zuzen ere 29/2003 Foru Dekretuan ezarritakoa betetzeko. Nolanahi ere, arrazoi tekniko eta operatiboengatik arestian deskribaturiko neurriak ez omen dira berehala aplikatzekoak eta 2009ko ekitaldian zehar ezarriko omen dira. Horrenbestez, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak Arartekoak bere ebazpenean eginiko legezko betebeharren gogorarazpena onartu duela ulertzen du eta amaitutzat ematen du haren esku-hartzea.

514-2009 eta 515-2009 kexak Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuari dagozkio. Bi kasuetan kexetan aipatzen diren gaztelania hutsean idatziko errotuluak eta oharrek ez dutela antolamendu juridikoak herritarrei aitorturiko eskubideetan urraketarik eragin dio eta ondorioz, ez dio administrazioari gomendiorik edo legezko betebeharren gogorarazpenik egin.

1235, 1302-2009 eta 1323-2009 kexen kasuan Nafarroako Arartekoak jakinarazi digunez, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak eta Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentuak jada zenbait aldiz hartu omen dituzte erabakiak oraingoan antzeko kasuetan, eta aipatu departamentuei gogorarazi omen die legez, herritarrek eremu euskalduneko eta mistoko bulego eta zerbitzu publikoetan euskara ahoz nahiz idatziz erabiltzeko duten eskubidea bermatu behar dutela. Hori dela eta, berriro ere aipatu departamentuetara jo duela jakinarazten du, eta gai honetan dituzten legezko betebeharrak gogorarazi dizkiela.

Bukatzeko 726-2009 eta 1189-2009 kexei dagokienez, Arartekoaren iritziz kexek oinarria dute, NAPIk helarazi dion txostenean aipatzen diren arrazoi praktikoak gorabehera, dokumentua gaztelania hutsean igorri zelako bi kasuetan eta hori Euskarari buruzko Foru Legean ezarritakoaren aurka doalako. Horiek horrela, administrazioak legez gaztelaniaz eta euskaraz idatzi behar dituela eremu euskaldunean bizitokia duten pertsona fisiko nahiz juridikoei igortzen dizkien komunikazio guztiak gogoraraztea ebatzi du.

Nafarroako Arartekoak Administrazio atalei legezko betebeharren gogorarazpenik ezin diela egin adierazi digun kasu guztiak Nafarroa Garaian indarrean den euskaren inguruko legedian dauden hutsuneen adierazgarri dira. Izan ere, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak aitortu eta jaso beharko lituzketen legeek berek babesik gabe uzten dute herritar euskalduna.

671-2009 kexa dela eta, **Eusko Legebiltzarreko** Protokoloa, Prentsa eta Laguntza Zerbitzuetako Buruak euskaraz idatzitako gutunean adierazitakoaren arabera, kexan aipatu prentsa-oharra gaztelania hutsean argitaratu izana interneten hutsegite teknika izan omen zen eta akatsa konponduta omen dago. Gainera, berriro ez gertatzea espero omen dute. Nolanahi ere, eskerrak eman dituzte akatsaz ohartarazi izanagatik, horrek egiten duten lana hobetzen lagunduko dielako.

Bizkaiko Foru Aldundiko Udal Harreman eta Herri Administrazioiko Foru Diputatuak 526-2009 gutunari erantzun dio. Behatokiak kexaren berri emateko gutuna euskaraz igorri zuen Aldundira eta eurek euskaraz eta gaztelaniaz idatzitakoa gutunaren bidez erantzun dute. Bertan jakinarazi zaigunez, Bizkaiko Foru Aldundiaren arreta telefonikoko zerbitzuan (zentralitan) 8 pertsona ari dira lanean; horietatik 7k gaztelania eta euskara menperatzen dituzte eta 7 pertsona horiek euskaraz egindako agurraren bidez hasten dituzte hiritarrekiko harremanak. Gaztelania hutsean lan egiten duen pertsonak, berriz, gaztelaniazko agurrarekin hasten du komunikazioa eta berehala pasatzen die deia lankideei hiritarrak elkarrizketa euskaraz jarraitzeko gogoia agertzen badu eta hiritarrak zer nahi duen ulertzen ez badu. Esandakoari begiratuta, foru-erakundeak hiritarrei une oro euskaraz erantzuteko baliabideak jartzeko ahaleginak egiten omen ditu, eta beraz ez du uste hiritarren hizkuntza-eskubideak urratzen dituen inolako jarrerarik egotz dakiokenik.

5. SINOPSIK: BESTELAKOAK

LEHENDAKARITZA, AHALDUN NAGUSIA, ORDEZKARITZA NAGUSIAK, LEGEBILTZARRAK...

Zenbakia: 125/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. GOBERNUAREN ORDEZKARITZA Espainiako Gobernuaren Gipuzkoako Ordezkariordeztzak gaztelania hutsean argitaratu zuen Sustapen Ministerioarekin batera eginiko iragarkia azaroaren 17 eta 18ko EL PAÍS egunkarietan.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1361/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. GOBERNUAREN ORDEZKARITZA Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak gaztelania hutsean bidali dio Iruñeko erakunde bati bilkura egiteko baimenaren gaineko ebazpenaren jakinarazpena.	Nafarroa
Zenbakia: 41/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA ZUZENEAN zerbitzuko agente izateko hautaprobak ez zuten izan aukerarik proba psikoteknikoa euskaraz egiteko.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 441/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA Otsailaren 28an Landako erakustazokan ZUZENEAN Agentea izateko hautaprobak egin ziren. Egin beharreko proba test psikoteknikoa zen. Bada hautagaiek gaztelaniaz soilik egin ahal izan zuten proba, euskarazko testik ez zegoelako.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 508/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA Bilboko kale Nagusia 81eko egoitzan informazioko leihatilako mahaian jendearen eskura dauden esku-orri batzuen euskarrian honakoa dago idatzia: <i>Hemen duzu imprimaketak.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 947/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA Eusko Jaurlaritzaren Lehendakartzako Komunikazio Idazkaritza Nagusiak abuztuaren 28ko Gobernu Bileran hartutako erabakien berri emateko zabaldu zuen agirian gaztelania hutsean eman zuen izendapenen eta kargugabeteen gaineko informazioa.	Nafarroa

Zenbakia: 1220/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA Urriaren 8an eguerdiko 12.45ean Lehendakaritzara deitu du eta ez du zerbitzua euskaraz jasotzerik izan. Lehendakaritzatik bidalitako prentsa-ohar bati erantzunez izan da eta oharrean euskararen ofizialtasuna gogorarazten zuten.	Bizkaia
Zenbakia: 1286/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA Eusko Jaurlaritzak urriaren 25ean BERRIA egunkarian (11.orrrialdean) iragarkia txertatu zuen EAEko Estatutuak 30 urte betetzen zituela eta. Iragakian <i>Dia de Euskadi</i> gaztelaniazkoa baino ez da ageri, euskarazko ordainik ez du. Bestetik <i>estatutua</i> hitza erabiltzen du 'estatutua' beharrean.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1368/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. LEHENDAKARITZA www.euskadi.net web-orrian gaztelania hutsean agertu zen abenduaren 14tik aurrera IT Txartelaren plataforma aldatuko zela ohartarazteko mezua. Honela zioen: <i>AVISO IMPORTANTE: Estimad@ usuario de IT TXARTELA: el próximo 14 de Diciembre se realizará la migración a la nueva plataforma IT TXARTELA, y a partir del próximo 21 de Diciembre ya estará disponible. Durante la semana en la que se llevará a cabo la migración no será posible realizar exámenes ni gestiones relacionadas con la plataforma. La aplicación de examen y la página web que da servicio a la iniciativa cambiarán. La nueva url de acceso a la web será: http://www.it-txartela.net (disponible a partir del 21 de Diciembre). Será de vital importancia actualizar la url de acceso, ya que la aplicación anterior ya no se encontrará disponible.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 1/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUAI Aurrekontuen Legearen xedapen baten ondorioz euskararen ezagutza derrigorrezkoa duten lanpostuetako herritarrek ezin izango dute parte hartu euskarazko ezagutza derrigorrezkoa ez duten lanpostuetako lehiaketetan.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 4/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUAI Telefonista gisa jarduteko oposizioan parte hartzeko deialdian izena emateko epea zabaldu dute. Webgunearen bidez ez dira izena emateko agiriak euskaraz eskuratzen ahal: eskaera orria, ordainagiria etab.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 531/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUAI Nafarroako Gobernuaren www.navarra.es webgunearen euskarazko bertsioa, gaztelaniazkoaren bertsio laburtua besterik ez da. Eduki guztiak eskuratu nahi izanez gero, gaztelaniazko bertsiora jo beharra dago nahitaez.	Nafarroa
Zenbakia: 367/2009 Arrazoa:	Erakundea: ARABAKO FORU ALDUNDIA. DIPUTATU NAGUSIA Aldundian Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak ez ditu herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatuko.	Araba
Zenbakia: 283/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. AHALDUN NAGUSIA Bizkaiko Foru Aldundiaren posta azaletan ez da erabat betetzen euskararen ofizialtasuna. Kalearen euskarazko eta gaztelaniazko izena bat ez datozenean, gaztelania hutsean ageri da helbidea. <i>Camino Capuchinos, 2 y 4, Gran Vía, 25</i>	Araba
Zenbakia: 671/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO LEGEBILTZARRA Lehendakariaren kargu hartzeari buruzko bilkura bereziari zegokion prentsa-oharra gaztelania hutsean publikatu zen interneten.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1075/2009 Arrazoa:	Erakundea: ARABAKO BILTZA NAGUSIAK irailaren 24an Arabako Biltzar Nagusietako egoitzako sarreran euskaraz zuzendu zitzaizkien segurtasuneko zaindariari. <i>¿Te importa en castellano?</i> erantzun zien. Gaztelaniaz egin behar izan zuten galdera.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 483/2009 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIAK Herritarrek Gipuzkoako Batzar Nagusien prentsa-zerbitzura deitu zuen elkarrizketa bat egiteko. Herritarra euskaraz egiten saiatu arren, gaztelaniaz erantzun zioten.	Bizkaia
Zenbakia: 252/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO ARARTEKOA Nafarroako Arartekoaren informazioarako esku-orria jaso dute legeak ezarritako eremu euskaldeneko udal batean. Esku-orria ele bietan dagoen arren, euskarazko bertsioa traketsa da: akats gramatikal eta ortografikoak ditu: <i>'Epublikoen aurrean'</i> , <i>'zervitzu publiko'</i> , etab-	Nafarroa
Zenbakia: 376/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO ARARTEKOA Iruñeko Udalean gaztelania hutsean jaso dute Nafarroako Arartekoak 2008an eginiko txosten berezituak biltzen dituen argitalpena.	Nafarroa

INDUSTRIA

Zenbakia: 413/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA Iberdrolaren fakturarekin batera Usurbilgo etxeetara bidali zuen <i>Con tu ahorro ganamos todos. Cada pequeño gesto cuenta</i> izeneko hiru-orrikoa gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 445/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA Gipuzkoako herritar batek Iberdrolaren martxoko fakturarekin batera Espainiako Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioan Energia Dibertsifikatu eta Aurrezteko Institutuak (IDAE) energia aurrezteko sentsibilizazio-kanpainarako argitaratutako <i>Con tu ahorro ganamos todos, Ahorra energía</i> goiburuko esku-orria jaso zuen. Aipatu esku-orrian ez da euskararen arrastorik ageri, gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa

Zenbakia: 550/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA Iruñeko herritar batek Iberdrolaren apirileko fakturarekin batera Espainiako Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioaren Energia Dibertsifikatu eta Aurrezteko Institutuak (IDAE) energia aurrezteko sentsibilizazio kanpainarako argitaratutako <i>Con tu ahorro ganamos todos, Ahorra energia</i> esku-orria jaso zuen. Aipatu esku-orria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 657/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA NEW programari buruzko esku-orria euskara hutsean jaso dute Gipuzkoako elkarte batean. Baina esku orriarekin batera bieletan idatzita dagoen gutuna dago eta euskarazko testua akatsez josita dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 700/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA Nafarroako legeak ezarritako eremu euskalduneko herritar batek Iberdrolaren maiatzeko fakturarekin batera Espainiako Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioaren Energia Dibertsifikatu eta Aurrezteko Institutuak (IDAE) energia aurrezteko sentsibilizazio-kanpainarako argitaratu duen <i>Ahorra energia. Con tu ahorro ganamos todos</i> , goiburuko esku-orria jaso zuen. Esku-orria gaztelania hutsean zegoen. Esku-orrian kontsumo txikiko bonbila batengatik trukatzeko bonoa zetorren, eta hura ere gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1367/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA Lurreko Seinale Digitalaren inguruko informazioa zabaltzeko martxan ipinitako www.televisiondigital.es webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1380/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA <i>Sólo con TDT verás la tele. Porque la tele de siempre se acaba en tu municipio</i> izeneko esku-orria gaztelaniaz baino ezin da eskuratu Berrizko udal kiroledgian.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 120/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO DAILA Behe Tentsioko Instalazio Elektrikoek Ziurtagiriak internet bidez izapidetu ohi ditu herritarrak. Urtarrilean, ordea, hiru aste pasa zituen ezin eginez, eta mila bider deitu eta langileek arazoa konpondu zutela esan arren, herritarrak ezin zuen lanik egin. Urtarrilaren bukaeran ohartu zen ziurtagiriak gaztelaniaz tramitatzeke ez zegoela arazorik, baina euskara aukeratu gero, ez zuela funtzionatzen. Bitarte horretan hamaika dei egin behar izan zituen, baina langileak ez ziren arazoa zein zen jabetzeko gai izan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 129/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO DAILA Dendek merkealdi garaian Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren aginduz derrigorrezko agiri bat eduki behar dute jendearen bistan. Agiri hori Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren intranetetik eskuratu daiteke. Bada agiria eskuratzeko formularioa gaztelaniaz dago nahiz eta euskaraz egiteko esteka eduki. Ez dago eskaera euskaraz egiteko orria eskuratzetik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 494/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO DAILA Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumoko Arbitraje Batzordetik deitu zioten herritarrari, 945 01 99 56 telefono zenbakitik hain zuzen ere, eta herritarrak gaztelaniaz jardun behar izan zuen dei egin zuen pertsonak euskaraz ez zekielako.	Bizkaia
Zenbakia: 1253/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO DAILA Eusko Jaurlaritzako Industria eta Berrikuntza Sailetik Euskadi+ <i>innova</i> buletin elektronikoa bidali zioten urriaren 10ean. Buletina gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 113/2009 Arrazoa:	Erakundea: SPRI - INDUSTRIAREN SUSTAPEN ETA ERALDAKETARAKO BALTZUA Hainbat komunikazio gaztelania hutsean jaso ohi ditu. Adibidez, DIRECTIV@21 izenekoan onartua izan dela adierazteko mezu elektronikoa.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 116/2009 Arrazoa:	Erakundea: SPRI - INDUSTRIAREN SUSTAPEN ETA ERALDAKETARAKO BALTZUA Hainbat komunikazio gaztelania hutsean jaso ohi ditu. Adibidez, LIDER21 izenekoan onartua izan dela adierazteko meza.	Araba ERANTZUN DUTE

INGURUMENA, ENERGIA...

Zenbakia: 1341/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RURAL Y MARINO DEMARCAACION DE COSTAS DEL PAIS VASCOk gaztelania hutsean jarri zuen iragarkia azaroaren 24ko EL CORREO egunkariaren Bizkaiko alean.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 119/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. ENERGIAREN EUSKAL ERAKUNDEA Urtarrilaren 27an Euskal Energiaren Erakundera deitu zuen argibide eske. Hasieran, hala nola euskaraz egin zioten, baina ondoren, argibideak eman behar zizkion pertsonak gaztelaniaz egiteko esan zion. Herritarrak modu atseginean, nahiko lan zuela gaztelaniaz hitz egiteko esan zionean, langileak kontua elkar ulertzea zela, eta lasai hitz egiteko gaztelaniaz, ulertuko ziola esan nahi zion erantzun zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1235/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LANDA GARAPEN ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA Ingurumenaren Zainketa Ataleko buruari euskaraz idatzitako eskabidea zuzendu zion. Eskabidea gaztelaniaz bidaltzeko erantzun zioten.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1240/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. LANDA GARAPEN ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren mendeko erakunde autonomiadunetako zerbitzuko langileen euskara ikasteagatik ordu-konpentsazioak eguneratzen dituen 195/1993 Foru Dekretuak ikastaro trinkoak egiteagatik ordu guztiak lan orduetatik hartuko direla ezartzen duen arren, Zerbitzu-buruak ikastaroaren ordu kopuruaren erdia besterik ez dio onartu langileari laneko orduen kontura.	Nafarroa

ZERBITZUAK

Zenbakia: 158/2009	Erakundea: CORREOS	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzunen eskutitza heldu izanaren abisua inprimakia jaso zuten urtarrilaren bukaera aldean. Bada, euskararen presentzia ez da orekatua gaztelaniarenarekiko; zenbait gauza gaztelaniaz baino ez daude: <i>paquete azul, Tu Mejor Opción, Unidad de distribución</i> , etab.	
Zenbakia: 159/2009	Erakundea: CORREOS	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Webguneak edukiak euskaraz ikusteko aukera ematen du, baina <i>euskaraz</i> sakatu eta hainbat eduki gaztelaniaz ageri dira.	
Zenbakia: 244/2009	Erakundea: CORREOS	Araba
Arrazoiak:	Otsailaren 20an Gasteiz-lbarrako posta bulegoak oharra utzi zion etxeko postontzian, bidalketa bat jasotzera pasa zedin. Oharraren inprimakia gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 600/2009	Erakundea: CORREOS	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Arrotxapeako bulegoan udako ordutegiaren berri ematen duen oharra paratu dute. Euskarazko testuak akats ugari ditu, iazko oharrak bezalaxe.	
Zenbakia: 679/2009	Erakundea: CORREOS	Bizkaia
Arrazoiak:	Iurretako posta bulegoko atean gaztelania hutsean idatzitako oharra dago posta ziurtatu bidez heldutako igorpenak jaso ahal izateko nortasun agiria erakutsi behar dela eta inoren izenean jaso nahi izatekotan haren baimena ekarri behar dela jakinaraziz.	
Zenbakia: 680/2009	Erakundea: CORREOS	Bizkaia
Arrazoiak:	Lezamako posta bulegoko atean honako oharra ipini zuten gaztelania hutsean maiatzaren 15ean: <i>Esta oficina permanecerá cerrada el viernes 15 de mayo por fiesta local.</i>	
Zenbakia: 800/2009	Erakundea: CORREOS	Gipuzkoa
Arrazoiak:	CORREOSek Zestoan duen bulegoan ezin da ahozko zerbitzua euskaraz jaso, bertako langileetako inork ez baitaki euskaraz hitz egiten, eta esaten zaiena ulertuta ere, ez dute ahaleginik txikiena ere egiten gutxieneko bat euskaraz egiteko.	
Zenbakia: 908/2009	Erakundea: CORREOS	Nafarroa
Arrazoiak:	Herritarrari bueltan etorri zaio Arraitzera igorritako gutuna. Gutunaren atzealdean Alkotz Iraizotz dioen zigiluarekin batera beste bat dago, gaztelaniaz eta frantsesez: <i>RETOUR-DEVUELTO, INCONNU Desconocido</i> etab. jartzen duena; euskarazko informaziorik ordea, ez.	
Zenbakia: 1333/2009	Erakundea: CORREOS	Bizkaia
Arrazoiak:	CORREOSen aurrez frankeatutako gutunazaletan ageri diren testu guztiak gaztelania hutsean daude, esaterako <i>"envío nacional, hasta 20 grh., sobre prefranqueado (bai aurkian, bai ifrentzuan), Tarifa A, España, Remite:, Tirar, para abrir, Papel ecológico, Causa de devolución, Desconocido, Se ausentó, Dirección incorrecta, Dirección insuficiente, Fallecido, Rehusado, Distrito, Fecha, Sección, ...</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1348/2009	Erakundea: CORREOS	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Irungo Sacaseko Alkatetza kalean bizi da. CORREOSek bueltan bidali du berari zuzendutako gutuna helbidea euskaraz ageri zelako.	
Zenbakia: 257/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. EUSTAT	Bizkaia
Arrazoiak:	Urtarrilaren 27 arratsaldean EUSTATen izenean lan egiten duen enpresa batetik etxera deitu zioten telefono bidezko inkesta egiteko. Galdeketa gaztelania hutsean izan zen. Herritarrak euskaraz egin nahi zuela esan zienean, langile bakarrak zekiela euskaraz eta hura goizez bakarrik egoten zela esan zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 188/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. IVAP- HAEE; HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA.	Gipuzkoa
Arrazoiak:	2009rako antolatutako ikastaroen eskaintzan gaztelaniazko ikastaroak euskarazkoak baino askoz ere gehiago dira.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 358/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. IVAP- HAEE; HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA.	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Otsailaren 28an Durangon Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuko Informazio Agenterako formazioa jaso ahal izateko HAEE/IVAPek gidatutako proba psikoteknikoak egin zituzten 1.000 lagun inguruk. Bada, proba horiek gaztelaniaz baino ezin izan zituzten egin. Herritarrek euskarazko probak eskatu zituztenean, HAEE/IVAPek oraindik ez duela euskarazko probarik erantzun zieten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1337/2009	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. IVAP- HAEE; HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEA.	Gipuzkoa
Arrazoiak:	IVAP - HERRI ARDURALARITZAREN EUSKAL ERAKUNDEAK deialdia argitaratu du administrari-laguntzaileen lan-poltsa osatzeko. Euskararen ezagutza merezimendu gisa soilik baloratuko da.	
Zenbakia: 1302/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. CEIN, CENTRO EUROPEO DE EMPR. E INNOV. DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako Gobernuak CEINen bitartez eta Euskadiko Kutxak <i>Ideactiva 2009</i> lehiaketa antolatu zuten pertsona eragileei zuzendua. Biorrikoak atera dituzte, baina izenburuak bakarrik daude ele bietan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 919/2009	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. CRANA, NAFARROAKO INGURUMEN ARLOKO BALIABIDE ZEN.	Nafarroa
Arrazoiak:	Legeak ezarritako eremu euskaldunean kokatutako erakunde publiko baten egoitzan <i>Calor de hogar sin derrochar</i> esku-orria jaso zuten. Bada, euskararen presentzia hutsaren hurrengo da.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 726/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. NAPI, NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREN INSTIT. Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batera 2009 Plan de Formación Prestakuntza Plana 2º semestre izeneko informazio-orriaren ale bidali zituen maiatzaren amaieran. Izenburua kenduta gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dator lau aleetan.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1189/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. NAPI, NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREN INSTIT. Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batera 2009 Plan de Formación Prestakuntza Plana 2º semestre izeneko informazio-orriaren ale batzuk bidali zituen ekainean. Izenburua kenduta gainerako informazio guztia gaztelania hutsean zetorren guztietan.	Nafarroa
Zenbakia: 360/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. LANTIK Martxoaren 2an ezin izan zuen LANTIKen egoitzako segurtasun-zaindariarekin euskaraz hitz egin hark identifikatzeko eskatu zionean.	Bizkaia
Zenbakia: 395/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. LANTIK Martxoaren 10ean herritarra euskaraz zuzendu zitzaion LANTIKeko harrerako langileari. Gaztelaniaz errepikatu behar izan zion, langilean ez zuelako euskara ulertzen.	Bizkaia
Zenbakia: 185/2009 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. IZFE, INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA Gipuzkoako Udal batetik posta elektronikoz galderak euskaraz bideratu arren, erantzunak gaztelania hutsean jaso ohi dituzte.	Gipuzkoa
Zenbakia: 186/2009 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. IZFE, INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA Gipuzkoako Udal batean gaztelania hutsean jaso zituzten *** URGENTE *** Problemas en la comunicación de documentos en Gestión de Expedientes gaia zuten mezuak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 187/2009 Arrazoa:	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. IZFE, INFORMATIKA ZERBITZUEN FORU ELKARTEA Gipuzkoako Udal batean gaztelania hutsean jaso zuten Noticia 686 albistearen izeneko mezua.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1400/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. IZENPE Sinadura elektronikorako txartela jarri dute Administrazioako langileen esku. Txartel horrek bi kode ditu eta defektuz agertzen diren kodeak aldatzeko www.izenpe.com webgunea baliatu behar da. Bertan dokumentu bat dago; gaztelaniaz idatzitako testuarekin hasten da eta urrats guztiak amaitutakoan, dokumentuaren bukaeran euskarazko bertsioa dago.	Bizkaia

SAILKATU GABEKOAK

Zenbakia: 733/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Oartzunen obra batzuk egiten ari dira Plan E delakoaren babespean: Obren berri ematen duten erroteruak ele bietan daude baina euskarazko bertsioan akatsa ageri da: <i>Economía eta Enplegua Susperitzeko Espainiako Plana</i> jartzen du. <i>Economía</i> hitzaren azentua soberan dago, ordea.	
Zenbakia: 734/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Oartzunen Ugaldetxoko futbol zelaiaren ondoan obra bat egiten ari dira Plan E delakoaren babespean: <i>Oartzungo Ugaldetxo Auzoko Juansendo kalean saneamendu hodian ordezkatzeko proiektua</i> . Obraren berri ematen duen erroterua ele bietan dago baina euskarazko bertsioak akatsa du: <i>Oartzungo Udalak era gindako lana</i> ageri da <i>eragindako</i> beharrean.	Oartzun
Zenbakia: 1151/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS PÚBLICAS CAMERPMEK abuztuaren amaieran Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi zion publizitatea gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1323/2009 Arrazoa:	Erakundea: ANAIN - AGENCIA NAVARRA DE INNOVACIÓN Y TECNONOLOGÍA Legeak ezarritako eremu euskalduneko D ereduko ikastetxe batean gaztelania hutsean jaso zuten ANAINek azaroaren bukaeran antolatutako Zientziaren Asteko ekitaldiei buruzko informazioa posta elektronikoki bidetuz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 514/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak Etorrinen Arretarako Bulegoa zabaldu berri du Iruñeko Vadoluengoko Monasterioaren kalean. Bulegoaren kanpoko erroterua gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 515/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA Nafarroako Gobernuak Vadoluengoko Monasterioaren kalean duen Etorrinen Arretarako Zerbitzuko bulegoaren bi ohar daude: Batak, jendeari arreta egiteko ordutegiaren berri ematen du, besteak, INEMen bulegoa tokiz aldatu dela eta bertara iristeko argibideak ematen ditu. Bada, biak ala biak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 338/2009 Arrazoa:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. TOKI ADMINISTRAZIOKO DEPARTAMENTUA Departamentuaren atariko kartelak, bai sarrerako atearen gainean dagoena, bai sarrerako atearen ezker paretekoa, gaztelania hutsean daude: <i>Gobierno de Navarra Departamento de Administración Local</i> .	Nafarroa
Zenbakia: 526/2009 Arrazoa:	Erakundea: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA. UDAL HARREMANAK ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA Bizkaiko Foru Aldundira deitu dut, harrera telefonora, 94 406 80 00 zenbakira eta telefonoa hartu duenaren harrera hitzak gaztelaniaz izan dira.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 728/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA. BERRIKUNTZAKO ETA JAKINTZAREN GAINEKO DEPAR.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urtarrilaren 13an gaztelaniaz zuzendu zitzaion emakume baten deia jaso zuen herritarrak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren izenean deitzen zuela esanez, Internet zerbitzuari buruzko inkesta bat egiteko. Herritarrak euskaraz egiteko eskatu zionean hori ezinezkoa zela erantzun zion.	
Zenbakia: 587/2009	Erakundea: BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak Bilbao-Bizkaia Ur Partzuergora deitu zuen. Telefono deia erantzun zion langileak gaztelaniaz artatu zuen. Zerbitzua euskaraz emango zion norbait bazuten galdetu zuenean ezetz erantzun zioten.	

4.10. EREMUA: UDALAK

1. 1. ESPEDIENTE KOPURUA:

207 (Hego Euskal Herria), 248 orotara, 251 (mankomunitate eta partzuergoekin)

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Udalei eta mankomunitateei helarazitako kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera izan dute, eta horietarik ia gehienek lege-urraketaren izaera; izan ere, legeak ezarritako eremu ez-euskalduneko bakanen bat besterik ez da bideratu. Legeak ezarritako eremu mistoari dagokionez, ordenantzak onartu dituzten udaletan izan dira kexak; hartara, udal-araudia ere urratu egin dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

2009 urtean 57 udal, mankomunitate eta partzuergotara bideratu dira eskubide-urraketak izan direla kontuan hartuta, zaila egiten da puntueltasunaz edota sistematikotasunaz hitz egitea. Hala ere, udalen arabeko balorazioari dagokion atalean azterketa xeheagoa egingo da.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Udal-aldizkarietan euskararen presentzia desorekatua
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Bide-seinaleak gaztelania hutsean
Euskaraz egindako eskaerei erantzuna gaztelania hutsean
Udal-iragarkiak gaztelania hutsean
Euskarazko eskaerak onartu ez
Zerbitzua euskaraz jasotzerik ez
Bozgorailu bidezko mezuak gaztelania hutsean
Ikastaroak gaztelania hutsean
Udal-propaganda gaztelania hutsean
Webguneko informazioa gaztelania hutsean
Erreziboak gaztelania hutsean

2009an kudeatutako kexei dagokienez, biziki harritu gaitu bide-seinaleak gaztelaniaz egotearekin lotutako kexa kopuru altuak. Kontuan izan behar dugu Behatokiko irizpideen arabera horiexek gertatzea axolagabekeriarekin lotu izan dugula; izan ere, ez da ulertzen horren konponbide erraza duten

gertaerak kudeatu behar izatea. Hala ere, hainbat udalek euskararekiko, eta ondorioz euskaldunekiko, duten jarrera aski garbi islatzen duela uste dugu; ez baita normala seinale bat egiten denean berezko hizkuntzari ez erreparatzea.

2.3. Larritasuna

Larritasunari dagokionez, zenbait gertaera aipagarri izan dira udalen eremuan. Batetik, aipatzekoa da Bilboko Udalak kontzertu baten sarreraren zozketan egindakoa. Izan ere, zozketaren emaitzak udalaren webgunean argitaratu zituzten, baina emaitza desberdinak ageri ziren webgunearen euskarazko eta gaztelaniazko bertsioetan. Azkenean, Udalak gaztelaniazkoa zuzen zegoela azaldu zuen, eta azalpenak eskatuta itzulpenean akatsa edo arazoa izan zela justifikatu du. Horrek talka zuzena egiten du ofizialtasun bikoitzak dakartzan ondorio juridikoekin, eta euskal hiztuna kaltetu egiten dute, izan ere, euskarazko bertsioari ez dio inolako balio juridikorik ematen administrazioak. Halaber, salatu beharra dago Udalak izandako jarrera, izan ere, akatsa zegoela onartuta horren aurrean hartutako erabakiak babesgabe uzten du euskal hiztuna.

Aipatzekoa ere bada, Errenteriako Udalak izandako jarrera, hain zuzen ere, idatzizko eskaera euskaraz egin duen herritarrari bi hizkuntzetan prestatzeko bidaltzea. Kasu horretan ere, agerian geratzen da udalarentzat euskarak ez duela inolako baliorik, eta eskubidea edota legea urratzeaz gain, herritar euskaldunari administrazioarenak diren betekizunak ezartzen zaizkiola. Herritarrek eskubidea dute edozein hizkuntza ofizial erabiltzeko, eta bata edo bestea erabiltzeak ezin die eragin inolako bereizkeriarik edota alboko kalte-ondoriorik.

Azkenik, Aramaioiko Udalean gertatutakoa propio jaso behar delakoan gaude, izan ere, zigortu egin du dokumentazioa euskaraz eskatu duen herritarra. Lurzoru-zergaren agiria gaztelania hutsean igortzen du eta herritarrak propio eskatu zuen idatziz aipatu agiria euskaraz ere bidal ziezaion. Eskaerari muzin egiteaz gain, Udalak errenergua jarri diotela jakinarazteko eskutitza bidali zion herritarrari. Hartara, hizkuntza-eskubidearen defentsan izandako jarrera diruz zigortu dute.

3. UDALEN ARABERAKO BALORAZIOA

UDALAK	
ABADIÑO (3)	ERANDIO (1)
AEZKOA (1)	ERRETERIA/ORERETA (6)
ALTSASU (1)	EUDEL (1)
AMOREBIETA-ETXANO (1)	FORUA (2)
ANTSOAIN (1)	GASTEIZ (6)
ANTSOAIN, BERRIOB. MANK, (1)	GAUTEGIZ-ARTEAGA (3)
ARAKIN (19)	GORLIZ (3)
ARAMAIO (3)	HERNANI (1)
ARBIZU (1)	IRUN (1)

ARRIGORRIAGA (1)	IRUÑEA (54)
ASTEASU (1)	IRURTZUN (3)
ASTIGARRAGA (1)	ITZA ZENDEA (1)
AUÑAMENDI MAKOM. (5)	IURRETA (1)
BAKAIKU (1)	JURRAMENDIKO MAN. (1)
BARAKALDO (1)	LAZKAO (1)
BARANAIN (7)	LEIOA (1)
BAZTAN (1)	LEKEITIO (4)
BERAN (2)	MENDABIA (1)
BERRIOZAR (1)	MUSKIZ (1)
BILBAO BIZKAIA UR PART. (1)	NAFAR. UDAL ETA KONTZ. (1)
BILBO (20)	OIARTZUN (3)
BOLIBAR (1)	ONDARROA (1)
BURLATZA (1)	ORTUELLA (1)
CORELLA (1)	PLENTZIA (2)
DEBA (3)	SAKANAKO MANK. (5)
DONEZTEBE (2)	SANTURTZI (1)
DONOSTIA (30)	SESTAO (2)
DURANGO (4)	TOLOSA (1)
EGUESIBAR (2)	XULAPAIN (1)

IRUÑEKO UDALA

Beste urte batez, Iruñeko Udala izan da kexa-kopuru gehien jaso duen toki-entitate. Behatokiak ikuspegi kuantitatiboa oinarritzat hartu ez arren, azken urteotan izandako bilakaerak agerian uzten du Udal honen jarrera herritar euskaldunekiko.

2009an Udalak argitaratutako informazio gehiena gaztelania hutsean argitaratu duela ondorioztatu ahal izan dugu kexen zioa aztertuta. Halaber, kaleko errotulazioan irizpide berria erabiltzen hasi da udala, eta ondorioz, kaleen euskarazko izendapena desagerrarazi du plaketatik.

Idatzizko jakinarazpenak, ahozko zerbitzua, oharrak... gaztelania hutsean argitaratzen jarraitzen du Iruñeko Udalak. Horrekin batera, aipatu beharra dago zenbait kasutan tokiko ordenantzak jasotzen duena betetzen badu ere, euskarekiko begirune eskasa agertzen duela. Horrela, hainbat seinaletan euskara agertzen bada ere, proportzio desorekatuan dago gaztelaniarekin erkatuta. Are gehiago, kasuren batean euskarazko bertsioa ingelesezkoa baino txikiagoa izan da.

BILBOKO UDALA

Bilboko Udalaren kasuan azpimarratzekoa da kexen zio nagusia seinaleetan euskara ez erabiltzea dela. Behatokiak kexen balorazioa egiteko baliatzen duen sistemari erreparatuz gero, Bilboko Udalaren kexek larritasun-puntua dute, izan ere, herritar guztiei begirako idatzizko euskarriez ari gara. Are gehiago, testu laburrak dituzten seinaleak dira, eta beraz, euskarri horietan

euskarari ez erreparatzea euskararekiko eta euskaldunekiko axolagabekeria dela ondorioztatzen dugu.

DONOSTIAKO UDALA

Kasuren batean idatzizko euskarriekin lotuta kexak izan arren, Donostiako Udalarari helarazitako kexa gehienek ahozko zerbitzuarekin dute zerikusia.

Idatzizko euskarriei dagokienez, ez dugu ondorioztatu ahal izan beste hiriburuetakoa udaletan susmatutako sistematikotasuna kasu gehienetan behin-behineko seinaleak izan direlako. Hala ere, Behatokiaren irizpideei jarraiki, bide-seinaleetan euskararen presentzia bermatzeko neurriak hartu behar direlakoan gaude, behin-behineko seinaleak izan arren.

Akaso, azpimarratu beharko genuke DBUS konpainiak zenbait kexa jaso duela eta horietako batzuk herritar guztiei begirako zerbitzuak zirenez, konponbide erraza izango luketela.

GASTEIZKO UDALA

Lehenik eta behin aipatu behar da hiri-autobusetan jarritako errotulu aldagarri berrietan euskara ahaztu izana. Uste dugu oso egokia dela herritarrei erraztasunak ematea autobusak erabili behar dituztenean, baina aski larria iruditzen zaigu zerbitzu berri hori abian jarrita, eta testuak hain laburrak izanik hasieratik bertatik euskararen presentzia bermatu ez izana. Azpimarratu behar dugu zio hori izan dutela hizpide kexa gehienek.

Bestalde, aurreko urteetatik datorren kexa bat errepikatu dela ohartu gara 2009an. Gasteizko Udalak argitaratzen duen aldizkariaren euskararen presentzia urria edota sinbolikoa

4. ERANTZUNAK

ARABAKO UDALAK

Aramaioko Udalak besterik ez die erantzun Behatokiak helarazitako kexei. Hartara, 708-2009 kexari dagokionez, argindar banatzailea kooperatiba dela adierazi zaio Behatokiari. Horrela, Udalak eskaera hainbatetan egin duela adierazi dute. 881-2009 espedienteari dagokionez, Aldundiak garatutako programa baten bidez kudeatzen dela azaldu dute, eta erakunde horri ere hainbatetan eskatu zaiola programaren euskarazko bertsioa.

Behatokiak ez du zalantzarik bi gertaerotan hirugarren erakunde batek ere parte hartzen duela, baina udalak egin ditzakeen eskaerez haratago jo beharko lukeela uste dugu. Horrela, egun programa horiek euskarazko aukera eskaintzen ez badute, udalak berak sortu beharko lituzke faktura zein

errezibo horiek euskaraz. Udalak kudeatzen ditu aipatu diruok, eta berak du herritarren aurrean erantzukizun nagusia.

BIZKAIKO UDALAK

Bilboko Udalari dagokionez zenbait kexari erantzun izan dio. Horietatik askotan bide-seinalea aldatuko dela jakinarazi zaió Behatokiari 1390-2009, 1270-2009... edota seinalea aldatu eta ele bietan jarri dutela 400-2009. Kexa guztiei erantzun ez zaien arren, aipatzekoa da Behatokiak izandako eraginkortasuna.

Arrigorriagako Udalak ere antzeko jarrera agertu du 305-2009 espedientean, eta seinalea aldatu dutela jakinarazi dute. **Berangoko Udalak** urrats handiagoa eman du 99-2009 espedientean, izan ere, Aldundiaren errepide batean zegoenez, instituzio horri baimena eskatu behar zitzaion. Aldundiaren erantzuna ez zetorrenez, azkenean baimenik gabe kendu zuen Udalak seinalea.

Lekeitioko Udalak ere erantzun izan die kexa gehienei. 519-2009 espedienteari dagokionez, konpontzeko bideak jarri dituztela jakinarazi zaió. 521-2009 eta 523-2009 espedientei dagokienez, batean prozedura atzera bota dutela jakinarazi dute; bestean, aldiz, horrelakorik ez gertatzeko neurriak hartuko dituztela jakinarazi dute.

Gorlizko Udalak ez du bat egiten kexen zioekin eta kirol-elkarteek zuzenean egindako kartelak direla jakinarazten dute (287-2009, 288-2009, 289-2009).

Iurretako Udalak 146-2009 espedientean jasota kasu puntuala dela azaldu dute. Hori horrela izanik ere, berriz ere errepikatzeko neurriak hartu dituztela agertu dute.

GIPUZKOAKO UDALAK

Donostiako Udalak nahikoa sistematikoki erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei, eta jarrera hori azpimarratu beharrekoa dela uste dugu; izan ere, Behatokiaren eta administrazioen arteko osagarritasuna benetakoa izan daitekeela islatzen du.

Zenbait erantzunetan kexaren zioa jarraian konpondu dela azaldu dute agintariek, esaterako, 904-2009.

Beste zenbaitetan zioa eragin duen udal-departamentuarekin harremanetan jarri direla azaldu dute, eta euskararen presentzia bermatzeko neurriak hartuko dituztela jakinarazi zaigu, besteak beste, 1000-2009, 749-2009...

927-2009 espedienteari dagokionez, berriz ere gertatuko ez dela jakinarazi dute, gertaera salbuespena izan delako. Kasuren batean, 824-2009, gaizki-

ulertzeren bat egongo zela adierazi zaigu, esparru horretan dauden langile guztiek ezarrita dutelako euskararen derrigorrezko ezagutza.

450-2009 espedienteari dagokionez, etorkizunean zabalduko duten kontratazio administratiboan hizkuntza-klausulak galdatuko direla azaldu dute.

Azkenik, Donostia Bus erakundeari igorritako kexetan, 1196-2008 eta 1218-2009, denbora-tarte laburrean konponbidea emango zaiola jakinarazi dute. Izan ere, luze joko luke Donostiako Udalak emandako erantzun guztiak banaka agertzea, hortaz, guzti-guztietan konponbiderako urratsak emango direla jakinarazi dutela esatea besterik ez dugu.

Debako Udalak 90-2009 eta 1166-2009 kexei erantzun die. Hartara, beharrezko neurri zuzentzaileak zehaztu direla adierazi dute, bai eta euskararen lehentasuna emango zaiola ere.

Hernaniko Udala ohartu da 137-2009 kexaren zioaz, eta ardura osoa hartzeaz gain, arreta handiagoz jokatu dutela adierazi dute.

NAFARROAKO UDALAK

Iruñeko Udalak jasotako 54 kexetatik lauri besterik ez die erantzun. 299-2009 kexari dagokionez, espazio gutxi egoteari egotzi dio euskara erabili ez izana. 354-2009 espedientean aipatu eskuorrak euskaraz ere bazeudela jakinarazi dio Behatokiari. Hala ere, herritarrari erantzunaren berri eman ostean, kexaren zioa eusteari erabaki du Behatokiak, izan ere, euskarazko esku-orriak ez zeuden eskuragarri. 599-2009 espedienteari dagokionez, eta arraroa bada ere, Udalak kartelak aldatzeko agindua eman duela jakinarazi dio Behatokiari. Azkenik, 419-2009 espedientean herritarrak euskaraz jasotzeko propio eskatuz gero, hizkuntza horretan helaraziko zaiola erantzun du Udalak.

Autobus-geltokiari dagokion 1328-2008 espedienteari lotutako kexa dela-eta, bertako kudeatzaileak kartelak aldatzeari ekin diotela jakinarazi du.

Hala ere, Iruñeko Udalak agertu izan duen jarrera kontuan hartuta, aurreko urteetan bezalaxe, Nafarroako Arartekoari igorri zaizkio Iruñeko Udalari zuzendutako kexen kopia.

Iruñeko Udalari dagokionez, Nafarroako Arartekoak kasu gehienetan arrazoia eman dio Behatokiak helarazitako kexari eta gomendio zuzenak egin dizkio toki-administrazioari konponbideak jar ditzan. Esan behar dugu kasu horietan guztietan behin eta berriz errepikatu direla zioak, eta Arartekoak ez duela Ebazpen propiorik egin. Hala ere, azpimarratzekoa da, gomendioa egin arren, Udalak ez duela neurri berezirik edota irizpide zehatzik abiatzen, kexa gehiago jasotzen direlako: 1338-2009, 1328-2009, 132-2009, 466-2009, 655-2009. Halaber, horietako batzuetan Udalak propio jakinarazi izan dio Arartekoari gomendioak onartzen dituela.

Bestalde, Arartekoak argitu egin du Iruñeko Udalak hainbat euskarritan elebitasuna bermatzeko baliatzen dituen irizpideak ez direla orekatuak. Izan ere, hainbat kexatan Iruñeko Udalak jakinarazi izan du aipatu euskarrietan bermatu egiten zela euskararen eta gaztelaniaren erabilera. Hartara, letra tamainak eta koloreak euskarazko bertsioa ikusezin bihurtu arren, Udalak berretsi egiten zuen bi hizkuntzen erabilera bermatzen zela.

Horren harira Arartekoak legearen bestelako irakurketa jakinarazi dio Udalari:

Euskarazko testua txikiagoa baldin bada eta toki txikiagoa hartzen baldin badu gaztelaniazko testuak baino, hizkuntza bati garrantzi gehiago eman zio beste bai baino [...] Bada, euskararen gutxiagotzen hori ordenantzaren izpirituaren aurkakoa izan daiteke eta, horrenbestez, udal ordenantzaren aginduaren aurkakoa, bi hizkuntzak berezkotzat jo baitzituen, inongo bereizkeriarik egin gabe. Are gehiago, haien borondatea zen euskara sustatzea, hizkuntza gutxiagotua izateagatik, [...] bi hizkuntza berekien arteko berdintasuna erabatekoa izan behar da

Tamalez, Udalak ez du begi onez hartu letra-tamainaren inguruan Arartekoak egindako irakurketa; horrela justifikatu baitzuen bere jarrera, eta ondorioz, Behatokiaren kexaren izaera eza:

Urrutitik irakurtzeko egokitasuna nahiz zailtasuna Bilbado (sic) jaunak adierazi bezala, gai zehaztu gabea eta subjektiboa da, eta mezuaren hartzailearen ikusmen onaren edo txarraren araberakoa.

Barañaingo Udalak zenbait erantzun bidali dute. Hartara, kasu batzuetan zioa konpondu dutela edota konpontze-bidean daudela jakinarazi dute, 950-2009 eta 659-2009

Auñamendi Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateak 1305-2009 espedientean aipatutako dokumentua euskaraz ere bazegoela adierazi zitzaion Behatokiari. Hartara, Behatokia herritarrarekin jarri zen berriz ere harremanetan, eta euskarazko bertsioa egonik ere, banatu ez zutela adierazi zuen. Hartara, kexaren zioak bere horretan utzi zuen Behatokiak.

Iruñerriko Mankomunitateari dagokionez, kexa gehienei erantzun izan die. 359-2009 espedientean gertakaria salbuespena dela jakinarazi zuen mankomunitateko komunikazio-buruak. 995-2009 espedientean kontratazioan baliatzen dituzten irizpideak azaltzen dituzte, eta 729-2009 kexan akatsa zuzentzeko prozedura hari direla jakinarazi dute.

Sakanako Mankomunitateak 939-2009 kexari erantzun dio eta informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz egon dadin zaintzeko konpromisoa hartzen duela adierazi du.

Altsasuko Udalak Behatokiak helarazitako kexa bakarri erantzun dio, 1174-2009 espedientea. Erantzunaren arabera, hurrengo eskaeretan baldintza bezala jarriko dute iragarkiak ele bietan egitea.

Irurtzungo Udalak ere erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. 22-2009 espedienteari dagokionez, zenbait konpromiso hartuko zela adierazi zuen.

5. SINOPSIK: UDALAK

ARABAKO UDALAK

Zenbakia: 6/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Gasteizko Udalak argitaratzen duen <i>vitória-gasteiz.info</i> aldizkarian, euskararen presentzia urria da. 16 orrialde ditu aldizkariak eta euskaraz idatzitakoa orrialde bakar batean sartzen da. Euskaraz idatzitako 2 artikulutxoetatik, bat euskarari buruzkoa da.	Araba
Zenbakia: 33/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA 2008ko abenduan etxeetara bidali zuen <i>vitória-gasteiz.info</i> aldizkarian albisteen laburpentxoak baino ez dira ageri euskaraz.	Araba
Zenbakia: 38/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA 2008ko abenduan etxeetara bidali zuen <i>vitória-gasteiz.info</i> aldizkarian euskararen eta gaztelaniaren presentzia ez da batere orekatua; albisteen laburpentxoak baino ez dira ageri euskaraz.	Araba
Zenbakia: 315/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA CETIC delakoan izena eman zuen on-line ikastaro bat egiteko. Herritarrak izen-emate orria euskaraz bete eta informazioko langilearekin euskaraz jardun zuen arren, otsaila erdialdean gaztelania hutsean jaso zituen e-posta eta hari atxikitako dokumentua.	Bizkaia
Zenbakia: 316/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA CETIC erakundearen egoitzako errotulu nagusia gaztelania hutsean idatzia dago letra handi-handitan: CETIC <i>Centro de Tecnologías de la Información y la Comunicación</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 1237/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Gasteizko Udaleko ERDU Boluntariotza Agentziatik gaztelania hutsean bidali zioten urriaren 7an ikastaro baten aipamena egiten zuen mezu elektronikoa.	Bizkaia
Zenbakia: 1324/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Azaroaren 1etik aurrera Gasteizko hiri-autobusen lineak, ibilbideak, maiztasuna, prezioak eta abar aldatu dituzte. Geroztik, autobusaren barruko errotulu aldagarrian gaztelaniaz soilik irakur daiteke ibilbidea eta hurrengo geltokiaren berri ematen duen oharra.	Bizkaia
Zenbakia: 1325/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GASTEIZKO UDALA Gasteizko hiri-autobusetan norabideari eta hurrengo geltokiari buruzko informazioa gaztelaniaz bakarrik ematen dute.	Araba
Zenbakia: 708/2009 Arrazoiak:	Erakundea: ARAMAIOKO UDALA Aramaioko Argindar Banatzailea S.A. enpresak gaztelania hutsean bidali dizkio herritarrari kontsumoaren faktura eta harekin batera argindar merkaturan eman diren aldaketen berri emanez heldu den jakinarazpena.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 881/2009 Arrazoiak:	Erakundea: ARAMAIOKO UDALA Udalak gaztelania hutsean igorri zion lurzoru-zergaren agiria. Herritarrak itzuli zituen euskarazkoak eskatuz. Udalak ez dio eskaerari erantzun, eta errekarua jarri diotela jakinarazteko eskutitza igorri dio.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1060/2009 Arrazoiak:	Erakundea: ARAMAIOKO UDALA Aramaioko Argindar Banatzailea S.A. enpresak maiatza bitarteko argindar fakturak euskaraz bidali izan dizkion arren, maiatzaz geroztikoak gaztelania hutsean jaso ditu.	Araba

BIZKAIKO UDALAK

Zenbakia: 263/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Plaza Barriko plakak ele bietan idatziak dauden arren, euskarazko testua gaizki idatzia dago, <i>Barría Plaza</i> ageri da eta.	
Zenbakia: 400/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Jose M ^a Eskuzka kaleko trafikoen seinalearen azpiko oharra gaztelania hutsean dago. Honela dio: <i>Reservado consulado Rep. Dominicana de 8 a 19.</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 418/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilbon 2009ko urriaren 24rako antolatu den Gaueko Herri Maratoiaren webguneko orri nagusian, www.bilbaonighthmarathon.com , ingelesari eman zaio lehentasuna, euskara erabat gutxiagotuz. Izena aukeratzekoan ere, euskara guztiz baztertuta gelditu da.	
Zenbakia: 424/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Zorrotza auzoko Arsenalbidea kaleko bi seinaletan ez da euskara ageri. Batean <i>Atención carretera cortada</i> eta bestean <i>Salida autobuses</i> ageri da gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 468/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Udalak AC/DCren kontzerturako egin zuen zozketaren emaitzak desberdinak ziren Bilboko Udalaren webgunearan euskarazko eta gaztelaniazko bertsioetan. Euskarazkoaren arabera herritarrak bi sarrera irabazi zituen, gaztelaniazkoaren arabera bat ere ez. Azalpenak eskatuta <i>ha habido un problema de traducción</i> erantzun zioten. Euskarazkoa zen nonbait akastuna.	
Zenbakia: 695/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Maiatzaren 19an Berangoko Udalak Ortzadar enpresaren bidez antolatutako Bilborako irteeraren baitan, Bilboko Udalak hiria bisitatzeko autobusa eta gidariak jarri zituen. Gidariak gaztelaniaz eta ingelesez eman zituen azalpenak, baina euskaraz ez.	
Zenbakia: 714/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Abandoibarran, Evaristo Txurruka kaian, <i>Bilbo Lorategia 2009</i> lehiaketaren barnean jarritako lorategi batean ohar idatzia gaztelania hutsean dago: <i>No tocar</i> dio.	
Zenbakia: 715/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Uribitarte kaleko Abandoko Adinekoen Gizarte Etxeko atarian jarrita dauden ohar idatzi batzuk gaztelania hutsean daude: <i>Cerrado Domingos, Servicios Sociales 3ª puerta, Solo socios, Horarios...</i>	
Zenbakia: 716/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Enkarnazio plazatxoan lanak direla eta hainbat seinale jarri dituzte. Seinaleok gaztelania hutsean idatzita daude: <i>Paso obligatorio de peatones; Iglesia de la Encarnación</i>	
Zenbakia: 798/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Txurdinaga auzoko Julian Gaiarre etorbide ondoan dagoen udal-kiroldegian jarritako hiru kartel gaztelania hutsean idatzita daude: <i>PROHIBIDA LA ENTRADA CON PERROS</i> (2 seinale) eta <i>SERVICIOS</i> .	
Zenbakia: 799/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	On Diego Lopez Haroko kale nagusian kalea izendatzeko jarritako 23 plakatetik 17 gaztelania hutsean idatzita daude.	
Zenbakia: 873/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilbobus udal garraio zerbitzuak Elorrietan duen autobus biltegian oharrak gaztelania hutsean daude: <i>Atención, circular con precaución</i> eta <i>Por higiene no tirar la basura al suelo. Utilizar las papeleras o lugares adecuados.</i>	
Zenbakia: 874/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilbobusek Deustuko Botikazar Erriberan autobusak konpontzeko duen tailerreko ohar idatziak gaztelania hutsean daude: <i>Paso de vehiculos, Precaución talleres. Entrad despacio, Atención personal trabajando. Respeten la señal, Prohibida la entrada a toda persona ajena a la empresa, Arena absorbente...</i>	
Zenbakia: 931/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Antzerki talde batek kontratua sinatu zuen Bilboko Udalarekin Bilboko jaietan emankizun bat egiteko. Kontratuaren kopia eta gainerako dokumentazio guztia gaztelania hutsean jaso zuten nahiz eta Turismo eta Jaietako Sailarekin harreman guztiak euskaraz egin.	
Zenbakia: 934/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Udalaren jai-egitarauaren euskarazko bertsioa akats sintaktiko, ortografiko eta gramatikalez josia dago. Euskarazko testua ulertezina da.	
Zenbakia: 1204/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Arrazoa:	Eusko Jaurlaritzak, Bizkaiko Foru Aldundiak eta Bilboko Udalak erakunde publikoen antzerki, auditorium, zirkuitu eta jaialdien sarearekin batera hitzarmen bat sinatu du bi urtez behin Bilbon Escenium izeneko jardunaldiak egiteko. Jardunaldi horiek 2010eko otsailean egingo dira lehen aldiz. Bada udal batek jardunaldien inguruen jaso dituen gutuna eta izena emateko orriak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 1267/2009	Erakundea: BILBOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Abandoko Bizikidetasun plazako igogailuaren kanpoko aldean jarritako kartelean <i>ASCENSOR PUBLIKO</i> ageri da gaztelania hutsean.	

Zenbakia: 1340/2009 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Hirian egiten ari den zenbait lanetan hiritarrak arriskuaz ohartarazteko oharrak zein bestelakoak gaztelania hutsean idatzita daude. Adibidez: <i>Botiquin</i> edo <i>Peligro excavaciones</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 1390/2009 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Zorrotza auzoko Archer Marinelaren kalean S.O.S. dioen zutikako seinalean <i>ambulancia</i> hitza gaztelania hutsean idatzia dago.	Bizkaia
Zenbakia: 1392/2009 Arrazoa:	Erakundea: BILBOKO UDALA Bilboko Errekalde auzoan Diaz Enparantza Doktoarearen eta Jaen kaleen artean kokatutako metalezko pasabidea itxita dagoela adierazten duen oharretako bat gaztelania hutsean idatzia dago.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 385/2009 Arrazoa:	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA Otsailaren bukaeran Abadiñoko udal-igerilekua itxita egon zen haizeteak eraginda horma batzuk apurtu zirelako eta konpontzen ari zirelako. Sarreran gaztelania hutsean idatzia zegoen oharra ipini zuten.	Bizkaia
Zenbakia: 1388/2009 Arrazoa:	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA Murueta auzoan izen bereko kalearen plaka gaztelania hutsean idatzita dago: Calle Murueta.	Bizkaia
Zenbakia: 1389/2009 Arrazoa:	Erakundea: ABADIÑOKO UDALA Murueta auzoko industrialdean kokatutako Jata eta Matiena Fepa enpresetara nondik joan behar den adierazten duen zutikako seinalean <i>Jata y Fepa</i> ageri da, gaztelaniaz.	Bizkaia
Zenbakia: 654/2009 Arrazoa:	Erakundea: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA Amorebieta-Etxanoko alkateak gaztelania hutsean argitaratu zuen alkate moduan eta talde politiko guztien izenean martxoaren 26ko oharra <i>Crónicas del Duranguesado</i> hilabetekariaren apirilko alean.	Bizkaia
Zenbakia: 305/2009 Arrazoa:	Erakundea: ARRIGORRIAGAKO UDALA Arrigorriagako Ollargan auzoan, Bilborekin muga egiten duen lekuan dagoen trafiko seinale batek ez du bi hizkuntzen ofizialtasuna errespetatzen <i>institua/instituto Construcción</i> dio.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 867/2009 Arrazoa:	Erakundea: BARAKALDOKO UDALA Barakaldoko Udalak familienezko diru laguntzen berri ematen zuen gutuna bidali zion herritarrari ekainaren amaieran. Gutuna gaztelania hutsean zegoen.	Bizkaia
Zenbakia: 99/2009 Arrazoa:	Erakundea: BERANGOKO UDALA Gorrondo Aurrekoa auzoan trafiko seinalea gaztelania hutsean idatzita dago. Honela dio: <i>Excepto vecinos, ciclistas y peatones</i> .	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1334/2009 Arrazoa:	Erakundea: BERANGOKO UDALA Berangoko Udaltzaingoak salaketa-jakinarazpena helarazi dio. Inprimakia ele bietan bada ere, azalpenak gaztelania hutsean idatzita daude.	Bizkaia
Zenbakia: 136/2009 Arrazoa:	Erakundea: BOLIBARKO UDALA Bolibarko sarreran, Ziortza-Goieritik heldu den bidean, bide-seinale bat dago gaztelania hutsean batera ipinita dauden P-15 eta P-20 motetako seinaleen azpian. Honako hau dio: <i>En toda la travesía</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 397/2009 Arrazoa:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangon udal igerileku berriak eraikitzen ari dira, eta kanpoaldean jarri duten obra-seinalea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 398/2009 Arrazoa:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangoko Landako Haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe publikoan lanak egiten ari dira, eta bertan jarri dituzten obretako seinaleak gaztelaniaz baino ez daude.	Bizkaia
Zenbakia: 1310/2009 Arrazoa:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangoko Udaltzaingoak kartelak ipini zituen kaleetan Domusantu egunerako hilerriranzko trafikoa bideratzeko Kartelek <i>Hilerrri. Cementerio</i> zioten <i>Hilerrri. Cementerio</i> beharrea.	Bizkaia
Zenbakia: 1355/2009 Arrazoa:	Erakundea: DURANGOKO UDALA Durangarren artean LTD dekodegailuak banatzeko kanpaina egin zuen Durangoko Udalak. Bada, horren berri zabaltzeko gaztelania hutsean argitaratu zuen iragarkia Deia egunkariaren Hemendik Durangaldea gehigarriaren azaroaren 26ko aldean.	Bizkaia
Zenbakia: 28/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERANDIOKO UDALA Erandioko Udaleko Gizarte Sailak Erandio Goikoa auzoko udaletxe zaharreko atarian eta ondoan dagoen eskola zaharreko atean <i>Curso de Quiromasaje Básico</i> izenburua duen iragarkia jarri du. Iragarkia (Emakumea eta Landa Inguruneke jardueren programa barrukoa) gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 128/2009 Arrazoa:	Erakundea: FORUKO UDALA Foruko Udalak ia gaztelania hutsean igorri zuen Antolamendu Orokorreko Plan berriari buruzko informazioa. Euskara sarreran eta tarteka esaldi batzuetan baino ez da ageri.	Bizkaia
Zenbakia: 846/2009 Arrazoa:	Erakundea: FORUKO UDALA Foruko Udalak Udalak argitaratzen duen <i>Udal informazio aldizkariaren</i> %80 gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 73/2009 Arrazoa:	Erakundea: GAUTEGIZ-ARTEAGAKO UDALA 2008ko abenduaren 13an DEIA egunkarian gaztelania hutsean agertu ziren Udalaren 3 iragarki.	Bizkaia

Zenbakia: 287/2009	Erakundea: GORLIZKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	2009 otsailean Udalak jakinarazpen-zedulak jarri zituen etxebizitzetan etxebizitzaren behealdean podologia-zentro bat jarriko zutela iragartzeko Herritarrari jakinarazpen-zedula gaztelania hutsean helarazi diote.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 288/2009	Erakundea: GORLIZKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	2009ko urtarrilean zikloiaren gaineko oharrak gaztelania hutsean jarri zituzten herriko hainbat dendatan	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 289/2009	Erakundea: GORLIZKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Jaietako hainbat ekitaldi, pilota-partidak esaterako, gaztelania hutsean baino ez zituzten eman.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 146/2009	Erakundea: IURRETAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	lurreta 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.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 314/2009	Erakundea: LEIOAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Leioako udaltzainek jarritako isuna zela eta alegazio-idazkia euskaraz aurkeztu zuen. Bada, urtarrilaren bukaeran ebazpena jaso du; gaztelania hutsean idatzita dago.	
Zenbakia: 444/2009	Erakundea: LEKEITIOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrari isuna iritsi zitzaion Lekeitioko Udaletik. Isunaren inprimakia elebiduna zen arren, idazpen guztiak gaztelania hutsean eginda zeuden.	
Zenbakia: 519/2009	Erakundea: LEKEITIOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	joan den apirilaren 18an Susperu S.L. ren gutuna jaso zuen herritarrak. Gutuna gaztelania hutsean idatzita zegoen. (SUSPERTU S.L. Suspergintza Elkarteak Lekeitioko Udalarekiko lankidetzan sortutako enpresa da.)	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 521/2009	Erakundea: LEKEITIOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Herritarrak euskaraz aurkeztu zuen Lekeitioko Udalak bidalitako isunari eginiko errekurtoa. Errekurtsoaren erantzuna gaztelania hutsean jaso du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 523/2009	Erakundea: LEKEITIOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Lekeitioko Udalak zehapena bidali dio herritarrari. Inprimakia ele bietan dagoen arren, idazpen gehienak gaztelania hutsean daude: <i>'Conductor ausente del lugar, Grave, Ordenanza Municipal de Tráfico, Importe ...'</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 952/2009	Erakundea: MUSKIZKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Irailaren 5ean eta 6an Pobeñako plazan burutu zen Erdi Aroko I. azoka iragartzeko kartela gaztelania hutsean idatzia zegoen. Gainera, kartelean ez zen Bizkaiko izendapen ofiziala errespetatu <i>Vizcaya</i> ageri baitzen.	
Zenbakia: 310/2009	Erakundea: ONDARROAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Alde Zaharra Birgaitzeko Plan berezia gaztelania hutsean argitaratu zuen. Alegazioa jarri ondoren, euskarazkoa bertsioa eskuragarri jarri zuten. Hala ere, ondoren egin diren hirigintzako planen txostenak (eguneko zentroarena, kalifikazio berrien espedienteak) gaztelania hutsean argitaratu dira.	
Zenbakia: 100/2009	Erakundea: ORTUELLAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Ortuellako Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen urtarrilaren 12an <i>El Correon</i> , abenduaren 19ko osoko bilkuran Aretxabaleta plaza eta inguruko kaleak urbanizatzeko hartutako erabakiaren iragarkia.	
Zenbakia: 1294/2009	Erakundea: PLENTZIAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Auzokideei zein elkartei bidaltzen zaien dokumentazioa ere, gaztelaniaz besterik ez dago.	
Zenbakia: 1365/2009	Erakundea: PLENTZIAKO UDALA	
Arrazoa:	Abenduaren 3an burututako udalbatza gaztelaniaz izan zen. Euskaraz esandakoak hitz solteak izan ziren.	
Zenbakia: 284/2009	Erakundea: SANTURTZIKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Santurtziko Udalak 2009ko otsailaren 1ean <i>Deia</i> egunkarian bi iragarki argitaratu zituen; biak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 539/2009	Erakundea: SESTAOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Giza legetasunari buruzko kanpainaren baitan, apirilaren hasieran herriko faroletan jarritako kartelak gaztelania hutsean idatziak zeuden: <i>Mobiliario urbano, ¿Cuánto crees que nos cuesta la broma? edo Con civismo ganamos tod@s.</i>	
Zenbakia: 1383/2009	Erakundea: SESTAOKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelaniaz erantzun dio herritarrak euskaraz aurkeztutako eskaerari.	

GIPUZKOAKO UDALAK

Zenbakia: 5/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Donostiako udalak urte berria zoriontzeko bidali postalean, gaztelaniari lehentasuna eman dio tipografikoki eta posizioz, euskararen kaltetan.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 450/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA d-Bizi bizikletak maileguan hartzeko zerbitzura deituta gaztelaniaz erantzun ohi dute. Martxoaren 4a bitartean herritarrak zenbait egunez deitu zuen eta ez zuen telefono horretan informazioa euskaraz jasotzeko modurik izan.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 451/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Altzako kiroldegian martxoaren 7an harreran zegoen pertsonak ez zuen euskararen nahikoa ezagutzarik. Herritarrak egindako galdera ez zuen ongi ulertu eta ez zuen jakin euskaraz erantzuten.	Gipuzkoa
Zenbakia: 452/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Urtarrilaren 2an Donostiako Victoria Eugenia antzokian urte zaharreko kontzertua eskaini zen. Bertan zabaldu zen esku-programa oso-osorik gaztelaniaz idatzita zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 751/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Maiatzaren 28an, arratsaldeko 18:00etan, Euskararen Aholku Batzordera sartzera zihoazela, atean zegoen udaltzainak gaztelaniaz erantzun zion herritarrek eginiko galderari. Irten zirenean ere gaztelaniaz erantzun zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 752/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Maiatzean Uliako igoeran egiten ari ziren herri-lanak zirela eta errepidearen hasieran jarri zuten oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen. <i>Desvío por obras</i> zioen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 753/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Maiatzaren amaieran Altzako Kiroldegiko taberna ireki zutela eta oharra jarri zuten kiroldegiaren atarian. Oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 763/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Donostiako udalaren plan estrategikoaren bulegotik <i>Euskadi, profesional berritzaile eta sortzaileen herrialdea</i> ikastaroaren berri ematen mezu elektronikoa jaso zuten ekainaren 3an. Mezuak gaztelaniari ematen dio lehentasuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 791/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Udalaren webgunean nortasun-agiri elektronikoa atalean informazio ia guztia gaztelania hutsean dago. 7 puntutatik bakarrari buruzko informazioa eskura daiteke euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 794/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Victoria Eugenia antzokiaren aurrean Bus Turistikoaren geltokia dago. Bertan gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez dago informazioa; euskaraz ageri den gauza bakarra izena, <i>Bus Turistikoa</i> , da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 824/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Apirilean Boulevardeko turismo-bulegoan ezin izan zuen harreran zegoen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 904/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Donostiako Udalaren Udal Info zerbitzuko interneteko atalean ikusgai dauden hedabide donostiarren zerrendan ez da ageri Hitzza, euskara hutsezkoa den Donostiako egunkari bakarra.	
Zenbakia: 915/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Uztaila bukaeran Mirakruz gainean errepidean egiten ari zen lanetan jarritako oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen: <i>carretera sin pintar</i> .	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 927/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Altzako kiroldegian oharra jarri zuen Kiroletako Udal Patronatuak esanaz abuztuaren 31n itxita izango zela igerilekua. Bada, bi orri jarri zituen horretarako eta biak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 940/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Abuztuaren bukaeran Donostiako Bartzelona, Errondo eta Zorroaga kaleetan egiten ari ziren herri-lanetan trafikoa bideratzeko 3 ohar jarri zituzten eta gaztelaniaz bakarrik jarri zuten izenetako bat: Francia.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 945/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Abuztuaren 28an, goizeko 11:30etan Donostiako Udaltzaingoaren Easo kaleko egoitzara joan zen herritarra. Ezin izan zuen harreran zegoen langilearekin (gizonezkoa) euskaraz hitz egin.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1000/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA Donostiako Goikoa jauregiko udal bulegora joan zen irailaren 18an errolda-agiria eskatzera. Harrera egin zion langileari propio eskatu zion kalearen izena euskaraz jartzeko. Langileak euskara hutsean ezetz, ele bietan izan beharko zuela erantzun zion. Bada, etxera joan zenean, herritarra ohartu zen errolda agiri osoa ele bietan idatzita zegoela, helbidea salbu, gaztelania hutsean baitzegoen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1050/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Donostiako Udalak hiria 2016an Europako Kulturaren Hiriburu izateko hautagaitzaz iragarkia kaleratu zuen Argia astekariaren irailaren 27ko alearen ifrentzuko azalean. Iragarkia argazkiz betea dago, eta argazki oin guztiak gaztelania hutsean daude: <i>Plaza del centro cívico de Intxaurrondo, Polo de Innovación Audiovisual. Zuatzu, Casa del talento. Miraconcha, Conservatorio Superior.Musikene, Albergue de artistas en Uba, Casa de la paz y centro cultural en Aiéte.</i>	
Zenbakia: 1072/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Mirakruz gainean errepidean egiten ari ziren lanetan oharra gaztelania hutsean jarria zegoen irailaren: <i>¡peatón! acera en obras perdonen las molestias.</i>	
Zenbakia: 1195/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irailaren 22 arratsaldean ezin izan zuen Donostiako udaletxean sarreran zegoen udaltzainarengandik zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1196/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	DBUS autobus konpainiak martxan jarri duen Altza-Larratxo-Ospitaleak, 31 zenbakia duen linea berriari buruzko oharra gaztelania hutsean zegoen ikusgai Altzako Santa Barbarako autobus-geltokian irailaren 27an.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1218/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako autobus konpainiaren webgunean dagoen gogobetetze-inkesta gaztelania hutsean dago: http://www.dbus.es/eu/erabiltzaileak/encuesta .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1227/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 16an arratseko 19:30ean Altzako kiroldegian jendaurrean zegoen langileari gaztelaniaz egin behar izan zion herritarrek, langileak ez baitzekien euskaraz.	
Zenbakia: 1300/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	DONOSTIA KULTURAK irudi korporatibo berria du: donostiakultura.com; <i>San Sebastian, la ciudad de la cultura</i> . Beraz, gaztelaniaz da ia erabat eta lelo berriak ez du euskarazko bertsiorik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1303/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Irudi korporatibo berria aurkeztu du Kultura patronatuarentzat eta nagusiki gaztelaniaz dago.	
Zenbakia: 1317/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	DBUSEk azaroaren bukaeran Donostiako kaleetan zirkulazioan jarritako autobus ekologikoan idatzitakoa zenbait hizkuntzatan idatzita zegoen, baina ez euskaraz.	
Zenbakia: 1345/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak hainbat semaforotan, besteak beste Izoztegi pasealekuaren azpialdekoan, gailuak jarri ditu oinezkoek semaforoa berdea izan dezaten. Gailuetan ageri diren oharrak gaztelania hutsean daude: <i>Pulse peatón</i> eta <i>Espera verde</i> diote.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1346/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako hirian egiten ari diren obrak direla eta hainbat puntutan trafikoa desbideratu da. Desbideratzeak seinaleztatzeko jarri diren seinale gehienak gaztelania hutsean daude, esaterako Pio XII.a plazako bik honela diote: <i>Solo centro</i> eta <i>Desvío provisional Irún-Francia, Loiola-Hernani desvío provisional</i> .	
Zenbakia: 1347/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako Udalak Eventos Gastronómicos eta SShops Donostia-San Sebastianekin batera azaroaren 26tik 29ra Urdaneta kalean egin zen 1. <i>Feria Gastronómica-Sabores de la Tierra</i> izeneko azoka antolatu zuen. Azokaren izena bera, nahiz haren berri emateko euskarri guztiak (kartelak, panelak, esku-orriak) gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 1349/2009	Erakundea: DONOSTIAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Abenduaren 6an <i>El Caserio</i> zarzuela ikusten izan zen herritarra Donostiako Victoria Eugenia Antzokian. Sarreran eman zioten esku-orriak gaztelania hutsean zekartzan azalpen guztiak.	
Zenbakia: 843/2009	Erakundea: ASTEASUKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Asteasukoko Udalaren webguneko kirol instalazioen berri ematen duen euskarazko orriaren itzulpena guztiz itxuragabea da. Hainbat kontzeptu gaztelaniaz agertzeaz gain akats ortografiko eta gramatikalez josia dago.	
Zenbakia: 917/2009	Erakundea: ASTIGARRAGAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Astigarragako jaietan uztailearen 31n Trial ikuskizuna izan da. Mikrofototik hizlari aritu denak solasaldi osoa gaztelania hutsean egin du.	
Zenbakia: 90/2009	Erakundea: DEBAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Debako Udaleko TAO aparkalekuen ordainagiritan gaztelaniaz soilik ageri dira idazpenak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1166/2009	Erakundea: DEBAKO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Deban autopistarako bidegurutzean egiten ari diren lanetan gaztelania hutsean dago jarrita oharra: <i>salida de camiones</i> .	
Zenbakia: 1236/2009	Erakundea: DEBAKO UDALA	Bizkaia
Arrazoa:	Itziariko industrialdeko trafiko-seinale batean ez da ofizialtasun bikoitza errespetatzen. <i>Excepto carga ceskarga</i> irakur daiteke, baina ez euskarazko ordainik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1238/2009	Erakundea: IRUNGO UDALA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Udalaren webgunean euskaraz nabigatzeko aukera sakatuta ere, gaztelaniaz erakusten ditu edukiak.	

Zenbakia: 54/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA Orereta-Errenteriako alkateak dekretu bat onartu du, zeinaren arabera, aldi baterako izendatu berri den Hiri Mantenimenduko Arduradunak ez du egiaztatzen lanpostu horri dagokion hizkuntza-eskakizuna	Gipuzkoa
Zenbakia: 124/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA Errenteriako Udalak ez du erabat errespetatzen euskararen ofizialtasuna tamaina handik gutunazal ofizialetan. Azalaren atzealdeko testua gaztelania hutsean idatzita dago: <i>Autopegado para inspección postal, Sr. Cartero indique con una X la causa de la devolución. Muchas gracias. Desconocido, rehusado, ausente, dirección incorrecta, otros.</i>	Gipuzkoa
Zenbakia: 760/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA Maiatzaren 29an burututako Ohiko Udalbatzarrean landu beharreko puntu bati buruzko proposamena gaztelania hutsean jaso zuten zinegotziek.	Gipuzkoa
Zenbakia: 761/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA Ekainaren 26an burututako Ohiko Osoko Bilkuran landu beharreko puntu bati buruzko idazki guztiak gaztelania hutsean jaso zituzten zinegotziek.	Gipuzkoa
Zenbakia: 762/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA Uztailaren 17an burututako Ohiko Udalbatzarrean landutako 3. puntuari lotuta (euskararekin zerikusia zuen puntua) zinegotziek jaso zuten idazkariaren txostena gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 803/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERRETERIA-ORERETAKO UDALA Udalera idatzia euskaraz bidali ostean, Errenteriako alkatearen izenean gutuna jaso zuen aipatu idazkia Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan bidaltzeko eskatuz.	Gipuzkoa
Zenbakia: 137/2009 Arrazoa:	Erakundea: HERNANIKO UDALA Hernaniko Udalak jabetze-eskola dela eta ikastaro sorta bat antolatu du 2009rako, eta ikastaro guztiak gaztelaniaz eskaintzen dira.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 694/2009 Arrazoa:	Erakundea: LAZKAOKO UDALA 2009ko maiatzaren 6an, arratsaldean, Lazkaoko Udak Kiroldegira joan zen informazio eske. Harreran zegoen emakumezkoak euskararik ez zekiela esan zion eta espainieraz egin beste aukerarik ez zuen izan informazioa jasoko bazuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 724/2009 Arrazoa:	Erakundea: OIARTZUNGO UDALA Oiartzungo Kontzejupe plazan eta Herriko plazan gaztelania hutsean daude U.T.E. Ferminene egiten ari den obretako kartelak. Seinaleek honako hau diote: <i>Es obligatorio seguir todas las normas de seguridad. Prohibido el paso a toda persona ajena a la obra.</i>	Gipuzkoa
Zenbakia: 1179/2009 Arrazoa:	Erakundea: OIARTZUNGO UDALA 2008ko urritik 2009ko maiatzera "Haurrentzako masajea" izeneko ikastaroa egin zen Oiartzungo emakume-taldeak antolatuta eta Oiartzungo udalak diruz lagunduta. Ikastaroaren berri ematen zuen esku-orria euskaraz zegoen, baina ez zuen zehazten ikastaroa zein hizkuntzatan zen. Herritarrak euskaraz izango zela uste zuen baina gaztelaniaz izan zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1180/2009 Arrazoa:	Erakundea: OIARTZUNGO UDALA Oiartzungo Emakumeen Taldeak antolatutako Helduen Tailerretan Tai-Chi ikastaroan izena ematera joan zen eta ikastaroa zein hizkuntzatan izango zen galdetu zuen. Ez zekiela erantzun zion bertan zegoen emakumeak eta haiek antolatutako gainerako ikastaroetatik euskaraz zein izan zitekeen ere ez zekiela.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1230/2009 Arrazoa:	Erakundea: TOLOSAKO UDALA Tolosako Udaleko idazkariak bezperan sinatutako jakinarazpena jaso zuen herritarrak uztailaren 21ean. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Gipuzkoa

NAFARROAKO UDALAK

Zenbakia: 43/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak isun baten jakinarazpena igorri dio gaztelania hutsean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 47/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Erreginaren aldapa kalean gaztelania hutsean jarri dute lanen berri ematen duen oharra.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 299/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Arrotxapean Arga Ibaia kalean 4 makina jarri dituzte beste hainbeste semaforotan. Makinok oinezkoiei zuzendutako oharra dute, semaforoa berde jarri eta gurutzatu ahal izateko botoia sakatu behar dela adierazten duena. Bada, gaztelania hutsean daude guztiak: <i>Pulse botón. Espere verde.</i>	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 320/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udaleko Objektu galduen bulegotik bidalitako jakinarazpena jaso du etxean. Aipatu jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa

Zenbakia: 337/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Gayarre Antzokian izan zen Nomadak TX taldearen Musika bidaia ikuskizunerako sarrera- txartela gaztelania hutsean idatzia zegoen; Iruña zen euskaraz ageri zen hitz bakarra. Obraren izenburua berez euskaraz zen arren, gaztelaniaz ageri zen txarteletan.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 349/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen 2008-2009ko gabonetako egitarauaren berri ematen zuen liburuxka.	Nafarroa
Zenbakia: 351/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak eguberrietako postala argitaratu du Iruñea 2016an Europako kultura-hiriburu izateko hautagaitza aurkeztu izana aitzakia hartuta. Postala ele bietan dagoen arren, euskarazko bertsioa letra txikiagoan ageri da.	Nafarroa
Zenbakia: 352/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen Iruñea 2016an Europako Kultur Hiriburu izendatzeko hautagaitzaren berri ematen duen esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 353/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du Gizarte Ongizate eta Kirol Alorrak eskaintzen dituen zerbitzuen berri ematen duen esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 354/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak gaztelania hutsean banatu zuen 2008ko Ingurumenaren egunaren karira <i>En Pamplona la naturaleza está en la ciudad</i> izeneko esku-orria.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 355/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak gaztelania hutsean argitaratu zuen 2008ko kale-jazzaldiaren egitaraua. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 356/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak argitaratzen duen eta doan banatzen den <i>Pamplona Joven</i> aldizkariaren 65. alean 20 orrialdetik azken 4ak soilik daude euskaraz. Lau orri horietan ematen den informazioa gaztelaniaz ere badago aurreko orrietan. Beraz gaztelaniaz ez da informaziorik ukatzen, euskaraz bai, ordea.	Nafarroa
Zenbakia: 365/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Mendillorriko Egues kontzejuren kaleko errotulazioan kalearen izena gaztelania hutsean idatzia dago: <i>Concejo de Egüés</i> .	Nafarroa
Zenbakia: 371/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Mendillorriko Etxalatz jaurerriaren kaleko errotulazioan kalearen izena gaztelania hutsean idatzia dago: <i>Señorio de Echalaz</i> .	Nafarroa
Zenbakia: 373/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Udaleko zinegotziek gaztelania hutsean jasotzen dituzte osoko bilkura, gobernu-batzorde, hirigintzako gerentzia, hirigintza-batzorde, lehendakaritza eta kontuen batzorde, bozeramaileen batzorde, eta gainerako bilkuretarako deialdiak.	Nafarroa
Zenbakia: 374/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Udaleko zinegotziek gaztelania hutsean jasotzen dituzte osoko bilkura, gobernu-batzorde, hirigintzako gerentzia, hirigintza-batzorde, lehendakaritza eta kontuen batzorde, bozeramaileen batzorde, eta gainerako bilkura guztien aktak.	Nafarroa
Zenbakia: 375/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Udaleko Zinegotziek gainerako hautetsiei igortzen dizkieten agiriekin batera haiek agurtzeko erabili ohi duten inprimakian, Udalaren izen korporatiboa soilik ageri da euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 419/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko Udalak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari zirkulazio-zerga kobratuko diotela jakinarazteko idazkia.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 466/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Martxoaren 25ean 12:00ak aldera Aldizkako Zergen Departamentura deitu du. Herritarrak agurra euskaraz egin du eta langileak kaixo erantzun dionez, herritarrak euskaraz jarraitu du. Langileak ordea, euskaraz jarraitzen badu ez diola ulertuko ez duelako behar adinako gaitasunik erran dio. Zerbitzua euskaraz eman diezaiokeen langilerik ez dagoen galdetuta, ezetz erantzun dio langileak.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 513/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA I Enpresak Sustatzeko Zerbitzuak <i>Café con Libro</i> jarduerarako gonbidapena gaztelania hutsean bidali dio enpresa bati.	Nafarroa
Zenbakia: 556/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Arrotxapeako CIVIVOXen sarrerako atean gaztelania hutsean paratu dute <i>Ciberaula</i> deritzonaren ekainaren 22tik 30era bitarteko ordutegiaren berri ematen duen oharra.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 599/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA San Fermin festek dirauten bitartean ohikoa ez den leku batzuetan aparkatzea baimendua egonen dela adierazten duten kartelak paratu dituzte Iruñeko karriketan; bertzeak bertze Baiona etorbidean. Kartel horiek gaztelania huts-hutsean idatziak daude: <i>P en línea, del 6 al 14 de julio, inclusive</i> .	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 607/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Arrotxapea auzoan sanferminetako barrakak paratu dituzten eremua mugatzeko hesietako batean, zezenen ukuiluaren parekoan alegia, alderik alde pankarta erraldoia jarri du Iruñea 2016an Europako kultura-hiriburu izateko hautagaia dela dioena. Esaldi hori euskaraz ere badagoen arren, gris argi-argian idatzia dago eta gaztelaniazkoa baino askoz ere letra txikiagoan idatzia. Hortaz, urrunera ez da euskarazko testua ikusten. Horrez gain, Torun hiriari buruzko testua gaztelania huts-hutsean idatzia dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 608/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Gaztelu plazan sanferminetarako eskenatoki erraldoia paratu du eta teilatu gisa egiten duen oihalean Iruñea 2016an Europako kultura-hiriburu izateko hautagaia dela ageri da. Esaldi hori euskaraz ere idatzia dagoen arren, gris argi-argian dago eta gaztelaniazkoa baino askoz ere letra txikiagoarekin. Hortaz, urrunera ez da euskarazko testua ikusten. Horrez gain, <i>Plaza abierta</i> dioten testua gaztelania hutsean idatzia dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 610/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Gaztelu plazako eta Karlos III.aren etorbideko lurpeko aparkalekuetara sartzeko dauden sarrera guztietan gaztelania hutsean idatzita daude <i>Maneras de Vivir. Te regalamos las visitas turísticas (...)</i> dioten mural erraldoiak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 611/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Uztaila hasieran Udaletxe plazan informazio turistikoa emateko gunea jarri zuten. Gunea oihal horiz egindako denda modukoa zen eta ondorengoa ageri zen bertan: <i>Pamplona 2016. Candidate Capital Europea de la cultura. European Capital of Culture</i> . Euskararen arrastorik ez zen, ordea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 612/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Udaletxearen ezkerreko eraikineko balkoietan Iruñea 20016an Europako kultura-hiriburu izateko hautagaia dela gogorazten duen eta Hemingwayren esaldi ospetsu bat biltzen dituen kartel modukoak jarri dituzte. Bada euskarak gaztelaniak eta ingelesak berak baino tarte eta tamaina txikiagoa du.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 613/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Arrotxapea auzoan sanferminetako barrakak paratu dituzten eremua mugatzeko hesiak jarri dituzte. Bada, hesi horietan alderik alde pankarta erraldoiak daude Iruñea 2016an Europako kultura-hiriburu izateko hautagaia dela dioena. Esaldi hori euskaraz ere badagoen arren, gris argi-argian idatzia dago eta gaztelaniazkoa baino askoz ere letra txikiagoa du. Hortaz, urrunera ez da euskarazko testua ikusten. Horrez gain, Torun hiriari buruzko testua gaztelania huts-hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 614/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Udaletxe-plazan informazio turistikoa emateko paratutako gunean Iruñeko plano eskatu eta gaztelania hutsean idatzitako orria luzatu zioten uztailaren 1ean. Euskarazko planorik bazuten galdetu eta ezetz erantzun zioten.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 615/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Antoniuttin sanferminetan jarritako saltokien gunea mugatzeko hesiak paratu dituzte. Bada, hesi horietan alderik alde pankarta erraldoiak daude Iruñea 2016an Europako kultura-hiriburu izateko hautagaia dela dioena. Esaldi hori euskaraz ere badagoen arren, gris argi-argian idatzia dago eta gaztelaniazkoa baino askoz ere letra txikiagoa du. Hortaz, urrunera ez da euskarazko testua ikusten. Horrez gain, Torun hiriari buruzko testua gaztelania huts-hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 655/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Maiatzaren 14an herritarrak ezin izan zuten Condestable jauregiko harreran zegoen langilearekin zerbitzua euskaraz jaso.	
Zenbakia: 664/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Condestable jauregian gaztelania hutsean luzatu diote eskaera aurkezteko inprimakia.	
Zenbakia: 665/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Haurrentzako tailerrak antolatzeko lekua hartzera joan dira Iruñeko Udalaren Condestable jauregira. Ezin izan dute lekuri hartu Iruñeko Udalak tailerrak egiteko hartua duelako dagoeneko. Tailer guztiak gaztelania hutsean izango dira.	
Zenbakia: 701/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Maiatzaren 12an, maileguan hartu zuten liburu bat Yamaguchi liburutegi publikoan. Bertan luzatu zioten mailegu-agiria gaztelania hutsean idatzita zegoen, hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 783/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak Iruñeko Baratzek zeharkaleko plakak aldatu egin ditu. Lehen ele bietan ageri zen kalearen izena, orain berriz, gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 864/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udaleko Udaltzaingoak Oharra jarri zuen Mutliloa kaleko atarietan, espaloiak berritzeko obrak direla eta uztailaren 27rako autoa bertatik erretiratzeko ohartaraziz. Oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 866/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak Condestable Jauregia zaharberritu du. Hori dela eta ikusgai jarri du. Bisitan doazen herritarrei jauregiaren inguruko informazioa emateko jarri dituen esku-orriak gaztelaniaz eta ingelesez eskura daitezke. Euskarazkorik baduten galdetuta ezetz erantzun du harrerako langileak.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 870/2009	Erakundea: IRUÑEKO UDALA	Nafarroa
Arrazoiak:	Iruñeko Udalak Sanferminetara heldu iren bisitariantzako <i>Iruña zuri-gorrian</i> izeneko esku-orria argitaratu zuen. Esku-orria gaztelaniaz, euskaraz, frantsesez eta ingelesez badago ere, bertan heldu den Iruñeko planoan gaztelania hutsean ageri dira kaleen izenak.	

Zenbakia: 920/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Bergamin kalean Gurutze plazako institutuaren paretan gaztelania hutsean jarri zuten abuztuaren 4tik aitzinera burutuko zituzten lanen berri ematen zuen ondoko oharra: <i>Policia Municipal. Este aviso es para informarle que debido a obras le rogamos su colaboración para (...)</i> .	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 921/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA <i>Iruña, tratu txarren auka</i> zioten afixak paratu zituen Iruñean barna. Euskarazko testuaren kolorea argia da eta gaztelaniazkoarena baino askoz ere txikiagoa da eta kolorea argiagoa; ondorioz, urrunera ez da euskarazko testua ikusten. Horrez gain, informazioa guztia ez dago euskaraz idatzia.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 924/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Bidegorriari buruzko kartel erraldoiak jarri ditu. Euskararen presentzia hutsaren hurrengo izateaz gain, Bidegorria. Iruña da ageri den gauza bakarra, euskarazko testuaren kolorea argia da eta gaztelaniazkoarena baino askoz ere letra txikiagoa du; ondorioz, urrunera ez da ikusten.	Nafarroa
Zenbakia: 926/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Arrotxapea auzoko Runa parkean jarritako kartel erraldoian euskarazko testuaren tamaina gaztelaniazkoarena baino askoz ere txikiagoa da eta kolorea argiagoa; ondorioz, urrunera ez da ikusten. Horrez gain, euskarazko testuan hitz bat gaizki idatzia dago: bakarrik ageri da.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1328/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko autobus geltokia bidez zaindutako gunea dela ohartarazteko jarrita dauden kartelak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1332/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko katedrala zaharbertitzen ari direla iragartzeko ezker aldeko paretan zintzilikatutako oihal erraldoia gaztelania hutsean idatzia dago: <i>Proyecto cultural de restauración de la fachada (...)</i>	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1248/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Urriari Iruñeko Armada etorbidean espaloiak berritzeko lanek iraun zuten bitartean gaztelania hutsean zegoen <i>Peatonos por la otra acera</i> zioen kartela.	Nafarroa
Zenbakia: 1272/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Nafarroako Gorteen kalean kokatutako Nafarroako Gobernu Ogasuneko eraikin berriaren kalearen izenaren berri ematen duen plaka gaztelania hutsean idatzia dago. Kale berean dauden beste plaketan izena euskaraz ere ageri den bitartean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1291/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Azaroan Iturrama auzoko CIVIVOXen gaztelania hutsean zegoen herritarren eskura 2016an Iruñea Europako kultur hiriburu izateko prozesuaren eta egutegiaren berri ematen duen kartoizko hiruorrikoa.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1293/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iturrama auzoko CIVIVOXen bertako jardueren berri ematen duten zenbait esku-orri daude interesa duenak har ditzan. Bada, azaroan horietariko hiru gaztelania hutsean zeuden. Herritarrak euskarazko alerik ez zegoen galdetu zion bertako langileari eta ezetz, euskaraz ez zituztela argitaratu erantzun zion.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1297/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko udaltzainek jarri dioten trafiko isunaren inprimakia gaztelania hutsean idatzita dago eta halaxe beteta luzatu diote herritarriari.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1299/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Udaltzainek paratutako isuna ordaindutakoan Herritarren Segurtasunerako alorrean eman dioten egiaztagiria gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1301/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Iruñeko udalal Herritarren Segurtasun alorreko bulegoan herritarren eskura jarria duen berraztertze-errekurtsoaren inprimakia gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1321/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Edukiontzietan <i>No tires aquí tu futuro. No te dejes atrapar por el alcohol y las drogas</i> dioten oharrak jarri dituzte, gaztelania hutsean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1331/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA Azaro erdialdean Iruñeko Katedralaren pareko eraikinean zegoen kartel erraldoian euskaraz ageri zen hitz bakarra <i>Berrurbanizazioa</i> zen; gainerako guztia gaztelania hutsean zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 1338/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRUÑEKO UDALA CIVIVOXetako udako programazioko jardura guztiak, bai zinema, hitzaldiak, musika, antzerkia, ikastaroak eta baita tailerrak ere, gaztelania hutsean izan ziren. Gainera, eskuragarri jarritako informazio-orriak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 998/2009 Arrazoa:	Erakundea: AEZKOA BATZARRE NAGUSIA Abaurregaineko eliza ondoan labirinto moduko hilarrien lorategia dago eta bisita gidatuak eskaintzen dira hura ikusteko. Irailaren 10ean 948 76 90 04 telefonora deitu zuen herritarrak bisitarako ordua hartzeko. Ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1305/2009 Arrazoa:	Erakundea: AUÑAMENDI MANKOMUNITATEA Aezkoako bizilagunak gaztelania hutsean jaso du "Auñamendi" Gizarte zerbitzuetako mankomunitateak aurkezpena egiteko etxetik etxe banatu duen triptikoa.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 10/2009	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Barañainen burutu zituzten obren eraginez, eskualdeko hiri garraioko autobusen ibilbideak eta geltokiak aldatu zituzten. Bada, azaroaren bukaeran autobusek euren ohiko ibilbideari berrekinen ziotela eta ondorioz, geltokiak ere lehengora itzuliko zirela jakinarazteko oharrak gaztelania hutsean paratu zituzten geltokietan.	
Zenbakia: 261/2009	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko hiri garraioko 14. autobusaren ibilbidea aldatu dela jakinarazteko oharrak paratu dituzte geltokietan. Abisuaren eredia elebiduna den arren, informazioa gaztelania hutsean da.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 359/2009	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Martxoaren 3an arratsaldeko 16:45 aldera Bezeroen Arretarako 901 502 503 zenbakira deitu du. <i>Euskaraz?</i> galdetu du herritarrak eta langileak <i>no</i> , <i>yo no</i> erantzun dio euskaraz arta zezakeen langileren batekin jartzeko aukera eskaini gabe.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 729/2009	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko autobus urbanoetan <i>Plataforma en movimiento</i> ageri da gaztelaniaz, euskaraz berriz <i>Plataforma mugitzen ari</i> .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 995/2009	Erakundea: IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñerriko mankomunitateak Hiru Hondakinen Ikuskatzaile lanpostua betetzeko deialdia egin du. Deialdian ez da euskararen ezagutza baloratu, lanpostuari dagozkion zereginen artean erabiltzaileei arreta egitea sartzen bada ere.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 948/2009	Erakundea: ANTZOAIN, BERRIOBEITI, BERRIOZAR, ITZA ETA TXULAPAINGO GIZ. ZER. MANKOM.	Nafarroa
Arrazoa:	Abuztuaren 7an Nafarroako Aldizkari Ofizialeko 97. buletinean Antsoaingo, Berriobeitiko, Berriozarko, Itzako eta Xulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatearen zerbitzuan gizarte-langile baten lanpostua oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdia argitaratu zen. Bada, deialdian ez da euskararen ezagutza baloratzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1074/2009	Erakundea: JURRAMENDIKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Jurramendiko Mankomunitateak gaztelania hutsean du webgunea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 416/2009	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Sakanako Mankomunitateak gaztelania hutsean bidali dio Etxarri-Aranazko herritarrari hark eginiko eskaeraren ebazpena jakinarazteko gutuna.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 553/2009	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Mankomunitatearen webgunearen euskarazko bertsioan Euskara atalean <i>Diru-laguntzak euskara ikasteagatik, 08/06/09</i> estekan sakatuz gero, <i>Ikusi nahi duzun informazioa ez da existitzen</i> dioen mezua agertzen da ekainaren 9az geroztik, gaur ekainaren 24 da. Gaztelaniazko bertsioan aldiz, informazioa gaztelaniaz eskuragarri dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 939/2009	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Nicolas Arbizu Gabirondok antolatutako bisita gidatuei buruzko oharrak ikusgai egon dira, besteak beste, Etxarri Aranatzeko turismo bulegoan. Interesatuek bertan eman behar zuten izena. Bada, ohar hori gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 1175/2009	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Tiro olinpikoko jardunaldiak iragartzeko egindako esku-orrietan ez dira zenbait herriren izen ofizialak errespetatu: <i>Arakil-Villanueva</i> eta <i>Etxarri-Aranaz</i> ageri ziren.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1289/2009	Erakundea: SAKANAKO MANKOMUNITATEA	Nafarroa
Arrazoa:	Lan-kontratuak gaztelania hutsean egiten dituzte, egungo araudia urratuz.	
Zenbakia: 268/2009	Erakundea: ALTSASUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Altsasuko Zelandi Kirolguneko harreraren goizez ez da zerbitzua euskaraz bermatzen. Bertan dauden langileak gaztelaniaz soilik hitz egiten dute.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 40/2009	Erakundea: ANTSOAINGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Antsoaingo Udalak zenbait lanposturi euskararen derrigorrezko ezagutza kendu nahi die.	
Zenbakia: 1362/2009	Erakundea: ARAKILGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Arakilgo herritarrak gaztelania hutsean jaso du 2009ko ekitaldiari dagokion katastroko ordainagiria.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1197/2009	Erakundea: ARBIZUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Arbizuko herritarrak gaztelania hutsean jaso ohi ditu katastroaren agiriak.	
Zenbakia: 1320/2009	Erakundea: BAKAIKUKO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Bakaikuko Udalak azaroaren 27an iragarki ofiziala gaztelania hutsean plazaratu zuen Diario de Noticiasen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 281/2009	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Lehen lauhilekoan Baragazten egindako ikastaroari buruzko ordainagiriaren eredia ele bietan idatzia dagoen arren, euskarazko testua gaztelaniazkoa baino gutxiago ikusten da urdin argiangoan idatzia dagoelako. Horrez gain, inprimakia gaztelania hutsean bete dago: <i>AVDA...</i> , <i>Cuatrimestre</i> etab.	
Zenbakia: 659/2009	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA	Nafarroa
Arrazoa:	Webgunean euskarazko bertsioan sartzen saiatzerakoan, barkatu eragozpenak. dioen mezua agertzen da ekainaren 23az geroztik.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 689/2009 Arrazoa:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Hirilurraren Kontribuzioaren seigarren seihilekoari dagokion ordainagiria jaso du herritarrak. Jakinarazpenaren erudia ele bietan dagoen arren, gaztelania hutsean betea dago: primero, avda, este recibo se cargará (...), datak, etab. Udaletxeko helbidea bera gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 792/2009 Arrazoa:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Barañain Auditorioko sarrera-txartelaren aurreko aldean informazio guztia gaztelania hutsean idatzia dago: helbidea, data, lekua, salneurria etab.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 793/2009 Arrazoa:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Luis Morondo Udalaren Musika Ikastetxeko Orkestra Txikiak, Banda Txikiak eta Banda Gazteak ekainaren 11n Barañain Auditorioan eskaini zituzten ikasturte-bukaerako kontzertuei buruzko esku-orria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 868/2009 Arrazoa:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Barañaingo etxeetako postontzietan Lagunak Udal Zerbitzuaren Aldizkaria banatu zuten ekainaren amaieran. Aldizkarian euskarari eskaintzen zaion tartea irriagarria da.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 950/2009 Arrazoa:	Erakundea: BARAÑAINGO UDALA Barañaingo Udalak hainbat kamera jarri zituen udaberrian udaletxearen kanpoaldean eta beste zenbait kaletan (Gaztainondo plaza, Ezki plaza, Iruña etorbidea). Kamerak daudela ohartarazteko jarri beharreko oharrak gaztelania hutsean jarri zituen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1061/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAZTANGO UDALA Baztango Batzar Orokorreko kideek urriaren 28ko batzarrerako materialen artean gaztelania hutsean jaso zuten Baztan Haranaren Ordenantza, zerga eta pagamentu berriak izeneko ordenantzaren zirriborroa, 09.06.23ko data duena.	Nafarroa
Zenbakia: 393/2009 Arrazoa:	Erakundea: BERRIOZARKO UDALA Herritarrari isuna jarri zioten Berriozaren. Deskargu-orria euskaraz aurkeztu zuen arren erantzuna gaztelania hutsean jaso du.	Nafarroa
Zenbakia: 403/2009 Arrazoa:	Erakundea: BURLATAKO UDALA Erakunde batek Udaleko instalazioak erabiltzeko baimen-eskaera euskaraz aurkeztu arren, gaztelania hutsean jaso du Kultur eta Jaietako Patronatuaren erantzuna.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 205/2009 Arrazoa:	Erakundea: CORELLAKO UDALA Legeak ezarritako Nafarroako eremu eskalduneko udal batean gaztelania hutsean jaso zuten udalak antolatutako VIII Concurso de Pintura al Aire Libre lehiaketari buruzko esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 1049/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONEZTEBEKO UDALA Doneztebeko udalaren webguneak (www.doneztebe.es) euskarazko bertsioa ere baduela aditzera ematen duen arren, euskara sakatuz gero "webgunearen euskarazko bertsioa eraikitzen ari gara" oharra agertzen da.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1336/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONEZTEBEKO UDALA Doneztebeko udalak aparkaldia mugatzeko hainbat seinale jarri ditu herrian. Guztiak gaztelania hutsean daude: <i>Reservado carga y descarga, de 9h a 19h, tiempo máximo 1hora, de 9h a 19h, tiempo máximo 1hora, de 8h. a 19h., tiempo máximo 1hora.</i>	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1063/2009 Arrazoa:	Erakundea: EGUESIBARKO UDALA Sarrigurengo Kirol Hiriko zuzendariak posta elektroniko bidezko mezua bidali zien abonatuari joan den irailaren amaieran, Ranking jardueraren berri emanez. Mezua gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1064/2009 Arrazoa:	Erakundea: EGUESIBARKO UDALA Sarrigurengo Kirol Hiriaren webgunea gaztelania hutsean dago. Ezin da bertan ematen den informazioa euskaraz eskuratu.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 22/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRURTZUNGO UDALA Irurtzungo Musika Eskolak musika-tailerak eskaintzen ditu Atakondoa ikastetxe publikoan bazkalondoko atsedendian, 4, 5 eta 6 urteko haurrentzat. Bada, tailerretan parte hartzen duten haur guztiak D ereduaren matrikulatuta egonik ere, tailerak gaztelania hutsean egiten dira.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1101/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRURTZUNGO UDALA Irurtzungo Atakondoa ikastetxe publikoak eskolaz kanpoko 11 jarduera eskaintzen ditu 2009-2010 ikasturtean. Musika Eskolaren tailerra kenduta gainerako jarduera guztiak Irurtzungo Udalak antolatuak dira. Bada 11 jarduera horietatik 3 soilik eskaintzen dira euskaraz, 7 gaztelania hutsean dira eta 1 ingelesez.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1102/2009 Arrazoa:	Erakundea: IRURTZUNGO UDALA Irurtzungo Musika Eskolak musika-tailerak eskaintzen ditu Atakondoa ikastetxe publikoan 4 eta 5 urteko haurrentzat. Irakaslea elebiduna izango da, baina haurrak ez dira ereduaren arabera banatuko.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1250/2009 Arrazoa:	Erakundea: ITZA ZENDEAKO UDALA Itzako Zendeako Udalaren webgunea gaztelania hutsean dago. Ez du euskarazko bertsiorik.	Nafarroa
Zenbakia: 738/2009 Arrazoa:	Erakundea: MENDABIAKO UDALA Mendabiako Udalak gaztelania hutsean idatzitako esku-orria banatu du Nafarroako Liburutegi Publikoaren sarean, <i>Bases de los certámenes Villa de Mendavia, carteles, fotografía, literatura 2009</i> izenburua duen esku-orria.	Nafarroa

Zenbakia: 537/2009	Erakundea: XULAPAINGO UDALA	Nafarroa
Arrazoi:	Xulapaingo Udalak gaztelania hutsean bidali dio herritarrari zirkulazio-zergaren kobrantza ohartarazpena.	

BESTELAKOAK

Zenbakia: 179/2009	Erakundea: NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA	Nafarroa
Arrazoi:	Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioko webgunean izen korporatiboa soilik ageri da euskaraz, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean dago.	

Zenbakia: 1356/2009	Erakundea: EUDEL	Nafarroa
Arrazoi:	Herritarrak, joan den maiatzean, ponentzia bat aurkeztu zuen Lasarten, UDALTOP jardunaldietan. EUDELetik ponentziari dagokion ordainsaria kobratzeko inprimakia betetzeko eskatu zioten abendu hasieran. Bidali zioten inprimakia gaztelania hutsean zegoenez euskarazkoa eskatu zuen eta ez zutela erantzun zioten.	

4.11. EREMUA: IPAR EUSKAL HERRIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 58 (99 herriko etxeak barne)

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Espediente guztiek eskubide-uraketaren izaera dute. Frantziako Estatuaren araudiaren arabera, ez dute lege-uraketaren izaerarik. Haatik, izaera juridikoari doakionez, gertakari batzuk kontuan hartzekoak dira.

2008ko maiatzaren 7an, Frantziako Estatuko lurralde-hizkuntzez Diputatuen Biltzarrean egin zen eztabaidan, Christine Albanel Kultura eta Komunikazio ministro ohiak diputatuei jakinarazi zien frantses Gobernuak hizkuntza-lege bat aurkeztuko ziela 2009an.

Geroztik, lurralde hizkuntzak Konstituzioan sartu dira, 75-1 artikuluan, eta "Frantziaren ondarearen parte" dira. Dena den, legeaz ezer gutxi jakin da eta Legebiltzarreko azken eztabaidetan lege baten beharra zalantzan ezarri da, gaur egungo lege-koadroaren baitan neurriak har daitezkeela argudiatuz.

Haatik, Konstituzio aldaketaren eragin eremua zehaztugabea, ahula eta hauskorra da, eta eskubide berririk ez du sortzen. Legearen beharra kolokan ezartzeko bigarren argudioa da, lege batek hizkuntza hauen hiztunendako eskubide berriak sortuko dituela eta Frantziaren batasunaren baita *égalité* printzipioaren kontra doala.

Oro har, ezer gutxi aldatu da, eta gaur egun, Konstituzio aldaketaren eragin-eremua zein izanen den ez dakigu. Haatik, argi gelditu da eskubide berririk ez duela ahalbidetuko.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Kontuan izan behar dugu bideratutako espediente ia gehienak aurreko urteen jarraipena besterik ez direla. Izan ere, aurreko urteetan adierazi izan dugun bezala, Frantziako Estatuko Administrazioek hizkuntza-eskubideak sistematikoki eta legearen bidez urratzen dituzte.

Hala ere, aipatzekoa da zenbait espediente urterik urte errepikatzen direla, eta azken urteotako bilakaera kontuan harturik atzerapausoak gertatzen ari direla. Errepikortasunari doakionez, SNCF, Frantses Aurrekontu Publikoen eta Funtzio Publikoaren Ministerioa (Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique), URSSAF, LA POSTE eta Kontseilu Orokorra nagusitu

dira berriz ere 2009an. SNCF tren-sarea, herritarrei posta elektronikoz helarazitako publizitatea frantses hutsean egiteagatik, Aurrekontu Publikoen eta Funtzio Publikoaren Ministerioak herritarrei helarazi informazio, gida, inprimaki, e-posta bidezko mezu eta jakinarazpenak frantses hutsean egiteagatik. Halaber, URSSAF erakundeak hainbat motatako kexak jaso ditu, harrera, seinaletika, webgunea, inprimakiak, gutunak, e-postak, inkestak, liburuxkak, informazio-orriak, jakinarazpenak, oro har, informazioa frantses hutsean eskaintzeagatik. LA POSTE erakundeak ere mota ezberdinetako kexak jaso ditu eta bulego ezberdinetan, oharrak, jakinarazpenak, txartelak, berripaperak, harrera, gutunak, publizitatea frantses hutsean eskaintzen ditu. Azkenik, Kontseilu Orokorrak mota ezberdinetako webguneak, komunikazio euskarriak (afixa, esku-orri), jakinarazpenak edota harrera frantses hutsean egiteagatik.

Herri-administrazioari doakionez, Baionako, Donibane Lohitzuneko eta Uztaritzeko eta Urruñako Herriko Etxeak dira kexa gehien jaso dituztenak, webguneak, komunikazio-euskarriak, aldizkariak, liburuxkak, informazioak, seinaleak, frantses hutsean egiteagatik edota euskararen presentzia hutsaren hurrengoa izateagatik.

2009 hauteskunde-urtea izan da, hala nola, Europako hauteskundearen urtea. Testuinguru horretan, aurkeztu diren hautagaien komunikazio-euskarriak, bozka txartelak eta webguneak aztertu dira eta ez du baten batek ere euskararen presentzia bermatu.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Aldizkaria frantses hutsean
Webguneak frantses hutsean
Komunikazio-euskarriak frantses hutsean
Egitarauak frantses hutsean
Mezu elektronikoak frantses hutsean
Oharrak frantses hutsean
Inprimakiak frantses hutsean
Kartelak eta panelak frantses hutsean
Iragarpenak/Informazioak frantses hutsean
Ahozko harrera frantses hutsean
Telefono bidezko harrera frantses hutsean
Informazio-esku-orriak frantses hutsean
Gidak eta liburuxkak frantses hutsean
Euskararen erabilera akastuna
Gutunak frantses hutsean
Galdategiak eta inkestak frantses hutsean
Bozka txartelak frantses hutsean
Egiaztagiriak frantses hutsean
Publizitatea frantses hutsean
Euskarazko hitzaldia zelakoan herriko gelaren

Erabilera ukatzea
Euskaraz idatzi txekearen onarpen eza
Komunikazio euskarrietan euskararen presentzia
hutsaren hurrengo izatea

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik bi elementu aipatu nahi ditugu. Batetik, atzerapausotzat jotzen ditugunak, hau da, gaur egun arte, normaltasun osoz egiten ziren elementu batzuen ukapena, normaltasun osoz diogu, ezen, frantses legediak ez du mekanismo juridikorik hizkuntza gutxiagotuen hiztunen babeserako, ondorioz *tolerentziaren* ikuspuntutik abiatu behar dugu.

Herri administrazioari doakionez, 1022-2009 kexan herriko etxeak herriko elkarte bati gela baten erabilera ukatu zion, hitzaldia euskaraz egitekoa zelakoan. Administrazio orokorreari doakienez, 1100-2009 kexak autopista zabaltzeko eta bide gurutzeak egokitzeko Hiriburu herrian kokatua den Ametzondo auzoan egiten ari diren lanen ondorioz ezarri diren bide-seinale berriak frantses hutsean direla agerian uzten zen lehenagokoak euskaraz ere agertzen zirelarik.

Kasu horiek erakusten digute ezen, orain arte onartzen ziren egoera batzuk kolokan ezartzen direla, batetik bide seinaleei doakienez, ele bietan zirenak frantses hutsean jarri dituztelako; bestetik, herriko elkarte bati euskarazko hitzaldia emateko baimena ukatzen zaiolako.

Bestalde, Donibane Lohitzuneko Herriko Etxean gertatutakoa aipatu behar dugu. Izan ere, 2008ko ekainaren 27an, hautetsi batzuek herriko kontseiluetan adierazpenak euskaraz egiteko baimena eskatu zuten. Auzapezak, gaia aztertuko zuela erantzun zien. 2009ko otsailaren 20eko herriko kontseiluan, gaurkotasuna aipagai zuten galderak bi hizkuntzetan egitea onartu zen, eta, martxoaren 9ko ondoko batzarrean, Kultura, Ondarea, Ohiturak eta Euskara Batzordeak aho batez, euskara erabili nahi zuten hiztunei euskara erabiltzeko eskubidea aitortu zien zien:

2009ko uztailaren 9an, batzordeak egin proposamena onartzen zuen herriko kontseiluak, baina, auzapezak erabakia kolokan ezarri du, horrelako neurri baten aplikazioak bilkuren luzaera areagotuko zuela argudiatuz. Ondorioz, horrelako erabaki batek batzordeak eta herriko kontseiluak hartu deliberoei sinesgarritasuna kentzera dator, euskal hiztunei begirako diskriminazioa berrestera, batez ere, hizkuntza gutxiagotuak Konstituzioan aitortzen diren une berean. Ondorioz, auzapezak hartu erabakia atzerapausoa da.

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

Azkenik, 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.

3. ADMINISTRATIOEN ARABERAKO BALORAZIOA

ADMINISTRATIOA	58
AFCM - ASSOCIATION FRANÇAISE DE CAUTIONNEMENT MUTUEL	1
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE BAYONNE ANGLET BIARRITZ - CABAB	1
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	1
CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PREVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE - CIPAV	4
CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENEES ATLANTIQUES	6
CONSEIL REGIONAL D'AQUITAINE	1
DIRECTION DEPARTEMENTALE DE L'EQUIPEMENT ÉLECTRICITÉ DE FRANCE - EDF	1
MINISTÈRE DU BUDGET. DES COMPTES PUB. ET DE LA FONCTION PUB.	1
MINISTÈRE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI - ANPE	2
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR	1
MINISTÈRE DE LA SANTÉ	1
L'OFFICE DE L'HABITAT DE BAYONNE	1
LA POSTE	10
SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT ET L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ ANGLET BAYONNE	1
SNCF - SOCIÉTÉ NATIONALE DES CHEMINS DE FER	13
UNIV.PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR	1
URSSAF - UNION DE RECOUVR. DES COTISATIONS DE SÉC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES	9
HERRIKO ETXEA	41
ANGELUKO HERRIKO ETXEA	1
AZKAIN. DONIBANE LOHIZUNE, URRUÑA ETA ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	1
BAIONAKO HERRIKO ETXEA	15
DONIBANE LOHIZUNEN HERRIKO ETXEA	5
HENDAIAKO HERRIKO ETXEA	1
KANBOKO HERRIKO ETXEA	1
MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	3
MILAFRANGAKO HERRIKO ETXEA	2
URRUÑAKO HERRIKO ETXEA	3
UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	5
ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	1
ERROBIKO HERRI ELKARGOA	3

2009an 2008an agerian utzi kezka ber-berekin jarraitzen dugu. Izan ere, gaur egun, nekez lortzen da, bai harrera bai eta erakunde publikoek plazaratu euskarriak, jakinarazpenak, informazioak... ere euskaraz. Era berean, hizkuntza paisaia ez da sistematikoki euskaratua, eta, agerian utzi dugun bezala, leku zenbaitetan atzerapausoetarako joera bada. Ondorioz, euskarak ez du momentuz inongo lekurik publikoekiko harremanetan ez eta hizkuntza-paisaian.

4. ERANTZUNAK

La POSTE erakundeak kexa bakarrari erantzun dio. Bertan kexaren inguruko zehaztapenak eskatzen zituen, hau da, kexaren arrazoia motibatu zuen dokumentuaren berri. Behatokiak dokumentuaren kopia helarazi dio POSTAri eta geroztik ez du erantzunik jaso.

UPPA erakundeak, hau da, Aturri eta Pirinio Atlantikoetako Unibertsitateak jaso kexari erantzun dio. Kexak unibertsitatearen webgunea frantses hutsean zela agerian uzten zuen, eta Unibertsitateak webgunea euskaraz ezartzeko aukerak aztertuko zituela jakitera ematen zion Behatokiari.

Azkenik, Ziburuko Herriko Etxeak trinkete berriaren seinaletikari doakion kexari erantzun dio. Bertan, Trinketea erosteko erabakiaren garrantzia agerian uzten zuen, pilotaren ezaugarria den lekuaren garrantziaz ohartarazi nahi digu, eta pribatu batek erosi balu orientabidez aldatzeko arriskua hartzen zela agerian uzten du. Bestalde, Ziburuko Herriko Etxeak Seaskari (Lartzabal ikastetxeari) eta murgiltze bidezko haurtzaindegia emandako diru-laguntzak aipatzen ditu, diru-laguntza horiek hizkuntza-paisaia baino askoz garrantzitsuagoak direla nabarmenduz, eta ekintza horrek Herriko Etxea Behatokiak eginiko kexengandik babestu behar luketela gehitzen du. Horrez gain, Behatokiak Ziburuko Herriko Etxeak euskararen garapena eta defentsaren alde eraman lanaz bere ikuspuntua eman dezan galdetzen du, edukiak forma baino garrantzia handirik ez duen galdeginez.

5. LABORANTZA GANBARAREN AFERA

2009. urtea Euskal Herriko Laborantza Ganbararen lehen auziaren urtea izan da. Izan ere, 1901. legepeko elkartearen sorrera testuinguru kalapitatsu batean gertatu zen, 2005eko urtarrilaren 15ean. Biltzar Nagusiak elkartearen sorrera bozkatu baino lehenagoko egunetan, Pirinio-Atlantikoetako prefeturak jakinarazi zion, hasiera batean hautatu izena, hots, izenaren frantsesezko bertsioa “Chambre de développement agricole et rurale du Pays basque” ezin zuela erabili Pirinio-Atlantikoetako Laborantza Ganbara ofizialarekin nahasketarik ez sortzeko gisan.

Ondorioz, EHGL elkartearen sortzaileek, Euskal Herriko Laborantza Ganbara izendatzea erabaki zuten. Auzi horretan, bi argudio baliatu dituzte Prefetaren eta Pirinio-Atlantikoetako Laborantza Ganbararen abokatuek: batetik, EHLGren funtzioak eta Pirinio-Atlantikoetako Laborantza Ganbararenak berdintsuak zirela eta ondorioz nahasmena sortzen zuela. Bestetik, EHLG-ren izendapena, beste egituraren itzulpena zela, eta, ondorioz izendapen lapurtzea, *usurpazioa* kasu baten aurrean ginela, legez babestu izendapen baten *usurpazioa*, hain zuzen ere. Haatik, gaur egun Frantzian indarrean dagoen legediari erreparatuz, Frantsesa da Errepublikaren hizkuntza bakarra, hots, ofiziala den, bakarra, euskaraz ez du inongo balio juridikorik. Horretarako bi adibide argi zeuden, batetik, 2007ko maiatzaren 11n EEPko lehendakariak eta Pirinio-Atlantikoetako Prefetak Iparraldeko herriko etxeetara igorri gutuna, zeinean, dokumentu ofizial guzietan frantsesaren parean euskara erabiltzen ahal zela jakinarazten zitzairen, baina hizkuntza horrek balio juridikorik ez zuela ongi azpimarratuz. Bestalde, 2008ko Konstituzio aldaketak “eskualdeko hizkuntzak Frantziaren ondarearen parte direla” onartu badu bere 75-1 artikuluan, Behatokiari argiki erantzun zaio, ez duela eskubide berririk sortzen euskal hiztunentzako:

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
Directeur de Services Fiscaux. 2008-10-03

Ondorioz, hizkuntzaren argudioak funtsa guti duela erran daiteke, izan ere, nola da posible Frantzian balio juridikorik ez duen hizkuntzatik frantseserako itzulpenaren argudioa erabiltzea elkarre bat auziperatzeko?

2009ko martxoaren 26an plazaratu da auziaren emaitza. Bertan, auzitegiak EHLG zuritzea erabaki du eta elkarreak bere izendapena atxikitzeo aukera ematen zitzaion, baina, apirilaren 6an, Estatuak auziaren emaitzari deia egiten zion eta 2010eko otsailaren 18an iragan da auziaren bigarren episodioa Paben aldi honetan, argudio berdinekin gainera. 2000 euroko isuna eta izen aldaketa galdegin du. Bigarren auziaren emaitza 2010eko maiatzean ezagutzera emanen da.

6. SINOPSIK: IPAR EUSKAL HERRIA

Zenbakia: 1401/2009	Erakundea: AFCM - ASSOCIATION FRANÇAISE DE CAUTIONNEMENT MUTUEL	Lapurdi
Arrazoiak:	Abenduaren hasieran harpidedunak euskaraz idatzitako txekoa ez du onartu AFCM erakundeak. Haatik, orain arte euskaraz idatzirik helarazten zitzaizkion txekak onartzen zituen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 232/2009	Erakundea: COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION DE BAYONNE ANGLET BIARRITZ - CABAB	Lapurdi
Arrazoiak:	Elkargoak frantses hutsean argitaratu du <i>Journal du Tri</i> aldizkariaren 15. alea.	

Zenbakia: 224/2009 Arrazoa:	Erakundea: CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE Komertzio eta Industria Ganbarak babesturiko invest-paysbasque.com webgunea frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke, ez du euskarazko bertsiorik ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 625/2009 Arrazoa:	Erakundea: CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PREVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE - CIPAV Apirilaren 12an helarazi <i>Le Guide 2009</i> informazio-liburuxka frantses hutsean zen.	Lapurdi
Zenbakia: 626/2009 Arrazoa:	Erakundea: CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PREVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE - CIPAV Apirilaren 12an herritarra kutzari afiliatua dela iragartzen duen egiaztagiria frantses hutsean igorri zion.	Lapurdi
Zenbakia: 627/2009 Arrazoa:	Erakundea: CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PREVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE - CIPAV Apirilaren 12an igorri kutzari afiliatzeko onarpena iragartzen duen gutuna eta inprimakia frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 628/2009 Arrazoa:	Erakundea: CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PREVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE - CIPAV Ekainaren 5ean igorri gutuna frantses hutsean zen. Bertan, erakundeak nahigabea jaso kotizazioak ezeztatzen dituela iragartzen zen.	Lapurdi
Zenbakia: 980/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Erakundeak sorturiko www.covoiturage64.fr webguneak ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 994/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Erakundearen webguneak (http://www.cg64.fr/fr/default.asp) ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1042/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Uztailaren 28an Baionako egoitzan ezin izan zuen euskarazko harrera jaso.	Lapurdi
Zenbakia: 1108/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Irailaren 26 eta 27an antolatu <i>La Fête de la Corniche</i> bestaren kariatara plazaratu afixa frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1117/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Urriaren 2tik 25era udazkeneko kultura festibalaren kariatara argitaratu esku-orria, <i>Festival d'automne</i> izenekoak, frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1130/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL GENERAL DES PYRENEES ATLANTIQUES Herritarrek lur publikoa okupatzeko egin baimen eskaerari frantses hutsean erantzun dio.	Lapurdi
Zenbakia: 1136/2009 Arrazoa:	Erakundea: CONSEIL REGIONAL D'AQUITAINE Azaroan Europaren sostenguren inguruko kanpainaren kariatara aeronautikari buruz zabalduetako afixak frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 1100/2009 Arrazoa:	Erakundea: DIRECTION DEPARTEMENTALE DE L'ÉQUIPEMENT ET DE L'AGRICULTURE Autopista zabaltzeko eta bide gurutzak egokitzeko Hiriburu herrian kokatua den Ametzondo auzoan egiten ari diren lanen ondorioz ezarri diren bide seinale berriak frantses hutsean dira, lehenagokoak euskaraz eta frantsesez zirelarik.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1120/2009 Arrazoa:	Erakundea: ÉLECTRICITE DE FRANCE - EDF Erakundearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	Lapurdi
Zenbakia: 1121/2009 Arrazoa:	Erakundea: ÉLECTRICITE DE FRANCE - EDF Bezeroak bi mezu elektronikoko jaso ditu urriaren 14an, biak ala biak frantses hutsean.	Lapurdi
Zenbakia: 1143/2009 Arrazoa:	Erakundea: ÉLECTRICITE DE FRANCE - EDF Uztaritzeko Herriko Etxean herritarren eskura frantses hutsean argitaratutako promozio liburuxka dago.	Lapurdi
Zenbakia: 976/2009 Arrazoa:	Erakundea: L'OFFICE 64 DE L'HABITAT Baionako erakundearen webguneak (www.hlmbayonne.fr) ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 622/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Apirilean enpresa sortzaileei zuzendu <i>Créateur d'entreprise, avez-vous pensé à tout ?</i> publizitatea frantses hutsean zen.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 623/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Banku kontua irekia zela informatzeko apirilaren 9an igorritako gutuna, BNA (Banku Nortasun Agiria) eta berarekin zegoen oharra frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 624/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Bezeroak bere kontuak sarean begiratu ditzan apirilaren 10ean igorri gutuna, <i>Vous comptes en ligne</i> izenekoak, frantses hutsean idatzia zegoen.	Lapurdi
Zenbakia: 634/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Ekainaren 13an Uztaritzeko bulegoan ezin izan zuen euskarazko zerbitzua jaso eta frantsesez aritzera behartua izan zen.	Lapurdi

Zenbakia: 1007/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Uztaritzeko agentzian aterako sistema berria iragartzen duen txartela frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1008/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Uztaritzeko agentzian herritarrak ezin izan zuen apirilaren 3an langilearengandik euskarazko zerbitzua jaso.	Lapurdi
Zenbakia: 1044/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Bezeroak jaso duen <i>La lettre de La Banque Postale</i> izeneko ekaineko berripapera frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1045/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Senpereko LA POSTE erakundeak uztailearen 29an utzitako oharra, <i>avis de passage du facteur</i> frantses hutsean idatzia da.	Lapurdi
Zenbakia: 1055/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Uztailearen 30ean LA BANQUE POSTALE delakotik jasotako deia frantsesez burutu zen.	Lapurdi
Zenbakia: 1123/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA POSTE Frantses hutsean jaso ditu agorriean eta irailean plazaratu <i>La lettre de La Banque Postale</i> berri paperak.	Lapurdi
Zenbakia: 227/2009 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI . ANPE Frantses hutsean jaso du Miarritzeko POLE EMPLOIk urtarriean igorritako gutuna: <i>Convocation à un entretien</i>	Lapurdi
Zenbakia: 1122/2009 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI . ANPE Ikus-entzunezkoen zerga eta BEZaren gaineko zerga ordaintzeko jakinarazpenak frantses hutsean jaso ditu urrian.	Lapurdi
Zenbakia: 621/2009 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERE DE L'INTERIEUR Europako Parlamenturako hauteskundearen testuinguruan hautagaien esku-orriak biltzen zituen gutuna igorri zuen. Gutunazalean idatzitakoak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 1116/2009 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERE DE LA SANTE Osasun ministerioak eta INPES, Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé, erakundeak Baionako farmazietan urrian birusen aurkako kanpainaren kariatara argitaratu esku-orria frantses hutsean da: <i>Virus respiratoires, Gripes, Bronchite, Rhume, Bronchiolite... Limitons les risques d'infection.</i>	Lapurdi
Zenbakia: 882/2009 Arrazoa:	Erakundea: MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE Errenta-aitorpenari buruzko informazio-orria, gida-liburua, internetez betetzeko e-mezua eta formularioa frantses hutsean jaso zituen herritarrak.	Lapurdi
Zenbakia: 217/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Hendaia tren-geltokiko izena eta seinaletika oro frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 235/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso du urtarriaren 27an promozio bati buruzko mezu elektronikoa.	Lapurdi
Zenbakia: 635/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Ekainean helarazitako hiru promozio-mezuak frantses hutsean idatziak dira.	Lapurdi
Zenbakia: 993/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso ditu otsailean igorri dizkion hiru promozio-mezuak.	Lapurdi
Zenbakia: 1004/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Herritarrak frantses hutsean jaso ditu posta elektronikoko bidez lau promozio-mezu.	Lapurdi
Zenbakia: 1020/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso du maiatzean igorri promozio-mezua: <i>Savoir choisir les tarifs qu'il vous faut</i>	Lapurdi
Zenbakia: 1026/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso ditu SNCFez irailean igorritako lau promozio-mezuak.	Lapurdi
Zenbakia: 1039/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Uztailean posta elektronikoko bidez bideratutako inkestak frantsesez, ingelesez eta alemanez egin dira, euskarari ez zaio inolako lekurik eskaini.	Lapurdi
Zenbakia: 1041/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso du uztailean igorri promozio-mezua: <i>Quittez Paris pour Londres, Amsterdam, Barcelone</i>	Lapurdi
Zenbakia: 1056/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso ditu abuztuan igorri lau promozio-mezu.	Lapurdi
Zenbakia: 1109/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso ditu urrian igorri bi promozio-mezu.	Lapurdi
Zenbakia: 1205/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso ditu azaroan igorri bi promozio-mezu.	Lapurdi

Zenbakia: 1354/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCE - SNCF Frantses hutsean jaso ditu abenduan igorri hiru promozio-mezu.	Lapurdi
Zenbakia: 982/2009 Arrazoa:	Erakundea: SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAG. ET L'EXPLOT.DE L'AEROD. DE BIARRITZ ANGLET Erakundearen webguneak, www.biarritz.aeroport.fr, ez du euskarazko bertsiorik; frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 987/2009 Arrazoa:	Erakundea: UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR Unibertsitatearen webguneak ez du euskararen arrastorik; frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz bai, ordea: http://www.univ-pau.fr .	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 218/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Baionako egoitzako seinale guztiak frantses hutsean dira; besteak beste, atarian dauden informazio-taula handiak edo barnean diren seinaleak.	Lapurdi
Zenbakia: 219/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Baionako egoitzako itxaroteko eremuan herritarren eskura dauden informazio-orri, esku-orri eta gainerako argitalpen guztiak frantses hutsean dira; besteak beste <i>A qui s'adresser</i> izenekoa.	Lapurdi
Zenbakia: 220/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Baionako egoitzan urtarilaren 6an eta 7an ezin izan zuen ez harrerako langilearengandik, ez eta izapidea egiteko egokitu zitzaion langilearengandik ere, zerbitzua euskaraz jaso. Azken horrek frantses hutsean zen POPL formularioa luzatu zion eta herritarrak dokumentua nola bete zuen ikusterakoan harritu zen, bere hitzetan dena euskaraz bete zuelako eta ez zelako posible. Herritarrak ohartarazi zion bete zuen bakarra helbidea eta toponimoak zirela.	Lapurdi
Zenbakia: 221/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Baionako egoitzatik bidalitako gutunak frantses hutsean jaso ditu. Besteak beste, <i>Attestation d'attribution de l'Accre</i> gaia duena.	Lapurdi
Zenbakia: 633/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Ekainaren 9ean igorritako <i>Enquête de satisfaction 2009</i> , gutuna eta galdategia frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 977/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Erakundearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik; frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz bai, ordea. http://www.bayonne.urssaf.fr/ .	Lapurdi
Zenbakia: 992/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Erakundeak frantses hutsean erantzun die bitan herritarrak euskaraz eta frantsesez idatziz egindako galderei.	Lapurdi
Zenbakia: 1043/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Uztailean frantses hutsean igorri dizkio herritarrari <i>Enquête de satisfaction 2009</i> gaia duen gutuna, inkesta bera, <i>Appel de cotisations 2009</i> dokumentua, bai eta <i>Urssaf des Pyrénées-Atlantiques</i> propaganda ere.	Lapurdi
Zenbakia: 1141/2009 Arrazoa:	Erakundea: URSSAF UNIONS DE RECOUVR. DES COTIS. DE SEC. SOC. ET D'ALLOC. FAMILIALES Frantses hutsean jaso du maiatzean igorri <i>Cotisations 2009</i> izeneko jakinarazpena.	Lapurdi

HERRIKO ETXEA

Zenbakia: 233/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Herriko Etxeak argitaratu <i>Magazine Bayonne</i> aldizkariaren 153. alean euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da. Frantsesez idatzitako bi testuren itzulpena baino ez dago euskaraz eta aldizkariak 42 orrialde ditu.	Lapurdi
Zenbakia: 960/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Baionako festen webgunea frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke, euskararen arrastorik ez da, ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 961/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Baionako liburutegiaren webgunea, www.bibliotheque.bayonne.fr, frantsesez kontsulta daiteke, euskararen arrastorik ez da, ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 962/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Baionako besten webgunea, www.corridas.bayonne.fr, frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke, euskararen arrastorik ez, ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 963/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Bonnat museoaren webgunea (www.museebonnat.bayonne.fr) frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke, euskararen arrastorik ez, ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 965/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Baionako festen webgunea, www.fetes.bayonne.fr, frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke, euskararen arrastorik ez da, ordea.	Lapurdi

Zenbakia: 966/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA GAZTE INFORMAZIO BULEGOAren webgunea, www.bij.bayonne.fr , frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsulta daiteke, euskararen arrastorik ez, ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 983/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA BAIONAKO KOMERTZIO BULEGOAren webguneak, www.bayonne-commerces.com , ez du euskarazko bertsiorik; frantsesez eta ingelesez, ordea, bai.	Lapurdi
Zenbakia: 1002/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Herriko Etxeak martxoaren 23tik 28ra haurrei dedikatu egunak antolatuta zituen Baionan, <i>Journées de la petite enfance</i> izenburupean. Egitaraua azaltzen duen liburuxka frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1006/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Baionako festen afixan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da.	Lapurdi
Zenbakia: 1040/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Herriko Etxearen ardurapean den besten webgunea frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez kontsultatu daiteke, euskararen lekua ez da bermatu.	Lapurdi
Zenbakia: 1053/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Baionako festen webgune ofiziala frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz kontsultatu daiteke, euskarari ez zaio lekurik eskaintzen ordea.	Lapurdi
Zenbakia: 1105/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Urriaren banatutako <i>Stationner à Bayonne c'est de plus en plus facile</i> liburuxka frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1106/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Urriaren banatutako bizikletak alokatzeko zerbitzuari buruzko liburuxka frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1118/2009 Arrazoa:	Erakundea: BAIONAKO HERRIKO ETXEA Urriaren 1ean zaborraren bilketaren inguruko berrikuntzei buruz plazaratutako informazio-gutuna frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 968/2009 Arrazoa:	Erakundea: ANGELUKO HERRIKO ETXEA Angeluko Herriko Etxearen webguneak, www.ville-anglet.fr , ez du euskarazko bertsiorik eskaintzen, frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 879/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA Donibane Lohizuneko Herriko Etxeko Euskara Batzordeak eta Herriko Kontseiluak onartu arren, hautetsiei ez zaie euskaraz egiteko eskubidea ahalbidetzean.	Lapurdi
Zenbakia: 1107/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA Zinegile Gazteen Festibalaren kariatara argitaratutako esku-orria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1115/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA Zinegile Gazteen Festibalaren kariatara sortu webgunea frantses hutsean da: www.fijr-sj.com .	Lapurdi
Zenbakia: 1344/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA Donibane Lohizuneko Herriko Etxearen igerilekuaren ordutegiak eta prezioak zehazten dituen esku-orria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1352/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA Eguberriko festen kari Donibane Lohizunen iraganen diren gertakariak aurkezteko esku-orriaren euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da.	Lapurdi
Zenbakia: 245/2009 Arrazoa:	Erakundea: HENDAIKO HERRIKO ETXEA <i>Hendaia</i> udal aldizkariaren 42. alean euskararen presentzia ez da orekatua frantsesarenarekiko. Aldizkariak 28 orrialde ditu eta 2 artikulua baino ez daude osoki euskaraz. Gainerakoetan, gehienez ere, frantsesez idatzi artikuluen laburpentxoak baino ez dira irakurtzen ahal euskaraz.	Lapurdi
Zenbakia: 1023/2009 Arrazoa:	Erakundea: KANBOKO HERRIKO ETXEA Urriaren 4an Herriko Etxeak eta Turismo bulegoak antolatzen duten Euskal Bixkotxaren Bestaren kariatara plazaratu komunikazio euskarriaren euskararen lekua oso mugatua da; esaldi bakarra esku-orrian. Afixa, berriz, frantses hutsean.	Lapurdi
Zenbakia: 617/2009 Arrazoa:	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA Miarritzeko mediatekak ekainaren 18an Eusko ikaskuntzarekin antolatuta hitzaldiaren promozio-mezua frantses hutsean igorri du: <i>Conférence de Véronique Duché Pierre de Lancre, un « inquisiteur » au Pays Basque</i> .	Lapurdi
Zenbakia: 959/2009 Arrazoa:	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA Otsailaren 18an <i>Conférence en français de Thomas Pierre membre d'Eusko ikaskuntza</i> promozionatzen zuen mezu elektronikoa jaso zuen. Mezuan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da eta horrez gain, hitzaldia bera frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 967/2009 Arrazoa:	Erakundea: MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA Miarritzeko Herriko Etxearen webgunea, www.biarritz.fr , ez da osoki euskaratua.	Lapurdi
Zenbakia: 1097/2009 Arrazoa:	Erakundea: MILAFRANKAKO HERRIKO ETXEA <i>Gure Milafranga</i> aldizkariaren uztaileko alean euskararen presentzia ez da batere orekatua.	Lapurdi

Zenbakia: 1098/2009 Arrazoa:	Erakundea: MILAFRANKAKO HERRIKO ETXEA Milafrangako Herriko Etxearen webgunean ez da euskararen arrastorik.	Lapurdi
Zenbakia: 226/2009 Arrazoa:	Erakundea: URRUÑAKO HERRIKO ETXEA Handia Baitako bidea moztua dagoela iragartzeko ezarri den seinalea frantses hutsean da <i>Route barrée</i> . Seinalearen gainean dagoen Herriko Etxearen oharra ere halaxe da: <i>Réglementation de la circulation sur le chemin d'Handia Baita</i> .	Lapurdi
Zenbakia: 1021/2009 Arrazoa:	Erakundea: URRUÑAKO HERRIKO ETXEA Herriko Etxearen <i>Urruñan Bizi</i> aldizkaria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1022/2009 Arrazoa:	Erakundea: URRUÑAKO HERRIKO ETXEA Hitzaldia eskaini nahian herriko gela erabiltzeko baimena ukatu dio elkarte bati hitzaldia euskaraz zelako.	Lapurdi
Zenbakia: 618/2009 Arrazoa:	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA Ekainaren 11an Herriko Etxera bertaratu zen informazio bila. Ezin izan zuen harrera euskaraz jaso eta frantsesez aritu behar izan zen ulertua izateko.	Lapurdi
Zenbakia: 986/2009 Arrazoa:	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA Uztaritzeko Gazte Informazio Bulegoak herritarren eskura frantses hutsean utzi ditu <i>Logement, Achat/vente, baby-sitting, Divers</i> eta <i>Soutien scolaire</i> izeneko orriak.	Lapurdi
Zenbakia: 1037/2009 Arrazoa:	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA Herriko Etxera deitu zuenean uztailaren 2an, ezin izan zitzaion euskarazko zerbitzua bermatu.	Lapurdi
Zenbakia: 1128/2009 Arrazoa:	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA Urriaren 23an Herriko Etxera deitu du. Elkarrizketa euskaraz hasi du eta bertako langileak gaztelaniaz erantzun dio.	Lapurdi
Zenbakia: 1131/2009 Arrazoa:	Erakundea: UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA Eremu publikoa okupatzeko eskaera-orriaren inprimakia frantses hutsean da, eta eskaera bideratu ondoren jaso baimena ere frantses hutsean itzuli zaio herritarrari.	Lapurdi
Zenbakia: 212/2009 Arrazoa:	Erakundea: ZIBURUKO HERRIKO ETXEA Herriko Etxeak berrikitan erosi eta berriro Trinkete Ttikian idatzia den oro frantses hutsean da.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1207/2009 Arrazoa:	Erakundea: AZKAINEKO, DONIBANE LOHIZUNEKO, URRUÑAKO ETA ZIBURUKO HERRIKO ETXEAK Azkaine, Donibane Lohizune, Urruñan eta Ziburuko Herriko Etxeek urriaren hondarrean antolatutako XXIII. Nazioarteko Abesbatza Festibalaren kariatara argitaratu esku-orria frantses hutsean da.	Lapurdi
Zenbakia: 1198/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERROBI HERRI ELKARGOA Uztailan hondakindegiaz zabaldu duen gidan euskararen presentzia oso eskasa da.	Lapurdi
Zenbakia: 1199/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERROBI HERRI ELKARGOA AHTri buruz urriaren 8an Uztaritzen antolatutako biltzar publikoa iragartzeko esku-orria frantses hutsean jaso zuten herritarrek.	Lapurdi
Zenbakia: 1206/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERROBI HERRI ELKARGOA ERROBI HERRI ELKARGOAK azaroan Errobi elkargoko biztanleen eroste-ohiturez egindako inkestaren ondorioak frantses hutsean dira http://enquetes.u-bordeaux.fr webgunean.	Lapurdi

Administrazioetatik kanpoko gizarte- eragileak eta eremu sozioekonomikoa

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

5.1. INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 117

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Eremu honetan jasotako kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera izateaz gain, EAeko zenbaiten kasuan legea ere urratu da. Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan jarduten duten interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei lege-betebeharrak ezartzen dizkiete 6/2003 Legeak eta 123/2008 Dekretuak. Besteak beste, fakturak eta antzekoak, jendeari oro har zuzendutako jakinarazpenak eta betetzeko egiten diren inprimakiak euskaraz ere egin beharko lituzkete.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

EROSKI MÓVILEn fakturak direla eta, herritar batek baino gehiagok jo du Behatokira faktura gaztelania hutsean jaso duela salatzen. Gainera, EROSKI MÓVILEk berak aitortu die bezeroei fakturak gaztelaniaz besterik egiten ez dituztela; beraz, errepikakortasunaz gain, sistematikotasunaz ere hitz egin liteke, EROSKI MÓVILEko bezero guztiek jasoko baitituzte fakturak gaztelaniaz. TELEFONICaren eta VODAFONERen kasuan ere, fakturak direla-eta kexen errepikakortasuna izan da.

EROSKI MÓVILEk kontratuak ere gaztelaniaz luzatu izanagatik bi kexa jaso ditugu.

VODAFONERen webguneak euskarazko bertsiorik ez duela eta bi kexa helarazi dizkigute herritarrek.

GAS NATURALEk Elizondon jarritako publizitate-kartelak gaztelania hutsean zeudela-eta 2 kexa jaso ditugu.

IBERDROLAko bezeroek argindarraren hornitzailea hautatu behar dutela dioen jakinarazpena gaztelania hutsean jaso dute. 7 herritarrek gertaera beraren berri eman digute; beraz, IBERDROLA aipatu jakinarazpena sistematikoki gaztelania hutsean bidali duela ondoriozta genezake.

AUTOBUSES LA UNIONen kasuan ez da errepikakortasun errealaz mintzatzen ahal, kexetan aipatutako zirkularretako bat 2008koa delako eta bestea

2009koa. Hala ere, bi urtez jarraian bezeroei zuzendutako zirkularra gaztelania hutsean idatzi duela erakusten du.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahots grabatua edo lokuzioa euskaraz ez
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Aldizkaria euskaraz ez
Aurrekontua euskaraz ez
Bidaia-txartela euskaraz ez
Erantzungailu zerbitzua euskaraz ez
Euskarazko txekea bueltan etorri izana
Faktura, albarana, ordainagiria... euskaraz ez
Grabazioa euskaraz ezin egin
Gutuna, jakinarazpena, e-mezua, etab. euskaraz ez
Ikastaroa euskaraz ez
Informazio euskaraz ez: gida, katalogoa, orria, etab.
Inprimakia edo eskaera orria euskaraz ez
Izena euskaraz ez
Kartela euskaraz ez
Kontratua euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Oharra euskaraz ez
SMSa euskaraz ez
Toponimoaren izendapen ofiziala ez errespetatzea
Webgunea euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Izaerari dagokion puntuan aipatu bezala, zenbait kexak legedia urratzen dute eta hori berez, larritzat jotzen dugu. Gainera, interes orokorreko hainbat enpresak legeek ezarritako gutxieneko betebeharrak ere betetzen ez badituzte, legeetan jasotzen ez diren alderdietan nekez izanen dituztela herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak gogoan ondoriozta genezake.

Ahozko zerbitzuarekin lotutako kexa batzuetan, enpresek legea bera urratzeaz gain, herritarrei tratu desegokia eman diete horiek zerbitzua euskaraz jaso nahi zutela adierazitakoan: 104-2009, 928-2009, 389-2009, 1214-2009 edo 1275-2009 espedienteak.

SFR komunikazio enpresak euskaraz betetako txekea bueltan igorri dio herritarrari *langue étrangère* (atzerriko hizkuntza) oharra idatzita. Erabat larria, izan ere, duela urte batzuk euskalgintzatik abiatutako dinamika batzuen ondorioz, euskaraz idatzitako txekeak normaltasun osoz onartzen ziren.

Zenbait erakundek beren webgunea hizkuntza ugaritan kontsultatzeko aukera eskaintzen dute, baina euskara ez da aukeren artean egotean: Vodafone, GASNATURAL eta CLICKAIR enpresen webguneak dira esandakoaren adibide.

Gastronomiako Zientzien Fakultatea eta Ikerketa eta Berrikuntza Zentroa izanen denaren izena ingelesezko hitzez osatua dago: *Basque Culinary Center*. Gastronomia oso errotua dago gurean, baina hala ere Fakultate edo Zentroa izendatzeko bertako berezko hizkuntza normaltasunez erabili beharrean, bizkarra eman eta ingelesa baliatu dute.

CANek kexei erantzunez igorritako gutunetan euskararekiko duten konpromisoaren berri eman izan digu, baina kasu honetan, larria iruditzen zaigu CAN FUNDAZIOAK antolatu kanpaldiei buruzko informazio-katalogoa nahiz izena emateko eskaera-orria gaztelania hutsean igorri izana D ereduko ikastetxe batera.

2009 urtearen hasieran herritar batek Behatokira jo zuen AUTOBUSES LA UNIONek gaztelania hutsean igorri ziolako zirkularra. Kexa igorri zitzaion autobus-konpainiari, baina urtearen buruan gai bereko zirkularra bidali die bezeroei, berriz ere gaztelania hutsean. Hartara, informazioa euskaraz jaso nahi duten bezeroak egon badaudela jakin arren, ez dio 12 hilabete lehenago egindako eskaerari inongo jaramonik egin.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
KOMUNIKAZIO ENPRESAK	49
ENERGIA HORNITZAILEAK	26
OSASUNGINTZA	14
HEZKUNTZA	15
GARRAIOBIDEAK - GARRAIO-ENPRESAK	13

KOMUNIKAZIO ENPRESAK

Kexa gehienak idatzizko erabilerarekin loturikoak dira: kontratua, gidaliburua, SMSa, webgunea, etab. Horiez gain, maiztasun handienez errepikatu diren arrazoiak publizitatea eta fakturak euskaraz jaso ez izana izan dira. MOVISTAR, TELEFONICA edo VODAFONEko zenbait bezerok fakturak euskaraz jaso ohi badituzte ere, publizitatea gaztelania hutsean jaso dute eta beraz, enpresek jakin badakiten arren bezero horiek informazioa euskaraz jaso nahi dutela, ez dute kontuan hartu. Fakturei dagokienez, TELEFONICAK eta VODAFONEK bina kexa eta EROSKI MÓVILEk hiru jaso dituzte fakturak euskaraz ez luzatzeagatik. Gainera, EROSKI MÓVILEk fakturak gaztelaniaz baino ez dituela egiten esan dio bezero bati eta TELEFONICAK Katalunian soilik egiten dituela fakturak gaztelania ez den beste hizkuntza batean beste bati.

Borondatea izanez gero, fakturaren inguruko kexak erraz konpon litezke, nahikoa bailitzateke eredia sortzea ondoren zenbakiak sartuz joateko.

Ahozko erabileraren inguruko kexak ugari dira: herritarrak euskaraz artatuak izan ez direlako, sakelakoaren erantzungailu zerbitzua euskaraz jarri ezin dutelako nahiz ahots grabatu edo lokuzioak euskaraz entzun ezin direlako. Hondarreko bi arrazoiek eragindako kexak konpontzea erraza litzateke, izan ere, aski litzateke erantzungailu zerbitzuari dagozkion eta bestelako lokuzioak beharrezko dituen mezuak behin grabatzea eskubide-urraketa ekiditeko.

ENERGIA HORNITZAILEAK

la kexa guztiak idatziko erabilerari dagozkio: kontratua, webgunea, oharra, inprimakia. Hala ere, publizitatea eta jakinarazpenak euskaraz jaso ez izanak eragin dute kexa gehien.

OSASUNGINTZA

Ahozko zerbitzuari dagozkion kexak 3 dira eta horietako bat, alde zuzenetik grabatutako mezuari buruzkoa da, konponbide oso erraza duen eskubide-urraketa, alegia.

Gainerako kexak idatzizko erabilerari dagozkio. Horietariko 6 publizitate-euskarri buruzkoak dira, 6 osasun zentrok argitaratutakoak. Beste kexen arrazoiak ugari dira: informazioa, gutuna, webgunea, inprimakia, aurrekontua, kartela edo aldizkaria euskaraz ez egotea.

HEZKUNTZA

Ahozko zerbitzuarekin loturiko kexa bakarra jaso dugu. Gainerako guztiek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Horien artean publizitate euskarriak euskaraz ez egotea izan da gehien errepikatu den arrazoi. Izan ere, prestakuntza-zentroek euren ikastaroei buruzko informazioa helarazteko publizitatea ez dute euskaraz argitaratu. Beste kexen arrazoiak askotarikoak izan dira: informazioa, e-mezua, webgunea, inprimakia, ikastaroak, etab.

GARRAIOBIDEAK - GARRAIO-ENPRESAK

Bat ez beste kexa guztiak idatzizko erabilerari buruzkoak dira. Arrazoiak denetariokoak dira: publizitatea, jakinarazpena, webgunea, oharra, kartela, bidaia-txartela etab.

4. ERANTZUNAK

KOMUNIKAZIO-ENPRESAK

EROSKI MÓVIL eta EUSKALTEL enpresek bakarrik erantzun diete kexei.

EROSKI MÓVILEk 16 kexatik 6ri erantzun die euskaraz, nahiz eta batean ez duen kexan adierazitakoari buruzko argibiderik ematen.

Gutun guztien hasieran ondorengo azalpena dator: EROSKI fundazioko Estatutuetan bertan jasotzen denez, zehazki 7. artikuluan, euskara koofiziala da Kooperatibaren eremuan, eta horrelaxe definitzen eta defendatzen dute bere organo sozialek. Hala, Eroskiko Zuzendaritza Nagusiak 1999an formulatu zituen EROSKIko euskara-politikari behin betiko forma emango zioten funtsezko dokumentuak. Urte batzuk geroago, 2003an, 2003-2005erako Euskara Plana sortu zuten, eta horren ondotik, bi urtero berriztatu dute euren euskara plana. Plan horren barruan, haien zerbitzu eta dokumentazio guztia ele bietan sortzeko helburua badute ere, eta zerbitzu gehienetan hori bermatzen duten arren, oraindik hori ez omen da horrela izatera iritsi sortu berri diren zerbitzu batzuetan, batik bat EROSKI MÓVILEn kasuan. Beste alde batetik, EROSKI MÓVIL zerbitzuari VODAFONEk ematen omen dio zerbitzua. Bezeroak EROSKI MÓVILEko bezero egiten denean, arreta zein hizkuntzatan izatea nahi duen aukeratzen duela dio, eta hortik aurrera, EROSKIko plataformatik irteten diren mezu guztiak euskaraz jasoko dituela.

SIM txartela dakarren kartoizko zorrotxoan gaztelania hutsean idatzita datozen azalpenei dagokienez (30-2009), EROSKI MÓVILEko arduradunei horren berri eman dietela jakinarazi dute, eta berriak inprimatzen dituztenean euskaraz ere egongo direla adierazi. Eskuliburuaren kasuan, berriz, euskaraz ere ba omen dago, baina zoritxarrez ezin omen da oraindik establezimendu guztietan eskuratu. Hala ere, eskuliburu hori EROSKI MÓVILEn gunean aurki omen daiteke pdf formatuan, baina nahi izanez gero, etxera bidaltzeko prestutasuna adierazi dute.

Erantzungailu-zerbitzua (31-2009) gaztelania hutsean dela eta, Eroski Móvil zerbitzuari VODAFONEk ematen dionez zerbitzua, hainbat mezu Vodafonek bere plataformatik bidaltzen dituela eta zenbait zerbitzu berak ezarri eta eskaintzen dituela adierazi du. Horiek gaztelania hutsean jasoko omen ditu herritarrak, besteak beste, erantzungailu zerbitzua.

Edonola ere, bezeroen kexek zerbitzua hobetzen laguntzen dietela, eta horren berri eman omen diote VODAFONEri, zerbitzua euskaraz ere eskaini dezan. Nolanahi ere, VODAFONE omen da zerbitzuaren erantzulea eta momentuz ez omen du zerbitzua euskaraz ematen.

Fakturen inguruko bi kexari erantzun dio EROSKI MÓVILEk (140-, 471- eta 527-2009). Eroskiren hainbat sistema informatiko ez omen daude prestatuta

zerbitzua hizkuntza desberdinetan emateko eta EROSKI MÓVILEko fakturak sortzeko sistema omen da horietako bat.

123/2008 Dekretuak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzkoak duen eragina garbi dutela dio, eta hori ahalik eta eperik laburrenean betetzeko lanean hasiak omen dira dagoeneko. Proiektu horren barnean sistema informatiko desberdinak hizkuntza desberdinetan jartzeko aurrekontuak, denbora eta aukerak aztertzen ari direla dio. Hala, konkretuki, Eroski MÓVILEn fakturak euskaraz sortzeko sistema jartzeko aukera egon ba omen dago, baina horrek eskatzen duen inbertsioa kontuan hartuta 2009an ez omen da egingo, baina aukera duten momentuan garatuko dute proiektua.

471-2009 kexaren bigarren zatiari, Bizkaia toponimoaren izendapen ofiziala ez errespetatzeari buruz ez du azalpenik eman.

EROSKIk 780-2009 erreferentzia duen erantzuna igorri badu ere, ez dio kexan azaldutakoari erantzuten.

EUSKALTELEk 3 kexei erantzun die. EUSKALTELEko euskararen hizkuntza-kalitatearen arduradunak adierazi du, ahaleginak egiten ari direla horrelako egoerarik berriro gerta ez dadin. Edonola ere, EUSKALTELEk borondate sendoa duela dio bezeroen hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren adierazle dela abian duten Euskara Plana. Hala ere, eta lan-bolumen handia dutenez, jabetzen omen dira horrelako akatsak inoiz berriro suerta daitezkeela eta hori dela eta, asko eskertzen dute kexen berri ematea, bezeroen lankidetzara oso lagungarria zaielako hobera egiteko.

104-2009 kexa dela eta, Merkataritza Sailarekin hitz eginga dagoela gertaera berriz errepika ez dadin adierazi du. 914-2009 kexari buruz, informazio okerra jaso zela haien sistemetan bezeroak Euskaltelekiko harremanetarako erabili nahi zuen hizkuntza-hautuari buruz, eta horregatik gertatu zela gorabehera jakinarazi du. 1226-2009 kexaren inguruan azaldu duenez, bezeroak sakelakoan entzundako mezua gaztelania hutsean izatea akats bat izan zen, berez ele bietan egon behar baitzuen (euskaraz eta gaztelaniaz). Nolanahi ere, errorea detektatu zela eta EUSKALTELEk hartu beharreko neurriak hartu zituela berriro gerta ez zedin gaineratu du.

ENERGIA-HORNITZAILEAK

GAS NATURALEk 2 kexari erantzun die, gaztelaniaz. 925-2009 kexari dagokionez, kexaren berri eman izana eskertu du, euren prozesuetan egin beharreko zuzenketak egitea ahalbidetzen baitio. 1016-2009 kexa webgunearen ingurukoa da eta bertan euskara txertatzera derrigortuak ez daudela, baina hala ere, konpainia gaia aztertzen ari dela adierazi du.

Gertaera beraren inguruko 7 kexa-gutun igorri zaizkio IBERDROLAri eta horietako 3ri erantzun die euskaraz eta gaztelaniaz. Kexa horietan aipatzen den kanpaina Industriako Ministerioak egin duela 485/2009 EDri jarraikiz, eta Dekretu horrek kexan aipatzen den informazio-orria bezero guztiei bidaltzera

behartzen dituela banaketarako elkarteak azaldu du. Aipatu orria Errege Dekretu hori argitaratzen duen Estatuko Buletin Ofizialean agertzen omen da eranskin bezala eta gaztelaniaz omen dago. Bestetik dio kanpaina generikoa dela eta ez duela haien sistema informatikoak bidaltzen, eta beraz, ezinezkoa dela kontratuak eta fakturak beste hizkuntzaz jasotzen dituzten bezeroak bereiztea. Ondorioz, edozein kanpaina (orokorra, publizitatekoa, e.a.) Estatu osoan erabiltzen den hizkuntzaz idazten omen da, Estatuak onesten duen inprimakia bidaliz, guztiei bera, adibidez, doako bonbilla kanpainen egin den bezala. Sistema informatikoak bidaltzen dituen gainerako agirietan (kontratuak, gutunak, fakturak, e.a.) bezeroek aukeratutako hizkuntza bereizten omen da.

1184-2009 kexari erantzun ez dioten arren, bai telefonoz eta bai idatziz Behatokiarekin harremanetan jarri dira. Iruñeko Landabengo egoitzako deiaren bidez, kexari dagokion espedientea abiarazteko bezeroaren fakturaren zenbakia, izen-abizenak edo identifikaziorako bestelako daturen bat behar duela jakinarazi dute. Behatokiak ez dituela herritarren datuak publiko egiten azaldu zaio deitzaileari eta kexa orokorra dela, ez bezero zehatz batendako bakarrik den oharra eta hortaz, berdin dela Arbizuko zein herritarrek jo duen Behatokira. Erantzuna lekuz kanpokoia izan da, berari berdin zaiola kexa zakarrontzira botata ere, hilabete bukaeran berdin kobratuko duela esan baitu. Idatzizko gutunean ere, herritarren daturik eman ezean ezin izanen diotela bezeroari erantzun jakinarazi dute.

REPSOL-YPFk 72-2009 kexari erantzun dio. Sentitzen dutela erreklamazioari erantzuterik ez izatea, ez kexaren kopiarik, ez erreklamaziogilea nor den jakiteko daturik ematen ez zaielako, eta Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan ere ez dutelako egun horretan arreta euskaraz ez egiteagatik jasotako erreklamaziorik. Era berean, jakinarazten dute ez datozela bat Behatokiak adierazitakoarekin, eta dutela ez Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legea, ez hura garatzen duen 123/2008 Dekretua, ez eta euskararen erabileraren inguruan indarrean den beste legerik urratzen, 123/2008 Dekretuaren Lehen Xedapen Gehigarrian Dekretuan ezartzen diren hizkuntza-betebeharretara egokitzeko epe jakinak zehazten direlako, eta epe hori oraindik ez delako gainditu.

OSASUNGINTZA

IMQ - Igualatorio Médico Quirúrgicoko bezeroen arreta-zerbitzuko arduradunak adierazi digu, azken urteetan esfortzu berezia egin dutela haien bezeroei, eta herritarrei oro har, euskaraz hartuak izateko duten eskubidea bermatzeko. Horrela, arretarako ordutegi osoan euskaraz erantzungo duen pertsona bat izaten saiatzen ari omen dira. Horrez gain, egin dituzten azken kontratazioetan bezeroen arretarako lanpostuan aritzeko euskara jakitea ezinbesteko baldintzat hartu omen dute. Iaztik, euskara eskolak ere hartzen ari omen dira langileak enpresan.

Era berean, erakundea duela zenbait urte ahalegin handia egiten ari omen da herritarrei jakinarazpenetan, kanpainetan edo duela gutxi abiarazi duten webgunean orrian euskaraz ere egiteko.

Nolanahi ere, kexa egin izana eskertzen omen dute, haien helburua arretarik onena eskaintzea denez, mota horretako gorabeheren berri izatea ezinbestekoa dutelako.

HEZKUNTZA

GRUPO GATESek helarazitako erantzunaren arabera, jabetzen omen dira egungo Espainiak eskaintzen dituen mota guztietako berezitasunez, hizkuntzari dagozkionak ere barne, eta guztiak errespetatzen omen dituzte. Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrek gaztelania ez den beste hizkuntza batean hitz egiteko duten eskubidea errespetatzeak hor bizi ez direnen eta gaztelania soilik ezagutzen dutenen eskubideak errespetatzea omen dakar aldi berean, izan ere, gaztelania Espainiako hizkuntza ofiziala baita, eta oraindik indarrean den 1978ko Espainiako Konstituzioak ezartzen duenez, guztiok ezagutu beharrekoa eta erabiltzeko eskubidea duguna.

GRUPO GATESek Espainia osoan iragartzen omen ditu bere produktuak, gaztelaniaz iragarri ere, uste osoa duelako hartzaile guztiek arazorik gabe ulertzen dutela gaztelania. Norberarenak eta berezkoak sentitzen diren bereizgarriak berretsi eta babestea ongi omen dago, baldin eta testuinguru egokian egiten badira. Ildo horretan, GRUPO GATES elkarteak, bere egoitza Madrilen duenak, eta bere jarduna Espainia osora handik hedatzen duenak, ez omen du uste komunitate eleaniztunean bizi diren baina nazio bereko lurraldekoak diren herritarrengana gaztelania hutsean zuzentzeagatik erreklamazioa merezi izateko jokabide baztertzailetan erori denik, hizkuntza ofizial eta ondorioz komun bat izateak -gaztelania- eta hizkuntza horretan idatzi izateak berdintasun osoa bermatzen duelako informazioa nahiz zerbitzuak eskuratzeari dagokionez.

Hori dela eta, errespetu osoz jakinarazten diote Behatokiari, GRUPO GATESek ez duela bere enpresa jardunaren irizpideak aldatu edo zuzentzeko beharrik ikusten. Alabaina, atsegin handiz aitortuko omen dio Behatokiaren eskaerari gomendio izaera, eta une horretatik beretik hitza ematen duela dio gomendioa behar bezala aztertu eta baloratzeko.

Bestetik, FONDO FORMACION EUSKADIK ere kexari erantzun dio. Bertako zuzendariak adierazi digu guztiz bat datozela jasotako erreklamazioarekin. Hala ere, azpimarratu nahi du erakunde horren jarduera nagusiki gaztelaniaz egiten bada ere, azken urteetan oso kontuan hartzen dutela elebitasunak gure gizartean duen garrantzia. Kasu honetan bidalketa gaztelania hutsean egitea erabaki omen zuten eskaintzen ziren ikastaro guztiak gaztelaniaz emango zirelako; hala ere, aitortzen du, hainbat atal euskaraz jar zitezkeela. Bukatzeko kexa helarazi izana eskertu dute, era horretara indartu egiten delako beren jardueran bi hizkuntzak txertatzeko helburuarekin duten konpromisoa.

GARRAIOBIDEAK - GARRAIO-ENPRESAK

NORTESAk azaldu digunez, egia da NORTESAk erabiltzen dituen albaranetan kontzeptu batzuk baizik ez direla ageri euskaraz, baina arrazoa ez da borondate eza, espazio falta baizik. Izan ere kontzeptu asko agertzen dira agiri horietan eta guztiak euskaraz eta gaztelaniaz jartzeko leku gehiago beharko litzateke. Krisiaren arazoa tartean dela berehalakoan egiterik izango ez badute ere, gaia aztertzeko prest daude, albarana ahalik eta elebidunena izan dadin. Beste alde batetik, jakinarazten dute www.nortesa.net helbidean erabiltzaileek euskaraz eta gaztelaniaz aurki dezaketela enpresak ematen dituen zerbitzuen gaineko informazioa.

STAB erakundeak frantses hutsean idatzitako gutunean adierazi digunez, 2010eko apiriletik aitzinera hirietako garraio publikoaren kudeaketaz arduratuko den erakundearen hautaketa prozesua abian da. Horrez gain, kargu kaiera berriari tokiko hizkuntzen sarrera aipatzen omen da. Azkenik jakinarazten dute EEP - Euskararen Erakunde Publikoarekin harremanetan direla, hitzarmen bat egiteko asmoz.

Azkenik, ASF erakundeari dagokionez, esan behar dugu Ametzondo auzoan bideratu obren kariatara ordezkatu bide seinale elebidunak frantses hutsean ezarri direlako jaso zuen kexa. Gertaera garrantzi handikoa da, izan ere, atzerapausotzat jo daiteke. ASF erakundeak igorritako gutunean behin-behinekoak direla azaltzen dio Behatokiari. Haatik, ordura arte finkatu irizpideak berresteko asmoa adierazten du, eta obren amaieran, behin betiko bide-seinaleak jartzerakoan irizpideei eutsiko dietela adierazi dute. Hartara, euskararen presentzia bermatuko dutela ulertarazi diote Behatokiari.

5. SINOPSIK: INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

KOMUNIKAZIO-ENPRESAK

Zenbakia: 213/2009	Erakundea: BOUYGES TELECOM	Lapurdi
Arrazoa:	Donibane Lohizunen, Baionan, Angelun edo Hendaian dauden autobus-aterpeetan zabaldu dituzten publizitate afixak frantses hutsean ziren: <i>Pour la 2^e année, vous avez élu Bouygues Télécom n°1 de la relation client en téléphonie mobile.</i>	
Zenbakia: 23/2009	Erakundea: EROSKI MÓVIL	Bizkaia
Arrazoa:	Abenduaren 22an herritarra Abadiñoako saltokian izan zenean, saltzaileari euskaraz hasi zitzaion arren, hark gaztelaniaz artatu zuen.	
Zenbakia: 24/2009	Erakundea: EROSKI MÓVIL	Bizkaia
Arrazoa:	Abenduan Abadiñoako saltokian gaztelania hutsean luzatu zioten bezeroari kontratuaren kopia, saltzaileari euskaraz hitz egin zion arren.	
Zenbakia: 30/2009	Erakundea: EROSKI MÓVIL	Bizkaia
Arrazoa:	SIM txartela dakarren kartoizko zorrotxoan idatzitako azalpenak gaztelania hutsean daude. Horrez gain, zorrotxo barnean dagoen gidaliburua ere, <i>Manual del usuario</i> , gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 31/2009	Erakundea: EROSKI MÓVIL	Bizkaia
Arrazoa:	EROSKI MOVILen sakelakoek ez dute erantzungailu-zerbitzua euskaraz ipintzeko modurik eskaintzen. Horrez gain, herritarrek erantzungailua aktibatu zuenean 22177 zenbakitik gaztelania hutsean jaso zuen mezua: <i>Has activado tu contestador. Accede llamando al 177 desde tu móvil o al 662 828 662 desde cualquier teléfono con la clave xxxx.</i>	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 140/2009	Erakundea: EROSKI MÓVIL	Bizkaia
Arrazoa:	Bezeroak gaztelania hutsean jaso du EROSKI MOVILEk bidalitako faktura.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 141/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL EROSKI MÓVILEko arreta-zerbitzura deitu zuen eta euskara hutsean azaldu zitzaion aukeren berri ematen duen lokuzioa. Euskaraz adierazi zuen teleoperadore batekin hitz egin nahi zuela. Makinaren erantzuna <i>Barkatu, baina ez dizut ulertu, errepikatu mesedez</i> izan zen. Lau aldiz deitu behar izan zuen 1200 telefonora eta lauetan hiruna aldiz errepikatu zuen <i>Teleoperadore batekin hitz egitea</i> . Lau telefono deietatik behin agurtu zuen teleoperadoreak euskaraz. Beste hiruretan,aldiz, gaztelaniaz. Herritarrak euskaraz erantzun zinez, <i>No hablo euskera; si quieres te paso con alguien</i> eta gisakoak erantzun zizkioten. Lehenbizikoan luze egon zen zain, eta inorekin ez zutela pasatzen ohartuta eseki egin zuen.	Bizkaia
Zenbakia: 308/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Otsailaren 13an, goizean, 902 540 340 zenbakira deitu zuen. Hainbat aukera azaldu zitzaizkion zenbakiturik; 3.a sakatu zuenean, indarrean zegoen promozio baten lokuzioa azaldu zitzaion, gaztelania hutsean. 2.a sakatu zuenean, hots, telefonia mugikorraren aukera, <i>Eroski Móvil, Buenos días</i> esan zion teleoperadorea agertu zitzaion. Herritarrak euskaraz erantzun zionean, teleoperadore euskaldunarekin pasatu zuen. Hala ere, Eroski Móvilek gaztelania lehenesten duela ondoriozta liteke.	Bizkaia
Zenbakia: 394/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL EROSKI MÓVILEk gaztelania hutsean bidali dio fakturaren inguruko sms-mezua	Bizkaia
Zenbakia: 399/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Herritarrak faktura baten inguruko deia jaso zuen EROSKI MÓVILEtik. Herritarrak deiarri euskaraz erantzun arren enplegatua gaztelaniaz zuzendu zitzaion. Herritarrak euskaraz jarraitu zuenez, operadoreak Madrildik deitzen zuela argitu zion eta euskaraz egin nahi bazuen zer telefonotara deitu behar zuen jakinarazi zion Gasteiztik arta zezaten.	Bizkaia
Zenbakia: 414/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL EROSKI MÓVILEk gaztelania hutsean bidali zion bezeroari sms-mezua joan den martxoaren 22an. Mezuak honela zioen: <i>Eroski Móvil te informa que tienes una factura pendiente de pago, por lo que no puedes realizar consumos.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 417/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Herritarrak EROSKI MÓVILEkin kontratatua du telefonia mugikorreko zerbitzua. Telefonotik edozein telefonotara deitzen ahaleginduz gero, gaztelania hutsean agertzen zaio lokuzioa: <i>El número desde el que usted llama no tiene disponible este servicio. Si necesita ayuda llame as u servicio de atención al cliente.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 471/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL EROSKI MÓVILEko bezeroak gaztelania huts-hutsean jaso du fakturazioaren inguruan bidali dioten gutuna. Herritarraren helbidean gainera ez dute Bizkaiko lurralde historikoaren izendapen ofiziala errespetatu, <i>Vizcaya</i> idatzi baitute.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 527/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Gasteizko bezeroak fakturak gaztelania hutsean jasotzen ditu. Bezeroen arretarako telefonora deitu du fakturak euskaraz jaso nahi dituela adierazteko, baina esan diote oraingoz aukera hori ez dagoela, gaztelaniaz bakarrik egiten dituztela fakturak.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 780/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Ekainaren 3an 15:44ean telefono-deia jaso zuen, deitzailearen zenbakia ezkutaturik. Herritarrak euskaraz erantzun zuen arren, deitu zuen pertsonak gaztelaniaz galdetu zuen beratzaz eta EROSKI MÓVILEtik deitzen ziola argitu. Eman beharreko informazioa euskaraz jaso gura zuela esaten ahalegindu zen herritarra, baina deitzaileak temati ekin zion gaztelania hutsean. Herritarrak euskaraz estimatu zion deitu izana eta euskaraz agurtu zuen. Deitzaileak, atzera ere, gaztelania hutsean erantzun zion.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1276/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Urriari EROSKI MÓVILEk igorritako azken hileko fakturarekin batera 20 euroko bonoa bidali zion Eroski hipermerkatuetan erabiltzeko. Faktura bera nahiz bonoa gaztelania huts-hutsean daude. Bonoak honela dio: <i>Eroski Móvil. Bono regalo. 20€ canjeables en tus compras en Hipermercados Eroski. Código deudor xxxx. Bono canjeable hasta el 31 de enero de 2010.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 1290/2009 Arrazoia:	Erakundea: EROSKI MÓVIL Azaroaren hasieran EROSKI MÓVILEn Arrasateko saltoki handira joan zen marka horrekin kontratua egin eta sakelako telefonia erosteko. Saltzaileak euskaraz ez jakiteaz gain, kontratua goitik behera gaztelaniaz zegoen, euskaraz jasotzeko aukerarik gabe.	Gipuzkoa
Zenbakia: 104/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKALTEL Urtarrilaren 9an EUSKALTELEra deitu eta euskarazko aukera egin ondoren, euskaraz artatu zuten, baina komertzial batekin pasako zutela erran zioten. Horren ostean, komertzialak telefonia hartu eta euskaraz ez zekiela esan zion. Herritarrak euskaraz artatuko zuten komertzialarekin egon nahi zuela adierazi zionean, geroxeago deituko ziotela esan zion. Ez ziotenez deitzen, herritarrak berak deitu zuen berriz. Hasierako datu guztiak berriz ere eskatu ondoren, komertzial euskaldunarekin hitz egin nahi zuela adierazi zion harrera egin zion langileari. 5 minutu zain egon ondoren, une horretan ez zegoela euskaldunik esan zion eta deituko ziotela. Ez zioten deitu, ordea.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 914/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKALTEL Uztailaren 23an telefono bidezko zerbitzuan gaztelaniaz artatu zuten, nahiz eta herritarrak euskaraz egin. Etxean internet eta telefono linea ipini nahi zituzten eta EUSKALTELEkoek teknikoak noiz pasatzea nahiko zuketean galdetzeko deitu zieten. Nahiz eta lehenago herritarrek komertzialarekin aurrez aurre egon zirenean harengandik zerbitzua euskaraz jaso zuten, gero telefonoz deitu zien operatzaile telefonikoak ez zien zerbitzua euskaraz eman.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1226/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKALTEL Gaztelania hutsean jarri diote ahozko mezua bezeroaren sakelako telefono-zenbakian, esanaz baja emango zaiola ez baditu datuak azaroaren 8a baino lehenago ematen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1027/2009 Arrazoia:	Erakundea: FRANCE TELECOM Baiona - Angeluko 0 800 64 10 14 zenbakira deitu zuen irailaren 29an. Harrera euskaraz jasotzea eskatu zuen, baina ez zuen lortu eta frantsesez aurkeztu behar izan zuen bere eskaria.	Lapurdi
Zenbakia: 329/2009 Arrazoia:	Erakundea: MOVISTAR Nafarroako bezeroak gaztelania hutsean jaso zuen MOVISTAREk bidalitako <i>hoy le agradecemos todos los años que llevamos juntos</i> izeneko publizitatearen esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 340/2009 Arrazoia:	Erakundea: MOVISTAR Otsailaren 17an arratsaldeko 17:00ean 609 zenbakitik bi telefono-dei jaso ditu. Bezeroak fakturak euskaraz jaso ohi dituen arren, telefonoz deitu dioten bi langileek ez diote eskaintzari buruzko informazioa euskaraz eman. 609 zenbakira deitu behar duela erran diote, zerbitzua euskaraz jaso nahi badu. 609 zenbakira deitu du. Gaztelaniaz den lokuzioa atera zaio. Langile bati pasa diotenean deia, hark ez zekien euskaraz, baina dagokion luzapenera pasako duela deia erran dio. Berriz ere grabatutako mezua atera zaio. Oraingoan ingelesez, alemanez, frantsesez eta italieraz. Mezu bera 4 hizkuntza horietan 3 aldiz entzun eta euskarazko aukerarik ez zegoela jabetuta, deia moztu behar izan du.	Nafarroa
Zenbakia: 448/2009 Arrazoia:	Erakundea: MOVISTAR MOVISTAREk gaztelania hutsean igorri dio martxoko fakturarekin batera <i>Cambiamos problemas por soluciones para tu empresa</i> izeneko publizitatea harremanak euskaraz nahi dituela adierazi duen eta fakturak euskaraz jasotzen dituen Nafarroako erakunde bati.	Nafarroa
Zenbakia: 928/2009 Arrazoia:	Erakundea: MOVISTAR Abuztuaren 24an bezeroen arretarako 609 zenbakira deitu zuen Gipuzkoako bezeroak. Deia erantzun ez zuten euskaraz. Bukatu zuenean, telefonoz <i>bestaldekoak perdone, ¿pero usted lo que quiere es que le atiendan en árabe?</i> galdetu zion. Herritarrak: <i>ez ez, euskaraz, en vasco, yo árabe no sé.</i> Langileak erantzun zionez, zerbitzua katalanez eskaintzen dute, ez ordea euskaraz. Gainera, gaztelaniaz ulertzen zuela esan zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1149/2009 Arrazoia:	Erakundea: MOTOROLA MOTOROLAK Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi dion publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1153/2009 Arrazoia:	Erakundea: ONE DIRECT ONE DIRECTek abuztuaren amaieran Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi zion publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 498/2009 Arrazoia:	Erakundea: ORANGE Herritarrak ORANGE konpainiaren deia jaso zuen etxeko telefonoan, internet zerbitzuaren inguruko eskaintza egiteko. Euskaraz erantzun zuen arren, teleoperadoreak gaztelaniaz jarraitu zuen, ezer gertatuko ez balitz bezala.	Bizkaia
Zenbakia: 637/2009 Arrazoia:	Erakundea: SFR NEUF Euskaraz beteriko txeketa bidali zuen eta frantsesez ez zelakoan itzuli diote <i>langue étrangère</i> oharrarekin.	Lapurdi
Zenbakia: 1127/2009 Arrazoia:	Erakundea: SFR NEUF Urriaren 20ean izaera komertzialeko deia jaso du. Herritarrak ezin izan du elkarrizketa euskaraz burutu.	Lapurdi
Zenbakia: 265/2009 Arrazoia:	Erakundea: TELEFÓNICA Bezeroentzako arreta-zerbitzua euskaraz eskaintzen dutela adierazi arren, zerbitzua euskaraz eskatutakoan operadore euskaldunak <i>kasualitatez</i> beti okupatuta egoten dira.	Gipuzkoa
Zenbakia: 312/2009 Arrazoia:	Erakundea: TELEFÓNICA Otsailaren 5ean, eguerdiko 12:00ak aldera TELEFÓNICAREN 609 zenbakitik deitu zioten Oiarzungo herritarrari <i>para premiar tu confianza</i> izeneko promozioaren berri emateko. Bezeroak harremana euskaraz egin nahi zuela adieraztean, ez zegoela langile euskaldunik erantzun zioten, <i>Comentarios</i> atalean jasoko zutela bere proposamena.	Gipuzkoa
Zenbakia: 389/2009 Arrazoia:	Erakundea: TELEFÓNICA Martxoaren 5ean 20:15 aldera deia jaso zuen. Teleoperadoreak gaztelaniaz egiten zion eta herritarrak euskaraz erantzun zion une oro. Halako batean, herritarrak gutxien espero zuenean, <i>tonto</i> deitu eta deia moztu zion.	Araba
Zenbakia: 447/2009 Arrazoia:	Erakundea: TELEFÓNICA Gaztelania hutsean bidali dio <i>Orrialde horiei</i> buruzko publizitatea idatzizko harremanak euskaraz nahi dituela adierazia dion Nafarroako enpresa bati.	Nafarroa
Zenbakia: 512/2009 Arrazoia:	Erakundea: TELEFÓNICA Gaztelania hutsean bidali dio <i>El generador de excusas profesional</i> izeneko publizitatea fakturak euskaraz jasotzen dituen Nafarroako bezero bati.	Nafarroa
Zenbakia: 535/2009 Arrazoia:	Erakundea: TELEFÓNICA Gaztelania hutsean bidali dio Nafarroako herritarrari faktura eta TELEFÓNICAREN bezero gisa dituen eskubideen berri emateko jakinarazpen idatzia.	Nafarroa

Zenbakia: 813/2009	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoia:	Gaztelania hutsean bidali dio faktura Nafarroako legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrari. Euskaraz bidaltzeko eskatu du eta euskaraz ez dutela egiten erantzun diote. Katalunian soilik egiten dela gaztelania ez den beste hizkuntza batean.	
Zenbakia: 997/2009	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoia:	Gaztelania hutsean bidali dio <i>Bienvenido a otra relajante jornada de trabajo</i> izeneko publizitatea fakturak euskaraz jasotzen dituen Nafarroako bezero bati.	
Zenbakia: 1259/2009	Erakundea: TELEFÓNICA	Nafarroa
Arrazoia:	Fakturak euskaraz jasotzen dituen erakundeak gaztelaniaz jaso zuen urriaren erdi aldean <i>No deje que el idioma le estropee un buen negocio</i> izeneko esku-orria.	
Zenbakia: 1308/2009	Erakundea: TELEFÓNICA	Bizkaia
Arrazoia:	Urriaren 28an, TELEFÓNICARA deitu eta euskarazko aukera sakatu arren, ez zioten zerbitzua euskaraz eman.	
Zenbakia: 12/2009	Erakundea: VODAFONE	Bizkaia
Arrazoia:	Webgunea 5 hizkuntzatan kontsulta daitekeen arren, ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 15/2009	Erakundea: VODAFONE	Bizkaia
Arrazoia:	Urte bat eta 4 hilabete behar izan zituen herritarrari sakelakoaren erantzungailua euskaraz ipin ziezaizioten. Bada, hilabete eta erdiren buruan erantzungailua berriro ere gaztelaniaz duela ohartu da, nahiz eta oraingoan hizkuntza aldaketa berehala egin dioten.	
Zenbakia: 139/2009	Erakundea: VODAFONE	Bizkaia
Arrazoia:	Herritarrak VODAFONEren faktura jaso du. Faktura herritarrak eskatu bezala, euskaraz badago ere, harekin batera heldu den publizitatea gaztelania hutsean dago. Herritarraren helbidean ez da lurraldearen izendapen ofiziala errespetatzen (<i>Vizcaya</i> ageri da <i>Bizkaia</i> beharrean) eta gutunazaleko idatziak ere gaztelania hutsean daude: <i>Sr. Cartero: por favor indiquenos el motivo de la devolución España, Franqueo pagado. Cartas.</i>	
Zenbakia: 335/2009	Erakundea: VODAFONE	Nafarroa
Arrazoia:	Otsailaren bukaeran gaztelania hutsean jaso zuten <i>Soluciones</i> izeneko publizitate-aldizkaria Iruñeko postontzietan.	
Zenbakia: 423/2009	Erakundea: VODAFONE	Bizkaia
Arrazoia:	VODAFONEk fakturak euskaraz bidali ohi badizkio ere, oraingoan gaztelania hutsean jaso du <i>factura rectificativa</i> delakoa.	
Zenbakia: 493/2009	Erakundea: VODAFONE	Bizkaia
Arrazoia:	VODAFONEk herritarrak eskatu bezala faktura euskaraz bidali badio ere, harekin batera heldu den 10 orrialdeko publizitatearen esku-orria <i>Vas a cambiar los puntos y ellos lo saben</i> izeneko gaztelania hutsean jaso du.	
Zenbakia: 899/2009	Erakundea: VODAFONE	Bizkaia
Arrazoia:	www.vodafone.es webgunea gaztelaniaz, ingelesez, alemanez, errumanieraz eta arabieraz bistaratu daiteke; ez ordea euskaraz.	
Zenbakia: 918/2009	Erakundea: VODAFONE	Nafarroa
Arrazoia:	Bezeroek faktura, informazioa eta kontratua gaztelania hutsean jaso dituzte.	
Zenbakia: 1214/2009	Erakundea: VODAFONE	Gipuzkoa
Arrazoia:	VODAFONEtik deia jaso zuen irailaren 16an ADSL eskaintza baten berri emanez, gaztelania hutsean. Bezeroak informazioa euskaraz jaso nahi zuela azaldu zion. Komertzialak euskara zer zen galdu zion lehenik. Gero, ea katalanez egitea nahi zuten galdu zion. Ondoren Madrildik deitzen zuela eta ez zekiela euskaraz. Bezeroak euskaraz egingo zion komertzialik ez al zegoen galdu zuten. Ezetz erantzun zionez, beste aukerarik ezean eskaintzaren berri gaztelaniaz emateko eskatu zion. <i>Cuando haya un comercial que sepa euskara ya le transmitiremos la oferta</i> esan eta deia eten zion.	

ENERGIA-HORNITZAILEAK

Zenbakia: 790/2009	Erakundea: COLSA XXI	Bizkaia
Arrazoia:	Algortako bizilagunak gaztelania hutsean jaso zuen ekainean ur-kontadorearen irakurketa-oharra.	
Zenbakia: 1084/2009	Erakundea: ERDF	Lapurdi
Arrazoia:	Frantses hutsean jaso zuen abuztuaren 12an argindarrari buruz igorri formularioa eta formularioarekin zihoan azalpen-esku-orria.	
Zenbakia: 902/2009	Erakundea: GAS NATURAL	Nafarroa
Arrazoia:	Elizondoko Santiago karrikan faroletatik zintzilikatu dituen hori, gorri eta gris koloreko iragarkiak gaztelania hutsean idatziak daude: <i>Alégrate, ha llegado Gas Natural</i> , etab.	
Zenbakia: 903/2009	Erakundea: GAS NATURAL	Nafarroa
Arrazoia:	Donezteben jarri dituen hori, gorri eta gris koloreko iragarkiak gaztelania hutsean idatziak daude: <i>Alégrate, ha llegado Gas Natural, Sorpréndete</i> , etab.	

Zenbakia: 925/2009 Arrazoa:	Erakundea: GAS NATURAL Elizondoko kale-argietan publizitate-kartelak zintzilikatu ditu. 40 baino gehiago izanen dira eta guztiak gaztelania hutsean daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1016/2009 Arrazoa:	Erakundea: GAS NATURAL GAS NATURAL enpresak gaztelaniaz, ingelesez eta katalanez du webgunea, baina ez du informazio hori euskaraz eskuratzeko aukerarik eskaintzen.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1273/2009 Arrazoa:	Erakundea: GAS NATURAL Urri hasieran Elizondon burutu zuen bileran bezeroei, besteak beste, banatu zizkien karpetak eta barneko esku-orria gaztelania hutsean idatzita zeuden: <i>Alégrate ha llegado Gas Natural</i> eta <i>Cambia a un nuevo confort y vive mejor en casa</i> .	Nafarroa
Zenbakia: 157/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Gipuzkoako enpresa batek IBERDROLAren webgunearen bidez egin behar izaten ditu izapideak, baina webguneak ez duenez euskarazko bertsiorik, ezin izaten ditu lanerako behar dituen izapide horiek euskaraz burutu.	Gipuzkoa
Zenbakia: 518/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Gipuzkoako bezeroak fakturak euskaraz jasotzen dituen arren, gaztelania hutsean jaso du harekin batera zetorren jakinarazpena. Bertan uztailearen 1etik aurrera argindarraren hornidura zein hornitzailek egitea nahi duen hautatu behar duela jakinarazi zaio.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 524/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Bizkaiko bezeroak fakturak euskaraz jasotzen dituen arren, gaztelania hutsean jaso du harekin batera zetorren jakinarazpena. Bertan uztailearen 1etik aurrera argindarraren hornidura zein hornitzailek egitea nahi duen hautatu behar duela jakinarazi zaio.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 525/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Donostiako bezeroak gaztelania hutsean jaso du jakinarazpen-gutuna. Bertan uztailearen 1etik aurrera argindarraren hornidura zein hornitzailek egitea nahi duen hautatu behar duela jakinarazi zaio.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 562/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Barañaingo herritarrak gaztelania hutsean jaso du jakinarazpena. Uztailearen 1etik aurrera argindarra merkaturatze-enpresek hornituko dutela adierazten da eta ondorioz, bezeroak hornitzailea aldatu beharko duela jakitera eman.	Nafarroa
Zenbakia: 572/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA IBERDROLAK gaztelania hutsean bidaltzen dizkio bezeroari gutunak eta e-mail bidezko jakinarazpenak. Bi aldiz eskatu du clientes@iberdrola.com helbidean informazioa euskaraz bidaltzeko, baina ez du inolako erantzunik jaso.	Gipuzkoa
Zenbakia: 579/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Fakturak euskaraz jasotzen dituen legeak ezarritako Nafarroako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du fakturarekin batera bidalitako jakinarazpena. Uztailearen 1etik aurrera hornitzailea aldatu beharko duela jakitera ematen diote.	Nafarroa
Zenbakia: 969/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Irailaren 1ean herritarrak IBERDROLAra deitu zuen. Zerbitzua euskaraz nahi zuela adierazi zuenean telefona eseki zion langileak. Berriz deitu eta langile berak hartu zion deia. Bigarrean langile euskaldun bati pasa zion deia.	Bizkaia
Zenbakia: 1013/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA IBERDROLAren Beasaingo bezeroak fakturak euskaraz jasotzen dituen arren, gaztelania hutsean jaso du harekin batera zetorren <i>Bono Social</i> delakoaren inguruko jakinarazpena.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1184/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Gaztelania hutsean igorri zizkieten bi jakinarazpen Arbizuko bezeroei irailaren 23an eta 24an argindarra moztuko zutela jakinaraziz.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1217/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Irailaren bukaeran zutikako seinale berriak gaztelania hutsean jarri dituzte Arraiozko presaren inguruan: <i>Atención zona peligrosa. Fluctuaciones bruscas de nivel eta Peligro. No bañarse ni navegar en zonas próximas a la instalación</i> .	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1249/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA IBERDROLA alta emateko telefonoz grabazio bat egin diote herritarrari. Grabazioa euskaraz egitea ezinezkoa da.	Bizkaia
Zenbakia: 1363/2009 Arrazoa:	Erakundea: IBERDROLA Nafarroako legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du etxeko elektrizitate-horniduraren kontratua.	Nafarroa
Zenbakia: 1088/2009 Arrazoa:	Erakundea: NATURGAS ENERGÍA Argindarraren fakturan bono soziala eskatzeko bete beharreko inprimakia gaztelaniaz baino ez dago eskuragarri webgunean.	
Zenbakia: 72/2009 Arrazoa:	Erakundea: REPSOL YPF Urtarrilaren 5ean herritarrak 901 121 212 zenbakira deitu zuen. Erantzun zion langileak ez zekien euskaraz eta arazoa konpontzekotan, derrigorrez gaztelaniaz hitz egin behar izan zion. Gauza bera gertatu zitzaion arazoa konpontzera joan zen teknikariarekin ere.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 411/2009 Arrazoa:	Erakundea: REPSOL YPF Usurbilen gaztelania hutsean jaso zuten <i>Ahorrar energía es cosa de todos</i> izeneko esku-orria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 727/2009 Arrazoa:	Erakundea: REPSOL YPF REPSOL YPFk gas etena iragartzeko oharrak jarri zituen herri guztian zehar legeak ezarritako eremu euskalduneko Nafarroako herri batean. Oharra bera eta erabiltzaileentzako jarraibideak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 412/2009 Arrazoa:	Erakundea: SOLRED Usurbilen gaztelania hutsean jaso zuten gutuna. Txartelaren segurtasuna eta kontrola hobetzeko zerbitzu berriari buruzko informazioa azaltzen da gaztelania huts-hutsean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 95/2009 Arrazoa:	Erakundea: VANAGUA Urtarrilaren 15ean VANAGUA enpresak oharra utzi zion eteko atean, uraren irakurketa egitera joan zirela eta etxean inor ez zegoenez 943 22 42 01 telefonora deitzeko eskatuz datuak emateko. Deitu eta erantzungailuak gaztelania hutsean erantzun zion. Gaztelaniaz eman behar izan zuen irakurketa, aurreko batean euskaraz adierazita, eman gabekotzat jo ziotelako.	Gipuzkoa

OSASUNGINTZA

Zenbakia: 690/2009 Arrazoa:	Erakundea: AITA MENNI OSPITALEA Arrasateko AITA MENNI Ospitalean gaixoen familiakoei ematen zaizkien informazio idatzi guztiak (bisita-orduen berri emateko orria, txostenak, e.a) gaztelania hutsean egoten dira. Ospitaleak hitzarmena du Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Eusko Jaurlaritzarekin.	Gipuzkoa
Zenbakia: 978/2009 Arrazoa:	Erakundea: CEN. HOSP. DE LA CÔTE BASQUE Erietxearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da: http://www.ch-cote-basque.fr/ .	Lapurdi
Zenbakia: 75/2009 Arrazoa:	Erakundea: CENTRO PODOLÓGICO N. ANTOÑANA Errenteria-Oreoretako bizilagunek gaztelania hutsean jaso zuten esku-orria etxeko postontzian.	Gipuzkoa
Zenbakia: 460/2009 Arrazoa:	Erakundea: CENTRO VETERINARIO ROTETA <i>Lau Haizetara</i> aldizkariaren otsaileko alean iragarkia gaztelaniaz bakarrik jarri zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 766/2009 Arrazoa:	Erakundea: CENTRO MÉDICO ARRASATE CENTRO MÉDICO ARRASATE 53 delakora joan zen laneko mediku-azterketaren odol-analisiak egitera. Ez harrerako langileak, ez artatu zuen erizainak ere, ez zioten arreta euskaraz egin.	Gipuzkoa
Zenbakia: 767/2009 Arrazoa:	Erakundea: CENTRO MÉDICO ARRASATE Herritarra CENTRO MÉDICO ARRASATE 53 delakoan izan zen. Bertan bezeroen eskura zegoen esku-orri bat hartu zuen: <i>los mejores profesionales sin listas de espera</i> . Esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 832/2009 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA BAVIERA CLÍNICA BAVIERAK Donibane Kirol Elkarteko bazkideei udako aldizkariarekin batera helarazi dien promozioaren esku-orria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 833/2009 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA LONDRES CLÍNICA LONDRESek Donibane Kirol Elkarteko bazkideei udako aldizkariarekin batera helarazi dien promozioaren esku-orria gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 302/2009 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA DENTAL SALVADOR Herritarrari luzatu dion aurrekontua gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 303/2009 Arrazoa:	Erakundea: CLÍNICA DENTAL SALVADOR Hizkuntza-paisaian ez da euskararen arrastorik ageri; hortzen izenak, infekzioen inguruko informazioa agertzen duten kartelak gaztelania hutsean daude. Harrera-lekuan irakurtzeko dauden aldizkari guztiak ere gaztelania hutsean dira.	Nafarroa
Zenbakia: 1275/2009 Arrazoa:	Erakundea: IMQ - IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO Urriaren 21ean Bilboko egoitzara deitu zuen herritarrak eta euskaraz zuzendu zitzaion telefonoa hartu zuen langileari. Euskaraz erantzun zion, baina herritarrak telefonoa utzi behar izan zuen txartelaren bila joateko eta itzuli zenerako deia etenda zegoen. Berrito deitu zuen, eta oraingoan ere euskaraz zuzendu zitzaion telefonoa hartu zuen pertsonari (beste langile bat zen) eta hark <i>en castellano por favor</i> erantzun zion. Euskaraz harrera egingo zion norbaitekin hitz egin nahi zuela azaldu zion orduan, eta hark erantzun <i>no, nosotras no atendemos en euskera</i> . Aurreko deian euskaraz erantzun ziotela azaldu zion herritarrak eta langileak <i>no, no, si le han atendido en euskera sería porque ella lo sabe a título personal, pero no atendemos en euskera</i> jakinarazi zion. Herritarrak gaztelaniaz egin behar izan zuen nahitaez.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1306/2009 Arrazoa:	Erakundea: QUIRÓN KLINIKA Donostiako klinikara telefonoz deitutakoan sarea gainezka dagoela eta itxaroteko adierazten duen mezu digitala gaztelania hutsean dago. Horrez gain, azaroaren 24an zerbitzua gaztelaniaz jaso zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1140/2009 Arrazoa:	Erakundea: RSI - RÉGIME SOCIAL DES INDÉPENDENTS Frantses hutsean jaso du maiatzean igorri jakinarazpena, hau da, <i>Carte vitale</i> delakoari buruzko gutuna eta eskaera-orria.	Lapurdi

Zenbakia: 567/2009	Erakundea: VITAL DENT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Errenteriako kontsultak Oiarzungo etxeetan banatutako <i>Oraindik ere badira doako gauzak</i> izeneko esku-orrian informazio gehiena gaztelania hutsean idatzia dago.	

HEZKUNTZA

Zenbakia: 737/2009	Erakundea: ANAFE	Nafarroa
Arrazoa:	ANAFE-CITEK gaztelania hutsean argitaratu eta banatu du Iruñeko liburutegi publikoetan <i>Biblioteca de Anafe-Cite. Centro bibliográfico y documental sobre inmigración en Navarra</i> izenburua daraman esku-orria.	
Zenbakia: 1359/2009	Erakundea: BASQUE CULINARY CENTER	Nafarroa
Arrazoa:	Mondragon Unibertsitateak eta Euskal Herriko hainbat sukaldari ospetsuk euskara baztertu eta atzerriko hizkuntza lehenetsi dute, Gastronomiako Zientzien Fakultatea eta Ikerketa eta Berrikuntza Zentro izango dena izendatzeko garaian: <i>Basque Culinary Center</i> .	
Zenbakia: 1360/2009	Erakundea: BASQUE CULINARY CENTER	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean du bere webgunea.	
Zenbakia: 1339/2009	Erakundea: CAN - FUNDAZIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Azaroaren 13an CAN FUNDAZIOAK kudeatzen duen Hondarribiko Neptuno Campusari buruzko informazioa eskatzeko bi zenbakitara deitu zuen. Bi kasuetan herritarrak zerbitzua euskaraz jaso nahi zuela adierazi zuen arren, gaztelaniaz jardun behar izan zuen. Horrez gain, D ereduko ikastetxera igorritako informazio-katalogoa eta berarekin batera eskaera orria gaztelania hutsean idatzita zeuden.	
Zenbakia: 784/2009	Erakundea: CENTRO DE ENSEÑANZA BETA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Ekainean Donostialdeko etxeetan banatu zuen <i>No decidas tu futuro sin conocernos</i> izeneko publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 225/2009	Erakundea: ÉCOLE DE GESTION ET DE COMMERCE	Lapurdi
Arrazoa:	EGC komertzio eskolaren webguneak ez du euskararen arrastorik.	
Zenbakia: 1148/2009	Erakundea: EFEM, GRUPO GATES	Gipuzkoa
Arrazoa:	EFEMek Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi dion publizitatea gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 801/2009	Erakundea: ESCUELA DE IMAGEN Y SONIDO SONOGRAF	Gipuzkoa
Arrazoa:	Iruako Udaletxeko harrera-mahaian jarri dituen publizitatearen esku-orriak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 488/2009	Erakundea: FONDO FORMACIÓN EUSKADI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Apirilaren hasieran bidalitako gutunean eta esku-orrian, <i>Oferta formativa 2009 para trabajadores/as en activo y desempleados/as</i> izeneko, informazioa gaztelaniaz idatzia dago nagusiki.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 266/2009	Erakundea: FUNDACIÓN TRIPARTITA	Gipuzkoa
Arrazoa:	FUNDACION TRIPARTITAK Anoetako Udaleko harrera mahaian herritarren eskura jarri dituen esku-orriak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 1270/2009	Erakundea: JAUNAREN AMA IKASTETXEA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko San Inazio auzoko Jaunaren Ama Ikastetxean sarrerako paretan gaztelania hutsean idatzia dago kartela: <i>PROHIBIDO FUMAR</i> .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 309/2009	Erakundea: SAN FERMIN IKASTOLA	Nafarroa
Arrazoa:	San Fermin ikastolako gurasoek maiatzaren 14an gaztelania hutsean jaso zuten Partizipazio-batzordeak sinatutako mezu elektronikoa: <i>Nota Urgente, Huelga día 21 mayo</i> .	
Zenbakia: 57/2009	Erakundea: SAN JUAN ETXANEZ AUTO-ESKOLA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko SAN JUAN ETXANIZ autoeskolak gaztelania hutsean banatu zuen Arrotxapeko etxeetan publizitatearen esku-orria.	
Zenbakia: 306/2009	Erakundea: UROALDE PRESTAKUNTZA ZENTROA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Euskaraz lan egiten duen erakunde batean e-mezua jaso zuten urtarrila bukaeran. Bi euskarri euskaraz ere idatziak zeuden arren, <i>enero eta ofimatica-com</i> izeneko dokumentuak gaztelania hutsean jaso zituzten.	
Zenbakia: 279/2009	Erakundea: ZUBELDIA PRESTAKUNTZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Euskaraz lan egiten duen erakunde batean gaztelania hutsean jaso zituzten zenbait idatzizko euskarri: <i>Cursos subvencionados Febrero</i> izeneko e-mezua, ikastaroetan izena emateko inprimaki-orria eta eskaintzen ziren ikastaroei buruzko informazio-orria. 30 ikastarotatik bakarra zen euskaraz, hizkuntzari buruzko ikastaroa, alegia.	

GARRAIOBIDEAK ETA GARRAIO ENPRESAK

Zenbakia: 984/2009	Erakundea: ASF, AUTOROUTES DE SUD DE FRANCE	Lapurdi
Arrazoa:	Erakundearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik; frantsesez eta ingelesez bai, ordea: http://www.asf.fr .	
Zenbakia: 1082/2009	Erakundea: ASF, AUTOROUTES DE SUD DE FRANCE	Lapurdi
Arrazoa:	Lapurdiko A63 autopistako ordainagiritako testuak frantses hutsean dira.	
Zenbakia: 74/2009	Erakundea: AUTOBUSES LA UNIÓN	Bizkaia
Arrazoa:	Bezeroak gaztelania hutsean jaso zuen urte hasieran urtarrilaren 2tik aurrera erabili beharreko txartelarekin batera bidalitako zirkularra.	
Zenbakia: 1366/2009	Erakundea: AUTOBUSES LA UNIÓN	Bizkaia
Arrazoa:	Abendu bukaeran gaztelania hutsean jaso du 2010eko urtarrilaren 4tik aurrera erabili beharreko txartelarekin batera bidalitako zirkularra.	
Zenbakia: 795/2009	Erakundea: CLICKAIR	Bizkaia
Arrazoa:	www.clickair.com webgunea 7 hizkuntzatan kontsulta daitekeen arren, ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 1266/2009	Erakundea: INMOBILIARIA FRONTERA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 15ean Inmobiliaria Fronterak kudeatzen duen Donostiako Artzai Onaren plazako aparkalekuko makinak luzatu zion ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 214/2009	Erakundea: LA NAVIRE MARIE LOUISE	Nafarroa
Arrazoa:	Hendaiatik Hondarribira joaten den txalupan bidaiatzeko ematen dituzten txarteletan ez da euskararen arrastorik; frantses eta gaztelania hutsean dira.	
Zenbakia: 77/2009	Erakundea: MAVI POST	Nafarroa
Arrazoa:	MAVI POSTek gutuna eta publizitate-orria banatu zituen abenduan Iruñeko postontzietan enpresak eskaintzen dituen zerbitzuen berri emateko. Biak ala biak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 79/2009	Erakundea: NORTESA	Nafarroa
Arrazoa:	NORTESA merkantzien garraio-enpresak erabiltzaileari luzatu dion albaranean, <i>Nortesa Garraiok Asteasuko Delegazioa</i> hitzak kenduta gainerako azalpen guztiak, kontratuaren baldintza orokorrak barne, gaztelania hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1271/2009	Erakundea: SEUR	Nafarroa
Arrazoa:	SEUREko langilea pakete baten eske joan denean bulegora bertan inor ez zegoenez, oharra utzi du. Bada, oharra gaztelania hutsean idatzia dago: <i>AVISO, Habiéndonos personado en esta dirección a las...</i>	
Zenbakia: 979/2009	Erakundea: STAB	Lapurdi
Arrazoa:	Webgunean ez da euskararen arrastorik, frantses hutsean da: http://www.bus-stab.com/ .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1137/2009	Erakundea: TRANSDEV - ATCRB	Lapurdi
Arrazoa:	Ikasturte hasieran bezeroei zuzendu oharra frantses hutsean zen.	

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

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 133

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Euskararen erabilera akastunak eragindako bi kasu kenduta, gainerako kexa guztiek eskubide-urraketaren izaera dute, eta kasuen %25ean EAEko 6/2003 Legea, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarena ere urratu da, herritarrek ezin izan dutelako arreta euskaraz jaso, hizkuntza-paisaiako elementuak, fakturak, ordainagiriak, kontratuak euskaraz ez zeudelako edota erantzungailuetako mezuak gaztelania hutsean daudelako.

Hala ere esan beharra dago, lege-urraketa ez dela handiagoa, batetik, Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako kontsumitzaile eta erabiltzaileek inolako lege babesik ez dutelako hizkuntza-eskubideei dagokienez, eta bestetik, EAEko 6/2003 Legeak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarenak, publikoak ez diren enpresei inolako betebeharririk ez dielako ezartzen publizitatearen alorrean.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

Iaz bezala, Oiartzungo Ttur-ttur Euskara Elkartek merkataritza guneetan euskarazko jarduna normalizatzeko ekimenak lantzen jarraitu du, eta, besteak beste, etxeetako postontzietan jasotzen diren publizitate-aldizkarien jarraipena egin du urte osoan zehar. Jarraipen horren ondorioz, publizitate euskarri horiek eragindako kexa nahiz zoriontzeak Behatokiari helarazi dizkio. Guztiei espediente bana zabalduz gero, Behatokiaren azterketa orokorra desitxuratzeko arriskua zegoela ikusita, kasuak establezimenduka eta hilabeteka bideratzea adostu zuen Ttur-ttur Euskara Elkartearekin.

Behatokiak 2009 urtean bideratu dituen espedienteek erakusten dutenez, hizkuntza-eskubideen urraketa nahikoa sistematikoa da merkataritza-gune handien nahiz kateen jardunean. Zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izateak, hizkuntza-paisaiako elementuak gaztelania hutsean egoteak, ordainagiriak, eta fakturak euskaraz ez egoteak, hain maiz eta zabal banatzen duten publizitatea gaztelaniaz argitaratzeak, kexa egiten duten herritarrez harago, erabiltzaile guztiengan du eragina. Ildo honetan, Oiartzungo ALCAMPO merkataritza gunea besteen gaineratik nabarmendu da, herritarren hizkuntza eskubideekiko erakusten duen errespetu eskasagatik, bai ahozko bai idatzizko erabileran.

2.2.a. Errepikakortasuna

Behatokiak ia 9 urteko jardunean kudeatu dituen espediente guztien artetik errepikakortasun handiena ageri duen gertaera, zalantzarik gabe, merkataritza-gune eta kateen publizitatea dugu. Urteak joan, urteak etorri, eta salbuespenak salbuespen, merkataritza-gune eta kateek ez dute neurri esanguratsurik hartu publizitatean euskarari berdintasunezko trataera emateko. DECATHLON dugu horren adibiderik esanguratsuena, hilabetez hilabete kexak jaso arren, eta herritarrak aldian-aldian igortzen dioten informazioa euskaraz jaso nahi duela pertsonalki agertu arren, publizitate elektronikoa frantses hutsean bidaltzen jarraitzen du.

Beste kate batzuek, MEDIA MARKT edo CARREFOUR kasu, urrats txikiak egin dituzte eta euskarari lekutxo bat egin diote dela lelo nagusian, dela azal eta kontrazalean, baina aurrerapausoa horretara mugatu da, eta hilabetea joan hilabetea etorri, barneko orrialdeak gaztelania hutsean jarraitzen dute.

Publizitatearen datuetatik urrun, baina konponbide erraza izanik oraindik ere behin eta berriz errepikatzen den beste zioa hizkuntza-paisaiako elementuena dugu, batzuetan euskarari tarterik egiten ez zaiolako, besteetan euskararen erabilera traketsa delako.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Publizitatea gaztelania hutsean
Hizkuntza-paisaia euskaraz ez
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Ordainagiriak euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez
Jakinarazpen idatziak euskaraz ez
Inprimakiak euskaraz ez
Iragarkiak gaztelania hutsean
Etiketak euskaraz ez

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik 616-2009, 174-2009, 912-2009 eta 1070-2009 nabarmenduko ditugu.

Lehenbiziko kasuan AKERYS GROUPE IMMOBILIERek ez zion herritarrari euskarazko lan-kontratua onartu etxebizitza alokatzeko tramiteetan, eta gaztelaniazkoa eskatu behar izan zuen. Herritarra EAEko enpresa bateko langilea izanik, eta Autonomia Erkidego horretan euskara eta gaztelania biak ofizialak izanik, euskarazko kontratuari ez diote baliorik aitortu nahi izan,

Frantziako Estatuan euskara ofiziala ez delako, eta aldiz, gaztelaniazkoari bai, nahiz eta hura ere ofiziala ez izan. Jokaera horrek herritarrari sortu zizkion eragozpenak ere aipatu nahiko genituzke, beharrezkoak ez ziren tramiteak egitera behartu baitzuten.

174-2009 espedientearen kasuan, herritarrak erreklamazio-orriak eskatu zituen ALCAMPOn errotulazioak ez dituelako legez ezarritako betebeharrak betetzen, baina ez zizkioten eman nahi izan. Beraz, informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea ez ezik erabiltzaile moduan erreklamazioa egiteko duen eskubidea ere urratu zioten.

912-2009 espedientearen kasuan, dendariak zerbitzua euskaraz ez bermatzeaz gain erantzun txarra eman zion herritarrari, eta hori gutxi ez, eta bere ezgaitasunaz harro agertu zen.

1070-2009 kexan euskarazko errotulua gaizki idatzita zegoen, eta herritarrak horretaz ohartarazi zituenean bazekitela esan zioten irri txikien artean. Kartela nahita gaizki edukitzeaz gain euskaldunak gutxietsi egin zituzten.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

Arestian ere aipatu dugu, arau betearazlerik ez izateak erraztu egiten duela merkataritza-kate eta guneek hizkuntza-eskubideak urratzea (publizitatea, etiketak, webguneak... gaztelania hutsean), baina araua izateak ere ez du bermatzen eskubideak behar den moduan errespetatuko direnik: bezeroari ez zaio euskarazko arreta bermatzen, errotulazioa edo hizkuntza paisaia gaztelania hutsean dago oraindik ere, ordainagiriak nahiz fakturak gaztelania hutsean luzatzen dira...

Publizitateari dagokionez, marka batzuek aurrerapauso herabe batzuk egin dituzte, euskarari lelo nagusian edota aldizkarien azalean eta kontrazalean lekua eginez, nahiz eta gainerako orri guztiak gaztelania hutsean izan. MEDIA MARKT eta CARREFOUREk jokabide hori jarraitu dute.

Izan da EROSKI bezala urrats sendoagorik egin duen katerik, eta aldizkari guztiz elebidunak egiten hasi denik ere.

Tamalez, ordea, kasu batean nahiz bestean, aldeak ageri dira euskarri horien erabileran. Hala, gerta daiteke Barañainen euskara hutsean banatu den publizitate aldizkaria Tuteran gaztelania hutsean izatea (EROSKI), edota EAEn elebitan argitaratzen direnak Nafarroan eta Ipar Euskal Herrian gaztelania hutsean banatzea (E.LECLERC, CARREFOUR).

Irizpide desberdintasuna errotulazioan ere islatzen da. Hala Eroskik bere supermerkatu eta hipermerkatuetan euskarazko euskarriak erabiltzen dituen bitartean, gaztelania hutsezkoak jartzen ditu ALIPROX saltegietan.

4. ERANTZUNAK

Orokorrean merkataritza-gune eta kateek ez dute azalpen handirik eman bideratu zaizkien espedienteen inguruan.

EROSKI Kooperatiba Elkarteak 9 kexatik 4ri erantzun baitie. Erantzun horietan jakinarazten du euskara koofiziala dela Eroski Kooperatibaren eremuan, eta horrelaxe definitzen eta defendatzen dutela bere organo sozialek. EROSKiko Zuzendaritza Nagusiak EROSKiko hizkuntza-politikari forma emango zioten funtsezko dokumentuak 1999 urtean formulatu zituen. Urte batzuk geroago, 2003an, 1. Euskara Plana sortu zen, eta horren ondotik, 2 urtero euskara plana berriztatu dute. Bestalde Eroskik bere euskara planaren barruan eta Euskarako eskuliburuan euskarriak, inprimakiak, etiketak, iragarkiak, ... euskaraz eta gaztelaniaz nola sortu zehaztuta omen du. Hala eta guztiz onartzen dute batzuetan akatsak izaten dituztela eta ez dela EROSKIk definitutakoa, euskarri, promozio kanpaina, etiketa, iragarki ... guztietan behar bezala bermatzen.

53-2009 espedientearen kasuan jakinarazi zuen Nafarroako eremu elebidunak ere EROSKI Kooperatibaren eremuan sartzen direla, eta kexan aipatzen diren txartelak begiratu eta akatsa zuzentzen saiatuko direla. Oraingoan zuzentzeko aukerarik ez balute, hurrengo kanpainetarako arduradunari ele bietan eginbehar direla gogoraraziko omen diote.

292-2009 kexari erantzunez adierazi zuen, kexan jakinarazitako produktuak ikuskatuko dituztela eta ahalik eperik laburrenean haien etiketak euskaraz idazten saiatuko zirela.

951-2009 espedientearen inguruan jakinarazi dute ALIPROX dendan arduradunekin hitz egin dutela kexan aipatutako euskarriez, eta haiek jakinarazi dietela etorkizun laburrean dena ele bietan egitea zehaztuta dagoela, EROSKIk bere hipermerkatuetako eta supermerkatuetako euskarrietan egiten duen bezala. Bestetik, dendetako promozio kartel handiak ere epe laburrean ele bietan egingo dituztela dio, dagoeneko gai hori lantzen hasiak direlako.

1069-2009 kexari buruz, akatsa onartzen dute eta ahalegin guztiak egiten ari direla diote iragarki komertzialak, bai irrati eta telebistan ere, euskaraz egin eta pentsatzeko, horrek esfortzu handia eskatzen badie ere.

E. LECLERCen Iruñeko saltokitik jaso dugun erantzuna gaztelania hutsean heldu da eta joan deneko 5 urteotan helarazi diguten berbera da, alegia, ez dutela Nafarroako Foru Erkidegoko hizkuntzen erabilerari buruzko lege edo araurik urratu, baina Behatokiak egindako proposamena etorkizunean azter dezaketela.

FAGOR Etxetresna Elektrikoak Koop. E.k kexa guztiei erantzun die. 1014-2009 espedientearen inguruan jakinarazi dute galdararen mantentze-kontratua dagoeneko ele bietan egokitu dutela eta hala banatuko dela etxeetara 2010

urtearen hasieratik. Era berean, bezeroarengana zabalduko diren jakinarazpen guztiak ele bietan egon daitezzen ziurtatzeko bitartekoak jartzen ari direla dio, eta abian jarritako zuzenketak eta hobekuntza-neurriak medio, datorren urterako helburu hori guztiz beteko dutenaren ustea agertzen du. Bukatzeko, lan mundua euskalduntzeko estrategiari eusteko asmo irmoa berresten du.

1385-2009 kearen kasuan adierazi dute ez dela inondik inora FAGOREn asmoa bezero euskaldunari gainontzeko bezeroei baino gehiago itxaronaraztea edota aparteko eragozpenak nozitzeko atakan jartzea, eta hala gertatu bada barkamen zintzoa eskatzen dutela eta gaia konpontzeko ahalegina egingo dutela. Pazientzia pixka bat ere eskatzen du arazoak gainditzeko. Derioko zentroan 150.000 dei baino gehiago jasotzen omen dituzte urtean, batz bestea 400 inguru euskaraz. Haien ustez euskaraz zuzentzen zaizkien bezero guztiei ziurtatzen diete arreta euskaraz, edo behintzat hori omen dute helburu, eta horretarako 14 lankide euskaldun dituzte deiak jasotzen. Zaila izan arren, gerta omen liteke lankide euskaldun guztiak okupatuta egotea eta deiak aurreikusi baino gehiago luzatzea. Horregatik, eta hutsune horri aurre egin nahian, erabaki dute protokoloan bermatzea, aurrerantzean halakorik gertatzen bada, bezeroari etxera deituko diotela lankide euskaldun bat libratu bezain laster, bezeroari hala proposatu ondoren.

IKEAk jaso dituen kexa guztietan postontzietan gaztelania hutsezko publizitatea banatu izana salatu dute herritarrek. IKEAk 711-2009 eta 1078-2009 kexei baino ez die erantzun, eta jakinarazi du IKEako langileen ehuneko handi bat elebiduna dela, eta EAEko bi hizkuntza ofizialetan mintzatzeko gaitasuna duela. Era berean, IKEAk bidaltzen duen informazio guztia ere bi hizkuntza ofizialetan bidaltzen duela adierazi dute, euskarazko eta gaztelaniazko ale bereizietan. Behatokiak egiaztatu ahal izan duenaren arabera, ordea, baliteke euskarriak bi hizkuntzatan argitaratzea baina ez dira biak elkarrekin banatzen, eta hala egin ezean, ezin bermatu herritar guztiek euskarazko bertsioa jasoko dutenik. Hori horrela, publizitate-orri elebidunak argitaratzea, edo bi euskarriak batera banatzea litzateke arazoa gainditzeko neurri eraginkor bakarra.

SUPER AMARA saltegiak promozio-kanpaina gaztelania hutsean burutzeagatik eta ordainagiriak gaztelania hutsean luzatzeagatik jaso zituen kexak. Kexei erantzunez bidali zuten gutunean samina agertu zuten kexa hauek jaso izanagatik, SUPER AMARA beti saiatu izan delako euskaldunen eskubideak zaindu eta errespetatzen beren jakinarazpenetan, batzuetan gaztelania baztertuz eta guzti. Ordainagiriari dagokionez, onartu egiten dute euskaraz ageri den esaldi bakarra 'Eskerrik asko etortzeagatik' dela, baina arazoa informatikoa omen da, kontzeptuetan sar daitezkeen karaktereen kopurua mugatua delako. Promozioaren kasuan, promozio hori puntuala omen zen, azken hiru urteetan idatziz egin duten bakarra, eta egia da gaztelania hutsean zegoela, baina, azaldutakoaren arabera, egia ere ba da krisiaren eraginez jasaten ari ziren salmenten jaitzieraren aurrean korrika eta presaka argitaratu behar izan zutela esku-orria. Hala ere, azpimarratzen dute SUPER AMARA saltegi guztietako komunikazio guztiak, eta errotulazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz daudela eta haien webgunean euskarak eta gaztelaniaz pisu

berbera dutela. Epe laburrean egingo duten ingurumen-kanpaina ere guztiz elebiduna izango dela ohartarazi dute. Kexa egin duen herritarrak ez duela haien ahalegina baloratzen jakin iruditu zaie, edo ez dutela euskararekiko duten konpromisoa herritarrei behar bezala helarazten jakin.

BILBONDO MERKATARITZA PARKEak bere aldetik jakinarazi du sinadurak biltzeko inprimakiak euskaraz eta gaztelaniaz jarri zituztela herritarren eskura. Herritarrak ez du zalantzan jartzen hala izango zenik, baina berarengana zuzendu zen pertsonak gaztelaniaz egin zion eta herritarrak euskaraz egin nahi zuela esanda ez zion itzaroteko edo beste bati deituko ziola edo antzekorik esan. Paperak euskaraz egonez gero sinatuko zituela adierazi zuen herritarrak, baina gaztelania hutsean zeudela erantzun zion langileak. Beraz BILBONDOK, antzeko ekimenik abiarazten duenean, herritar euskaldunak euskaraz artatzeko jarraibideak jakinarazi beharko dizkie jendaurrean jarriko dituen langileei.

PANASONIC etxeak haririk gabeko telefonoaren pantaila 14 hizkuntzatan bai, baina euskaraz ikusterik ez dagoelako jaso zuen kexa. Erantzunean jakinarazi dute Espainiako lurralde euskaldunean aplikatzen den legediak ez duela behartzen PANASONIC ESPAÑA S.A. zerbitzua euskaraz eskaintzera, baina biziki eskertzen dutela iradokizuna eta aurrerantzean kontuan hartuko dutela haien produktuen eta zerbitzuen ezaugarrien inguruko erabakiak hartzeko garaian.

INDITEXek ZARA markako jantzien etiketan euskara ez agertzeagatik jaso zuen kexa. Horren harira jakinarazi du haien etiketak lan egiten duten herrialdeetako legerietara egokitzen direla (73 herrialde hain zuzen ere), baina gaiaz arduratzen den departamentuari jakinarazi diotela iradokizuna azter dezan.

5. SINOPSIAK:

Zenbakia: 432/2009	Erakundea: AFEDE	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Donostialdeko herritarrek urtarrilaren 26tik otsailaren 28a bitarteko eskaintzen berri ematen zuen publizitate-aldizkaria jaso zuten. Azalean eta kontrazalean zenbait gauza euskaraz ere idatziak dauden arren, barneko aldean dena gaztelania hutsean dakar.	
Zenbakia: 1295/2009	Erakundea: AISIA HOTELAK	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Hotelera deitzailearen erantzungailua izaten da, eta zerbitzuaren arabera sakatu beharreko zenbakien informazioa ematen du gaztelania hutsean.	
Zenbakia: 616/2009	Erakundea: AKERYS GROUPE IMMOBILIER	Lapurdi
Arrazoiak:	Etxebizitza alokatzeko paperak egiterakoan euskarazko lan-kontratua ez diotenez onartu, enplegatzailearen agiria bete behar izan du, bai eta gaztelaniazko lan-kontratua eskatu ere.	
Zenbakia: 236/2009	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Urtarrilean eta otsailean Oiartzungo etxeetan banatu zuen eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 602/2009	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso zuten martxoaren 26tik maiatzaren 30a bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria.	
Zenbakia: 644/2009	Erakundea: AKI	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso zituzten apirillean bi publizitate-aldizkari: <i>Precios que son noticia</i> eta <i>Especial baños</i> izenekoak.	
Zenbakia: 65/2009	Erakundea: ALCAMPO	Gipuzkoa
Arrazoiak:	2008 bukaeran Donostiako etxeetan eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	

Zenbakia: 171/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Urtarrilaren 8an Oartzungo saltokian kutxako langileak produktu bati etiketa falta zitzaiola esan zion gaztelaniaz. Herritarrak ez dizut esaten didazuna ulertzen esan zion eta liskarra hasi zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 172/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Urtarrilaren 5ean Oartzungo saltokian ezin izan zuen harrerako langileetarik inorengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak langile euskaldunarekin egon nahi zuela adierazi zien, baina zera esan zioten: Hala nahi bazuen, beste uneren batean joateko.	Gipuzkoa
Zenbakia: 174/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Oartzungo saltokian informazio-panel, iragarki, eskaintza eta gainerako oharrak (prezioak...) gaztelaniaz daude nagusiki. Urtarrilaren 7an horri buruzko kexa jartzeko erreklamazio-orriak eskatu zituen harrera zerbitzuan, baina ez zizkioten eman nahi izan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 177/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Oartzungo herritarrak urtarrilaren 10ean eskaintzei buruzko publizitatea jaso zuen etxean. Nagusiki gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 237/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Urtarrilean Oartzungo etxeetan eskaintzei buruz banatutako 2 publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 272/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO ALCAMPOk Oartzungo etxeetan martxoaren 13tik 26ra eta apirilaren 20tik maiatzaren 3ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatutako publizitate-aldizkariak gaztelania hutsean idatziak daude.	Gipuzkoa
Zenbakia: 593/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Otsaileko eskaintzei buruzko 3 publizitate-aldizkari banatu zituen Oartzungo etxeetan. Hirurak gaztelania hutsean idatziak zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 603/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Oartzungo herritarrak etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso zituzten martxoko eskaintzei buruzko 2 publizitate-aldizkari.	Gipuzkoa
Zenbakia: 646/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Apirilaren 13tik 29ra bitarteko eskaintzei buruzko <i>La primavera llega con los precios más bajos</i> izeneko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oartzungo etxeetan. Gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 650/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Maiatzaren 15etik 28ra bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oartzungo etxeetan. Gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 848/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Oartzungo uztailearen 6tik 23ra arteko eskaintzen berri emateko zabaldu zuen <i>En verano, buenos productos y mejores precios</i> izenburuko publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 861/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Oartzungo Alcampok Donostialdean uztailearen 24tik abuztuaren 6ra arteko eskaintzen berri emateko zabaldu zuen <i>Este verano, cada precio un placer</i> izenburuko publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 912/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Uztailearen 30ean aldalekuetara hurbildu zen herritarra. Inguruan zen enpleguatari ea jantzia proba bezakeen galdetu zion euskaraz, eta hark <i>no hablo vasco</i> erantzun zion zakar. Herritarrak euskara ez ote zekien galdetuta, enpleguatuak <i>Gracias a Dios todavía quedamos algunos</i> erantzun zion harro.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1089/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO Donostialdean zabaldu zuen abuztuaren 7tik 22rako eskaintzen berri ematen zuen publizitatea gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1170/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO ALCAMPok 2009ko irailaren hasieran Oartzungo etxeetan banatutako <i>Alimentos de Extremadura</i> publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1171/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO ALCAMPok 2009ko irailaren hasieran Oartzungo etxeetan irailaren 11tik 24ra bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago	Gipuzkoa
Zenbakia: 1255/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALCAMPO ALCAMPO merkataritza-guneak urriaren hasieran Altzako etxeetan banatu zuen <i>25 días se pasan ahorrando</i> goiburuko publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 240/2009 Arrazoa:	Erakundea: ALMACENES DE SOFÁ Y COLCHONES Urtarrilean Oartzungo etxeetan banatu zuen eskaintzei buruzko <i>AVISO Llevamos 4 meses sin cobrar</i> izeneko esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 958/2009 Arrazoa:	Erakundea: BERMÚDEZ ETXETRESNAK Gasteizko El Boulevard merkataritza-guneko saltokian produktuen zerrenda azaltzen duen kartelean honakoa agertzen zen: <i>electrikoak</i> eta <i>txetresnak</i> . Dendariari akatsez ohartarazi zion bezeroak eta hark horren jabe bazirela, esan zion. Gaztelaniazkoan ordea, letra gehiago izanagatik ere, <i>electrodomésticos</i> , guzti-guztiak zeuden.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1070/2009 Arrazoa:	Erakundea: BERMÚDEZ ETXETRESNAK Gasteizko El Boulevard merkataritza-guneko saltokian <i>Electrodomésticos</i> hitzaren itzulpen gisa <i>txetresnak</i> ageri zen iraila hasieran. Dendariei akatsaz ohartarazi zien bezeroak eta haiek horren jabe bazirela esan zituen irri txikien artean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1277/2009 Arrazoa:	Erakundea: BERSKHA Iruñeko Karlos III. etorbideko saltokian arroparen salneurriaren kartelak ingelesez eta gaztelaniaz idatzita daude: <i>trousers / pantalones</i> , etab.	Nafarroa
Zenbakia: 387/2009 Arrazoa:	Erakundea: BILBONDO MERKATARITZA GUNEA Martxoaren 4an langile bat hurbildu zitzaion eta BILBONDO handitzearen alde sinatu nahi zuen galdetu zion gaztelaniaz. Ondoren, sinadura emateko eskura jarri zizkion paperak gaztelania hutsean zeuden.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 255/2009 Arrazoa:	Erakundea: BRICO CENTRO Martxoaren 2tik 22ra bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oiartzunen. Azalean eta kontrazalean zenbait gauza euskaraz ere idatziak dauden arren, barnealdeko orriak gaztelania huts-hutsean daude.	Gipuzkoa
Zenbakia: 645/2009 Arrazoa:	Erakundea: BRICO CENTRO Apirilean eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oiartzungo etxeetan. Azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz zetorren arren, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1169/2009 Arrazoa:	Erakundea: BRICO CENTRO BRICO CENTROk 2009ko abuztuaren amaieran Oiartzungo etxeetan abuztuaren 26tik irailaren 13ra bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkarian, ele bietan dauden aurreko eta atzeko orria kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 161/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Urtarrilaren 10ean Oiartzungo saltokian ordaintokian egokitu zitzaion langileari euskaraz egiteko eskatu zion, baina langileak ez zekiela erantzun zion.	Gipuzkoa
Zenbakia: 162/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Urtarrilaren 23an informazio-gunean zegoen langileari galdera euskaraz egin zion herritarrak. Langileak ordea, ez zekin euskaraz. Orduan, herritarrak langile euskaldunarekin egon nahi zuela adierazi zion. Hark une hartan ezinezkoa zela erantzun zion, herritarraren iritziz, modu oso txarrean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 175/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Oiartzungo herritarrak otsailaren 2an eskaintzei buruzko publizitatea jaso zuen etxean. Azalean informazioa euskaraz ageri den arren, informazioa nagusiki gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 176/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Oiartzungo saltokian informazio-panel, iragarki, eta abarrekoak gaztelaniaz idatzita daude nagusiki. Urtarrilaren 23an horri buruzko kexa jartzeko erreklamazio-orriak eskatu zituen, baina eragozpen handiak jarri zizkioten.	Gipuzkoa
Zenbakia: 238/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Eskaintzei buruzko 5 publizitate-aldizkari banatu zituen Oiartzungo etxeetan urtarrilean. Gehienez ere, azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 269/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR CARREFOURek Oiartzungo etxeetan martxoaren 13tik 23ra eta apirilaren 14tik 22ra bitarteko eskaintzen inguruan banatutako publizitate-aldizkarietan azaleko eta kontrazaleko informazioa izan ezik gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 464/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Donostialdeko etxeetan martxoaren 20tik apirilaren 22ra eta martxoaren 24tik apirilaren 13ra bitarteko eskaintzen inguruan banatutako publizitate-aldizkarietan azaleko eta kontrazaleko informazioa ezik gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 592/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Otsaileko eskaintzei buruzko 2 publizitate-aldizkari banatu zituen Oiartzungo etxeetan. Gehienez ere, azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 604/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Martxoeko eskaintzei buruzko hiru publizitate-aldizkari banatu zituen Oiartzungo etxeetan. Gehienez ere azalean eta kontrazalean zetorren informazioa euskaraz. Gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 643/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Apirileko eskaintzei buruzko bi publizitate-aldizkari banatu zituen Oiartzungo etxeetan. Azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz zetorren arren, gainerako guztia gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 649/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Maiatzaren 14tik 27ra bitarteko eskaintzei buruzko XXL <i>Aurrezki Erraldoia</i> izeneko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oiartzungo etxeetan. Azalean eta kontrazalean informazioa euskaraz zetorren arren, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa

Zenbakia: 661/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Donostialdean zabalduak apirilaren 28tik ekainaren 16erako eskaintzen berri ematen zuen <i>Aire freskoago bat zure etxerako</i> izeneko propaganda nagusiki gaztelaniaz idatzia dago. Azalean eta kontrazalean bakarrik ageri da euskara, hori bai, lehenasunez.	Gipuzkoa
Zenbakia: 732/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR CLUB CARREFOUR delakoaren bazkideak gaztelania hutsean jaso zituen maiatzaren erdi aldera <i>La Buena Mesa</i> izenburuko publizitatea eta harekin batera heldu zen gutuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 756/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR CARREFOURek 2009ko maiatzean Donostialdeko etxeetan maiatzaren 28tik ekainaren 9ra bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkarian, ele bietan dauden aurreko eta atzeko orria kenduta, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 788/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Oizartzungo CARREFOURek 2009ko ekainean Donostialdeko etxeetan ekainaren 25etik uztailaren 13ra bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkarian, ele bietan dauden aurreko eta atzeko orria kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 897/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Gasteizko Gorbeia Merkatararitza Guneko CARREFOUR hipermerkatuan jendeari begirako errotuluak eta kartelak gaztelania hutsean daude.	Araba
Zenbakia: 1092/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Donostialdean zabaldu zuen irailaren 11tik 24ra bitarteko eskaintzen berri ematen zuen publizitatearen barneko orrialdeetan informazioa gaztelania hutsean zetorren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1168/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR CARREFOURek 2009ko irailaren erdialdean Oizartzungo etxeetan irailaren 3tik 26ra bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkarian, ele bietan dauden aurreko eta atzeko orria kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1181/2009 Arrazoa:	Erakundea: CARREFOUR Herritarra CARREFOUR merkataritza-guneko bezeroa da. 7741 zenbaitik jakinarazpen bat bidali zioten urriaren 9an SMS bidez. Jakinarazpena gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1138/2009 Arrazoa:	Erakundea: CENTURY 21 Urriaren amaieran Donibane Lohizunen banatutako aldizkaria frantses hutsean idatzia da.	Lapurdi
Zenbakia: 117/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Berriozarko saltokiko bezeroak gaztelania hutsean jaso du <i>En el deporte, todo tiene su recompensa</i> izeneko gutuna eta opari-txekea.	Nafarroa
Zenbakia: 234/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean jaso du <i>Invitation personnelle à une journée inoubliable dans votre magasin Décathlon Anglet</i> izeneko publizitate e-mezua.	Lapurdi
Zenbakia: 636/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Ekainean helarazitako 3 promozio e-mezuak frantses hutsean idatziak dira.	Lapurdi
Zenbakia: 638/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Maiatzean helarazitako lau promozio e-mezuak frantses hutsean bidali dira.	Lapurdi
Zenbakia: 703/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Iruñeko DECATHLON saltokian bezeroari luzatu dion ordainagiriaren atzealdean informazioa euskaraz eta gaztelaniaz ematen den arren, erosketari buruzko azalpenak ematen dituen aurreko aldean gaztelania huts-hutsean dago.	
Zenbakia: 821/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON E-posta bidezko <i>Equipales para su campamento a precio record</i> izeneko publizitate-mezua gaztelania hutsean jaso zuen ekainaren 23an.	Nafarroa
Zenbakia: 1003/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean igorri dizkio bezeroari martxoan zehar 3 publizitate mezu e-posta bidez. Hirurak frantses hutsean dira, ez da euskararen arrastorik.	Lapurdi
Zenbakia: 1010/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean igorri dio apirilean publizitate mezu e-posta bidez: <i>Invitation randonnée à vélo gratuite!</i> izeneko mezua, hain zuzen ere.	Lapurdi
Zenbakia: 1025/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Frantses hutsean jaso ditu irailean igorri bi publizitate e-mezuak.	Lapurdi
Zenbakia: 1038/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Saltegiak frantses hutsean igorri dizkio uztailean zehar hiru publizitate mezu e-posta bidez.	Lapurdi
Zenbakia: 1111/2009 Arrazoa:	Erakundea: DECATHLON Herritarrak frantses hutsean jaso ditu urrian bi publizitate-mezu.	Lapurdi

Zenbakia: 1208/2009	Erakundea: DECATHLON	Lapurdi
Arrazoa:	Frantses hutsean jaso du azaroan igorri publizitate e-mezua: <i>Le Quechua club, des services personnalisés et 100% gratuits !</i>	
Zenbakia: 1353/2009	Erakundea: DECATHLON	Lapurdi
Arrazoa:	Frantses hutsean jaso ditu abenduan igorri sei publizitate-mezuak.	
Zenbakia: 693/2009	Erakundea: DELTA COCINAS	Gipuzkoa
Arrazoa:	Errenteria-Oreretako herritarrak gaztelania hutsean jaso zuen joan den maiatzaren 20an DELTA COCINASen publizitate-esku-orria etxeko postontzian.	
Zenbakia: 168/2009	Erakundea: DESPEGA DISCOUNT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailean Oarsoaldean banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Zenbakia: 5832009	Erakundea: DESPEGA DISCOUNT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan jaso duten esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1090/2009	Erakundea: DISTER REKALDE KIT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Iraila hasieran buzoiratu zuen <i>Yah! Menuden Rebajen!</i> izeneko publizitatean, euskararen presentzia hutsaren hurrengoa zen.	
Zenbakia: 1114/2009	Erakundea: E. LECLERC	Lapurdi
Arrazoa:	Irailearen 30a eta urriaren 10a bitartean antolatzen duen arno feriaren kariatarat banatutako katalogoa frantses hutsean zegoen.	
Zenbakia: 1327/2009	Erakundea: E. LECLERC	ERANTZUN DUTE
Arrazoa:	Iruñeko E. LECREC hipermerkatuak joan den azaroaren erdi aldera Iruñerriko enpresetara bidali zuen Gabonetako saskien aldizkaria, eta harekin batera heldu zen eskaera-orria, gaztelania hutsean ziren.	
Zenbakia: 566/2009	Erakundea: EL ALMACÉN DEL DESCANSO	Gipuzkoa
Arrazoa:	<i>Aviso urgente todo a 1-</i> izeneko esku-orria gaztelania hutsean jaso dute Oiartzungo etxeetan.	
Zenbakia: 957/2009	Erakundea: EL BOULEVARD MERATARITZA GUNEA	Araba
Arrazoa:	Irailearen 1ean Gasteizko merkataritza-guneko informazio-puntuak ezin izan zituen argibideak euskaraz jaso.	
Zenbakia: 755/2009	Erakundea: ELBUME MUEBLES	Gipuzkoa
Arrazoa:	2009ko maiatzean Donostialdeko etxeetan zabaldu zuen propaganda gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 14/2009	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	Abadiñoako hipermerkatuko 946 232 000 zenbakira deitzean, gaztelania hutsean den lokuzioa azaltzen da hainbat aukera emanez.	
Zenbakia: 53/2009	Erakundea: EROSKI	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko EROSKI HIPERMERKATUAN 2009ko abuztuaren 16ra arteko balioa zuten txartelak eman zizkioten herritarrari. Txartelean ageri zen informazio guztia gaztelania hutsean idatzita zegoen	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 292/2009	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	EROSKIk ontziratutako edo EROSKIrendako berariaz ontziratutako hainbat produkturen etiketak gaztelania hutsean idatzia daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 422/2009	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	EROSKiko bezeroarendako 902 540 340 telefonoko teleoperadore euskaldunek ere agurra gaztelania hutsean egiten dute defektuz.	
Zenbakia: 551/2009	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	EROSKIk Espainiako Errege Kopako finalerako sarreraren zozketarako sortu zituen txartelak gaztelania hutsean idatzita zeuden, eta zozketan parte hartzeko herritarren eskura jarri zuen telefono-zenbakiak (905 44 55 65) gaztelaniaz zuen lokuzio osoa.	
Zenbakia: 946/2009	Erakundea: EROSKI	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko EROSKI HIPERMERKATUAK gaztelania hutsean banatu zuen abuztuan Barañainen abuztuaren 6tik 12ra bitarteko eskaintzen berri ematen zuen publizitate-orria.	
Zenbakia: 951/2009	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	EROSKIk ALIPROX kateko supermerkatuetara igortzen dituen hainbat euskarri gaztelania hutsean daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1069/2009	Erakundea: EROSKI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Euskadi Irratian EROSKIren iragarkia entzun zitekeen irailan. Iragarkian ume batek aitari galdetzen zion ea heldu diren. Orduan aitak, gogaiturik " <i>beti berdina, bitik hirutan...</i> " erantzuten zion. Bitik hirutan ezinezkoa da, <i>hirutik bitan</i> behar luke.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1342/2009	Erakundea: EROSKI	Bizkaia
Arrazoa:	Zorrotza auzoko Udal Hiltegian kaleko zutikako seinalea gaztelania hutsean idatzia dago: USO EXCLUSIVO EROSKI.	
Zenbakia: 1014/2009	Erakundea: FAGOR	Gipuzkoa
Arrazoa:	FAGOREk galdararen kontratua berritzeko gutuna bidali ohi dio bezeroari urtean behin. Aurtengo irailan bidali dioten jakinarazpena gaztelania hutsean dago. 902 105 010 zenbakira deitu du eta ez dutela euskarazko eredurik erantzun diote.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1385/2009	Erakundea: FAGOR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Abenduaren 30 goizean bezeroen arretarako 902 105 010 zenbakira deitu eta gaztelaniaz erantzun diote. Herritarrak orduan ea euskaraz arta dezakeen inor badagoen galdetu eta baietz baina itxoiteko esan diote. Tarte batez zain egon ondoren, aurreko langileak berak hartu dio euskaraz dakiten lankide guztiak okupatuta daudela esanez.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 505/2009	Erakundea: FNAC	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko saltokian ordainagiriak gaztelania huts-hutsean luzatzen dituzte: <i>IVA incluido, Conserve su ticket para cambios</i> etab. Ifrentzuan testu bera behin eta berriz.	
Zenbakia: 506/2009	Erakundea: FNAC	Bizkaia
Arrazoa:	Luzatzen dituzten tiketetan honako hau agertzen da gaztelania hutsean: <i>Compromisos Fnac. Todo tiene el precio mínimo garantizado...</i>	
Zenbakia: 407/2009	Erakundea: FORUM	Bizkaia
Arrazoa:	Webguneak gaztelaniazko bertsioa bakarrik du; beraz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	
Zenbakia: 436/2009	Erakundea: FOTOPRIX	Gipuzkoa
Arrazoa:	Postontzietan gaztelania hutsean jaso zuten urtarrilaren 19tik otsailaren 28a bitarteko eskaintzei buruzko publizitatea.	
Zenbakia: 465/2009	Erakundea: FOTOPRIX	Gipuzkoa
Arrazoa:	Postontzietan gaztelania hutsean jaso zuten martxoaren 18tik maiatzaren 11 bitarteko eskaintzei buruzko publizitatea.	
Zenbakia: 67/2009	Erakundea: GENERAL ÓPTICA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2008ko abenduaren bukaeran Donostiako etxeetan eskaintzei buruz banatutako publizitate-gutuna gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 66/2009	Erakundea: IKEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	2008ko abenduaren bukaeran Donostiako etxeetan eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 160/2009	Erakundea: IKEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Martxoaren 1a bitarteko eskaintzen esku-orria gaztelania hutsean idatzia jaso zuten Donostiako etxeetan, ¡ <i>Armarios para todos!</i> izeneko.	
Zenbakia: 711/2009	Erakundea: IKEA	Bizkaia
Arrazoa:	IKEAk maiatzean Getxoko postontzietan banatu zuen ¡ <i>Salones para todos!</i> izeneko publizitate-orria gaztelania hutsean zen. Hitz bakar bat ere ez zen ageri euskaraz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1078/2009	Erakundea: IKEA	Nafarroa
Arrazoa:	IKEAk katalogo berria argitaratu dutela jakinarazteko esku-orria zabaldu zuen irailaren amaieran Iruñeko etxeetako postontzietan. Esku-orria gaztelania hutsean dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1257/2009	Erakundea: IKEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	IKEAk urriaren hasieran Donostialdeko etxeetan banatu zuen <i>Placeres de Otoño</i> publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 554/2009	Erakundea: LEROY MERLIN	Bizkaia
Arrazoa:	LEROY MERLINEk apirilaren Durangoko postontzietan banatu duen 48 orrialdeko publizitate-liburuxka (abenduaren 31ra arteko indarraldia du) gaztelania hutsean dago. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	
Zenbakia: 1091/2009	Erakundea: LEROY MERLIN	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostialdean zabaldu zuen irailaren 11tik 30era bitarteko eskaintzen berri ematen zuen propagandaren barneko orrialdeetan informazioa gaztelania hutsean zetozen.	
Zenbakia: 1164/2009	Erakundea: LEROY MERLIN	Gipuzkoa
Arrazoa:	LEROY MERLINEk 2009ko irailaren erdialdean Oiartzungo etxeetan irailaren 11tik 30era bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkarian, ele bietan dauden aurreko eta atzeko orria kenduta, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 496/2009	Erakundea: LIDL	Bizkaia
Arrazoa:	LIDL supermerkatuak Durangon banatutako 16 orrialdeko ¡ <i>Ahorre al año 2.000- comprando en Lidl! Edición 15/2009. A Partir del miércoles 8/4</i> publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 667/2009	Erakundea: LOREAK MENDIAN	Nafarroa
Arrazoa:	LOREAK MENDIAN enpresak gaztelania hutsean du webgunea.	
Zenbakia: 823/2009	Erakundea: MC DONALDS'	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako jatetxean bezeroei zuzendutako informazioa ez dago euskaraz: errotulazioa, karta, etab. gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez badago, ordea.	
Zenbakia: 304/2009	Erakundea: MEDIA MARKT	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko MEDIA MARKT saltokiak bezeroari luzatu dioten ordainagiria gaztelania huts-hutsean dago.	
Zenbakia: 648/2009	Erakundea: MEDIA MARKT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 15etik 23ra bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oiartzungo etxeetan. Kontrazalean esaldiren bat euskaraz zetozen arren, gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia zegoen.	

Zenbakia: 1094/2009 Arrazoa:	Erakundea: MEDIA MARKT Donostialdean zabaldutako abuztuaren 21etik 29ra bitarteko eskaintzen berri ematen zuen publizitatean euskarari eskaintako lekua hutsaren hurrengoa zen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 574/2009 Arrazoa:	Erakundea: MERCABILBAO MERCABILBAO enpresaren webgunea gaztelania hutsean dago. Ezin da bertan ematen den informazioa euskaraz eskuratu. Bilboko Udala da enpresako akziodun nagusia.	Bizkaia
Zenbakia: 575/2009 Arrazoa:	Erakundea: MERCABILBAO MERCABILBAO enpresak argitaratutako <i>Berripaperaren</i> 3. zenbakia gaztelania hutsean dago. Ez da hitz bat bera ageri euskaraz.	Bizkaia
Zenbakia: 576/2009 Arrazoa:	Erakundea: MERCABILBAO MERCABILBAO enpresak gaztelania hutsean argitaratu zuen apirilaren 28ko DEIA egunkarian Akziodunen Batzar Nagusirako deia.	Bizkaia
Zenbakia: 555/2009 Arrazoa:	Erakundea: MERKAL CALZADOS MERKAL CALZADOSek apirilean sei orrialdeko publizitate-liburuxka banatu zuen Durangoko postontzietan. Eskaintzak apirilaren 30etik maiatzaren 24ra arteko indarraldia du. Bada, aipatu publizitate-liburuxka gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 647/2009 Arrazoa:	Erakundea: MERKAL CALZADOS Apirilaren 30etik maiatzaren 24ra bitarteko eskaintzei buruz Oiartzungo etxeetan banatutako publizitate-aldizkaria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1163/2009 Arrazoa:	Erakundea: MERKAL CALZADOS MERKAL CALZADOSek 2009ko irailean Oiartzungo etxeetan irailaren 9tik 29ra bitarteko eskaintzei buruz banatutako publizitate-aldizkarian, ele bietan dauden aurreko eta atzeko orria kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 239/2009 Arrazoa:	Erakundea: MOBLERONE Urtarrilaren-martxoaren bitarteko eskaintzei buruzko publizitate-aldizkaria banatu zuen Oiartzungo etxeetan. <i>Garraioa eta montaketa dohainik</i> esaldia da euskaraz idatzia dagoen gauza bakarra; gainerako guztia gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1256/2009 Arrazoa:	Erakundea: MUEBLES REY MUEBLES REY altzari-etxeak urriaren hasieran Donostialdeko etxeetan banatu zuen publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 570/2009 Arrazoa:	Erakundea: NATUZZI Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso dute <i>Recibe hasta 1.000 - por tu antiguo sofá</i> dioen esku-orria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 809/2009 Arrazoa:	Erakundea: NETTO Altsasuko NETTO hipermerkatuak joan den ekainaren hasieran bertako txartela duten bezeroei <i>Uda honetan ez zaizu ezer kostatuko nabarmentzea</i> publizitate orria bidali zien etxera. Iragarkian ez da euskara eta gaztelaniaren arteko oreka errespetatzen. Gaztelania da nagusi.	Nafarroa
Zenbakia: 569/2009 Arrazoa:	Erakundea: NIVEA Loción Happy Time produktuari buruzko publizitatea gaztelania huts-hutsean idatzia jaso zuten Oiartzungo etxeetan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 431/2009 Arrazoa:	Erakundea: NO + VELLO Donostialdeko postontzietan gaztelania hutsean jaso zuten martxoaren 3an <i>Presume este verano</i> izeneko esku-orria.	Gipuzkoa
Zenbakia: 222/2009 Arrazoa:	Erakundea: ROADY Kanboko auto zentroan jarritako informazioa frantses hutsean da: ordutegia, mekanikoen lanen xehetasunak etab. Horretaz gain, fakturak frantses hutsean luzatzen dituzte.	Lapurdi
Zenbakia: 223/2009 Arrazoa:	Erakundea: ROADY Urtarrilaren 15ean Kanboko auto zentroan ezin izan zuen egokitu zitzaizkion hiru langileengandik, zuzendaria barne, zerbitzua euskaraz jaso.	Lapurdi
Zenbakia: 1234/2009 Arrazoa:	Erakundea: PANASONIC Herritarrak haririk gabeko Panasonic markako etxeresna erosi du. Kutxaren azalean adierazten denez pantaila 14 hizkuntzatan ikus daiteke, baina euskara ez dago horien artean.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1132/2009 Arrazoa:	Erakundea: RENAULT Azaroaren 6an autoaren mantenuaren inguruan egin eskaintza bereziak iragartzeko etxeetara igorri promozio gutuna eta esku-orria frantses hutsean idatziak ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 1357/2009 Arrazoa:	Erakundea: ROYAL CANIN ROYAL CANINEk eskatu gabeko propaganda helarazi dio etxera, <i>toda una vida</i> izeneko. Informazio guztia gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 396/2009 Arrazoa:	Erakundea: SABECO/SIMPLY MARKET Bilboko Amadeo Deprit kaleko Simply Market supermerkatuan errotulu, kartel eta ohar idatzi guztiak gaztelania hutsean daude.	Bizkaia

Zenbakia: 769/2009	Erakundea: SUPER AMARA	
Arrazoa:	Andoaingo SUPER AMARA supermerkatuan zozketa bat antolatu zuten joan den maiatzean. Bezeroei zozketan parte hartzeko bete beharreko txartelak ematen zitzaizkien ordainagiriarekin batera kutxa batean sartzeko. Txartela bera, nola zozketaren berri ematen zuten supermerkatu sarrerako panelak, eta irabazleen panela guztiak gaztelania hutsean zeuden.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 770/2009	Erakundea: SUPER AMARA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Andoaingo SUPER AMARA supermerkatuan bezeroei luzatzen dizkieten ordainagiritan 'eskerrik asko etortzeagatik' esaldia kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean adierazita dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 754/2009	Erakundea: SUPER BM	Gipuzkoa
Arrazoa:	SUPER BMk ekainaren hasieran Larratxoko supermerkatuetan bezeroen eskura jarri dituen publizitate-orriak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 974/2009	Erakundea: TAHON OKINDEGIAK	Nafarroa
Arrazoa:	Irurtzungo TAHONA okindegian ogia biltzeko ematen duten paperean, <i>Pan cada día</i> kanpainaren informazioa gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 598/2009	Erakundea: TACTO DEPILACIÓN LÁSER	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso dute esku-orria.	
Zenbakia: 435/2009	Erakundea: TELEPIZZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrek otsailaren 2tik martxoaren 17a bitarteko eskaintzen berri ematen zuen esku-orria jaso dute. Zenbait gauza euskaraz ere idatziak dauden arren, gaztelania da nagusi.	
Zenbakia: 1162/2009	Erakundea: TELEPIZZA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Esku-orria zabaldu dute Donostialdean. Zenbait gauza euskaraz ere idatziak dauden arren, gaztelania da nagusi.	
Zenbakia: 68/2009	Erakundea: TOYS "R" US	Gipuzkoa
Arrazoa:	2008 bukaeran Donostiako etxeetan eskaintzei buruz banatutako publizitate-liburuxka gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 747/2009	Erakundea: URBIL MERKATARITZA GUNEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	URBIL merkataritza-gunearen inguruan autoen azoka egin zen joan den ekainean. Azoka iragartzen zuten panel guztiak gaztelania hutsean idatzita zeuden, baita autoak salgai zeuden tokiko errotulu eta gainerako kartelak ere.	
Zenbakia: 970/2009	Erakundea: ZARA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko ZARA saltokian erosi duen jantziak zer materialez egina dagoen eta hura garbitu eta lisatzeko argibideak emanez duen etiketa 14 hizkuntzatan idatzita dago baina euskara ez dago horien artean.	

5.3. AISIALDIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 83

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratutako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Lege-urraketarik ez da izan ordea, ez dagoelako eremu honetako jarduera arautzen duen inongo legerik.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Oiartzungo Kirol Elkarteak zozketarako txartelak gaztelania hutsean atera dituela-eta bi kexa jaso ditugu.

Bilboko Arte Ederretako Museoaren kasuan ere, sarrera-txarteletan euskaren presentzia hutsaren hurrengo dela salatuz bi kexa jaso ditugu.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Audio-sistema euskaraz ez
Aurkezpena edo bisita gidatua euskaraz ez
E-mezua euskaraz ez
Egitaraua euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Faktura edo ordainagiria euskaraz ez
Federatzeko fitxa euskaraz ez
Gutuna, jakinarazpena edo gonbidapena euskaraz ez
Gutunazala euskaraz ez
Ikuskizunerako sarrera-txartela euskaraz ez
Inprimakia euskaraz ez
Inskripzio plaka euskaraz ez
Kartela, panela edo oharra euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez
Webgunearen hasiera-orria gaztelaniaz zabaltzea
Zozketa-txartela euskaraz ez

Kexa gehienak publizitateari loturikoak dira. Webguneak euskarazko bertsiorik ez izatea eta kartela, panela edo oharra euskaraz idatzi ez izatea ere maiz errepikatu diren arrazoiak dira.

Bestetik, ahozko erabilerarekin zerikusia duten kexak ere ugari izan dira.

2.3. Larritasuna

Webgunearekin zerikusia duten kexetan larria iruditzen zaigu 3-4 hizkuntzatan kontsultatzeko aukera eskaintzea, baina euskara, berezko hizkuntza eta tokiaren arabera ofiziala, aintzat hartu ez izana.

CIVICANen egon zen erakusketan antolatzaileek fede txarrez jokatu zutela dirudi, izan ere informazio-panelak euskaraz egon arren, ez zegoen euskarazko informazioa irakurtzeko modurik, paretaren aldera jarri zituztelako.

ATHLETIC CLUBek jokatu zuen Espainiako Errege koparen finala zela eta San Mames estadioan jaia antolatu zuten; bada, partida ETB1n bidez euskaraz emateko aukera zuten arren, gaztelaniazko kate baten bidez eskaini zuten.

Jarrera inposatzailearen adierazgarri dira 990-2009 eta 1011-2009 kexak. Izan ere, herritarrak frantsesez eta gaztelaniaz aritzera behartu baitzituzten SUD OUEST egunkariko eta LA PERLA TALASO SPORTeko langileek.

UDC ROCHAPEAK eragindako kexek euskararen erabileran atzerapausoa suposatzen dute. Bazkideek lehen komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz jasotzen zituzten arren, 2009an gaztelania hutsean jasotzen hasi dira.

Haurren testuinguruarekin zerikusia duten zenbait kexa jaso ditugu: kirolean federatzeko txartelak eta haurren kirol-ikuskizunekin loturikoak dira. Haurren artean euskaraz dakitenak asko diren arren, errealitate horri bizkarra ematen diete zenbait kirol federaziok.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
AISIALDIA	28
KIROLA	31
KULTURA	10
HEDABIDEAK	14

AISIALDIA

Kexa pare bat kenduta, gainerako guztiek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia.

Idatzizkoen artean publizitate-euskarriak edo panel, kartel eta oharrak euskaraz ez egoteak eragindakoak dira gehienak. Webgunea eta ikuskizunerako sarrera-txartela euskaraz ez egotea ere maiz errepikatu diren arrazoiak dira.

BAGERA Donostiako Euskaltzaleen Elkarteak Donostiako aisialdian erreferente diren bost jardueretan, Zinemaldia, Fantasiako eta Beldurrezko Zinemaren Astea, Aste Nagusia, Musika Hamabostaldia eta Jazzaldia, 2009ko edizioetan hizkuntzaren erabilera neurtu dute.

Behatokian aurten ez dugu horiei buruzko kexarik jaso, baina interesgarria iruditzen zaigu BAGERAk burututako neurketen emaitzen berri ematea. Zinemaldiari dagokionez, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideen bermean zer hobetu asko dago: euskararen presentzia filmetan (audioak, azpituak) oso txikia izan da eta ekitaldietan euskararen ahozko erabilera, aurreko urteetan bezala, oso eskasa izan da. Idatzizko materialetan aurrerapausoa izan da eta gehienetan hizkuntzen arteko oreka mantendu da. Hala ere, *Festival* egunkari ofiziala salbuespena dugu, euskararen portzentaia jaitsi egin baita eta beraz, ingelesaren azpitik jarraitzen du.

Beldurrezko eta Fantasiako Zinemaren Astean euskarak izan duen tratamendua, oro har, positiboki baloratu dute, nahiz eta prentsaurreko, ekitaldi nagusi zein filmen aurkezpenetan zer hobetu badagoen.

Aste Nagusian euskararen erabilera normalizatzeko urrats handiak eman behar direla oraindik ondorioztatu dute. Ekitaldietan ez da beti euskararen ahozko erabilera bermatzen eta Itsaspeko zinearen erakusketan, aurkezpena zein pelikula guztiak gaztelania hutsean eskaini baitziren. Hala ere, bestelako aurkezpen gehienak ele bietan izan dira eta idatzizko euskarri gehienetan euskarari tratamendu orekatua eman zaio.

Musika Hamabostaldian hizkuntzaren ahozko erabilera desberdina izan ekitaldia burutu den lekuaren arabera da: zenbaitetan euskararen presentzia orekatua izan da, baina besteren batean ez. 7-12 urte bitarteko haurrentzako soinudun birziklapen tailerrean zeuden bi begiraleek ez zekiten euskaraz. Prentsaurrekoetan, oro har, gaztelania izan da nagusi. Idatzizko materialetan berriz, kartelean eta prentsa dossierretan informazioa euskaraz ere modu orekatuan eman bada ere, esku egitarauan, esku-orrietan, liburuan, eta abarretan gaztelaniaz informazioa gehiago eman da.

Jazzaldiari dagokionez, oro har, balorazio baikorra egin dute, bai ekitaldien aurkezpenean bai idatzizko materialean ere euskarak tratamendu orekatua izan baitu.

KIROLA

Eremu horretan ere, idatzizko erabilerarekin dute zerikusia kexa gehienek. Hala ere, ikuskizunean edo bisita gidatuan euskara bigarren mailan utzi izana behin baino gehiagotan errepikatu da.

Ugari izan dira kexen arrazoiak: publizitatea, gutuna, jakinarazpena, gonbidapena, egitaraua edo federatzeko fitxa euskaraz jaso ez izana, webgunea euskaraz kontsultatzeko aukerarik ez izatea, etab.

KULTURA

Kexen zioen artean publizitate-euskarriak, webgunea, ikuskizunerako sarrera-txartela, etab. euskaraz jaso ez izana daude.

HEDABIDEAK

Webguneak euskarazko bertsiorik ez izatea edo aldizkaria eta egunkariaren gehigarria euskaraz argitaratu ez izana dira gehien errepikatu diren kexen arrazoiak.

4. ERANTZUNAK

Eremu honetan jasotako erantzunak aisialdia, kirolak eta kultura azpiataletan kokatutako erakundeek dira.

AISIALDIA

BILLABONG PRO 09ko letratuak adierazi duenez, webgunean informazioa euskaraz eskaintzeko derrigortasun legalik ez izan arren, ulertzen du informazioa euskaraz eman beharko litzatekeela eta arduradunei jakinaraziko die.

EROSKI BIDAIK enpresak kexa eragin zuten kartelak erreklamazioa jaso eta berehala kendu zirela azaldu du. Bestetik, enpresak herritarren eskubideak bermatzeko duen konpromisoa irmoa eta indarrean dagoen araudiak finkaturikoa behar bezala betetzeko duen borondatea berretsi ditu. Horren adibide modura agentziek erabiltzen duten informazio-karteletariko baten kopia bidali digu, elebiduna bera.

LA PERLA TALASO SPORTEk igorritako 3 kexei erantzun die. 97-2009 kexaren harira adierazi du, egia da LA PERLAK joan den Gabonetan katalogo berezia bidali zuela eta esku-orriarekin batera zihoan gutuna ele bieran izan arren, esku-orria bera gatzelania hutsean idatzita zegoela. Gabon garairako eta puntualki argitaratutako esku-orria zela eta ele bieran argitaratzeak (orri-

kopuru bikoitza) aurrekontu handiagoa eskatuko omen lukeela gaineratu du, aurre egin dezaketena baino handiagoa.

1011-2009 kexa dela eta, langileak kontratatzerakoan euskara jakitea lehenesten dutela, beste ezaugarri batzuekin batera, adierazi dute, baina ez dutela beti baldintza hori betetzen duen jendea aurkitzen. Hala ere, euskaraz dakien eta ez dakien jendea elkarrekin txanda berean jartzen saiatzen direla.

1012-2009 kexari dagokionez, tarifa eta zerbitzuei buruzko gida gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez argitaratzen dutela adierazi dute. Gaztelaniazkoa koloretan da eta euskarazkoa berriz, zuri-beltzean. Marketing kontuengatik ez dute gida ele bietan argitaratzen, astuna suertatuko bailitzateke.

M&BLUES VISIONek webgunea dagoeneko euskaraz ere ikusgai dagoela jakinarazi digu. Informazioa beti bi hizkuntzetan argitaratzen dutela gaineratu du eta inork gogorarazi gabe ere hala egingo zutela.

1157-2009 kexaren hartzaileak zur eta lur gelditu direla adierazi dute. Izan ere, webgunea euskaraz ez badago, bitartekorik ez dutelako dela azaldu dute, baina gainerako jarduera guztiak euskaraz egiten dituztela. *Bai euskarari* ziurtagiria dute eta hala eskatzen duen bezeroari informazioa euskaraz ematen diote, nahiz eta bezero gehienak ez diren euskaldunak eta muga ekonomikoaren eraginez, webgunea gaztelaniaz baino ezin izan zuten egin.

KIROLAK

Bi erantzun jaso ditugu.

REALAREN MUSEOKO ARDURADUNAK jakinarazi du ustekabea izan dela kexa jaso izana eta gaizki ulertu baten ondorioa delakoan daudela. Izan ere, Museoan ez da bisita gidaturik egiten, aurrez adostutako taldeentzat ez bada. Kasu horretan, talde bakoitzak eskaeraren momentuan aukeratzen omen du bisitan erabiliko den hizkuntza. Gainerako bisitariei, berriz, azalpen labur bat ematen omen diete eta gero museoak haiek nahi erara ikusten uzten omen diete. Azalpen hori emateko bisitatiek sarreran erabili duten hizkuntza erabiltzen omen dute. Beste alde batetik, estadioaren bisita programatuak, bai goizez eta bai arratsaldean euskaraz eta gaztelaniaz egiten dira. Bukatzeko, museoan erabiltzen diren material guztiak ele bietan daudela dio, eta esku-orri bat bidali du horren frogara modura.

UDC ROCHAPEAK hiru kexetako bati erantzun dio. Jardueren berri emateko foiletoa dela-eta, prestatu duten lehendabiziko aldia dela adierazi dute. Orain arte fotokopiak izaten ziren eta horiek euskaraz zein gaztelaniaz izan ohi ziren. Foiletoak ele bietan argitaratzea arraz garestia litzateke. Informazioa euskaraz jaso nahi duten bazkideek eurei jakinaraziz gero, euskaraz emateko ez dela inongo arazorik gaineratu dute.

KULTURA

BILBOKO ARTE EDER MUSEOtik adierazi digutenez, arazoa konponduta dago dagoeneko.

MAURICE RAVEL KONTSERBATORIOAk adierazitakoaren arabera, 2007an estreinatu webgunea ez da oraindik euskaratu. Beste zenbait erabiltzailerengandik ere eskaera bera jaso dutenez eta webgunea berritzeko asmotan direnez karia horretara kargu kaierari euskarazko itzulpenaren beharra gaineratuko diotela gaineratu dute.

GUGGENHEIM MUSEOAK adierazitakoaren arabera, Bisitariarekiko Arreta arloko langile guztiak ez ezik, beste arloetako telefono-arretarako langile guztiek eta gainerako hainbatek ere euskararen ezagutza maila altua dute. Horrez gain, hizkuntzaren normalizazio-plangintzari gogor ekin diola jakinarazi dute, euskara lan giroan gero eta sartuago egon dadin.

Beste alde batetik, Museoak praktikak egiteko Ikaslaguntza izeneko programa duela jakinarazi du, eta urtero 60 lagun baino gehiagok parte hartzen dutela bertan. Programan parte hartzeko, Bisitariarekiko Arreta arloak ikasleei euskara eta gaztelania menperatzea eskatzen die. Hala ere, batzuetan ez omen da profila betetzen duen jende nahikorik plaza guztiak betetzeko eta beraz, euskara-maila apalagoko ikasleengana jo behar izaten omen dute plazak hutsik ez uzteko. Ikasle horiek 'praktiketako ikaslea' seinalearen bidez identifikatuta daude, eta bisitariari harrera egiterakoan zalantzarik badute, Museoko langile gaituengana bideratzen dituzte bisitariak kontsultak argitzeko.

Nolanahi ere, eskerrak eman dituzte erreklamazioagatik, bisitariari kalitatezko zerbitzua eskaintzeko lagungarri zaielako. Ildo horretan Museoak euskarari arreta berezia eskaintzen eta bere langileei bisitarien hizkuntzetan jardutearen garrantzia azpimarratzen jarraituko omen du.

5. SINOPSIK:

AISIALDIA

Zenbakia: 511/2009 Arrazoiak:	Erakundea: BETIZU KLUBA BETIZU KLUBak bere bazkideei bidaltzen dien <i>Beti News</i> aldizkariaren apirileko azalean gaztelania hutsean ageri dira ohar idatziak (Sr. <i>Cartero</i> , por favor indique xon una X el motivo de la devolución: desconocido, rehusado, ausente, dirección incorrecta, otros). Kertar Marketing Services delakoak jarria da azala.	Nafarroa
Zenbakia: 1254/2009 Arrazoiak:	Erakundea: BILLABONG PRO 09 BILLABONGek Mundakan ospatu zen Billabong Pro 09 txapelketaren berri emateko abian jarri duen webgunea ingelesez, gaztelaniaz, portugesez eta frantsesez kontsulta daiteke, euskaraz ez ordea.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1073/2009 Arrazoiak:	Erakundea: CATAMARÁN CIUDAD DE SAN SEBASTIÁN Ciudad San Sebastian ontziak bere zerbitzuak iragartzeko udan banatzen duen esku-orria nagusiki gaztelaniaz idatzia dago.	
Zenbakia: 1242/2009 Arrazoiak:	Erakundea: CINEVOX ITAROA Itaroako CINEBOXen urriaren erdi aldean jaso zuten sarrera-txartela, ordainagiria eta ikusle guztiei luzatu zieten informazioaren esku-orria gaztelania hutsean zeuden.	Nafarroa

Zenbakia: 16/2009 Arrazoa:	Erakundea: CIVICAN Pedakadak Iraunkortasunerantz erakusketaren panelak ele bietan idatziak dauden arren, euskarazko aldea paretari begira zegoenez, ez zen euskarazko informazioa irakurtzen ahal.	Nafarroa
Zenbakia: 742/2009 Arrazoa:	Erakundea: CIVICAN CIVICANek argitaratu eta Iruñeko Liburutegi Publikoetan eskura daitekeen <i>espacio de lectura cívica, guía estelar 2009</i> liburuxkaren azaletan, aurkibidean, hitzaurrean eta ataletako goiburuetan ematen den informazioa gaztelania hutsean dator. Gidan datozen euskarazko liburuen deskripzioa soilik dago euskaraz. Informazio orokorra den guztia gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 1369/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTITUR Donostiako Bus Turistikoak bulego bat du Victoria Eugenia Antzokiaren parean. Bertan, argizko panel batek zerbitzuei buruzko informazioa ematen du. Informazioa gaztelaniaz ageri da nagusiki, euskararen presentzia ingelesa eta frantsesarenaren parekoa da (lau hitz).	Gipuzkoa
Zenbakia: 1370/2009 Arrazoa:	Erakundea: DONOSTITUR Donostiako Bus Turistikoaren webgunea www.busturistikoa.com beti gaztelaniaz zabalitzen da, nabigatzailea euskaraz konfiguraturua izan arren.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1139/2009 Arrazoa:	Erakundea: ENTRACTES ORGANISATION Aldizkariaren urriko alea, 247. zenbakia, eta azaroaren 30eko gala-kontzertua iragartzen duen esku-orria frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 922/2009 Arrazoa:	Erakundea: ERIBERRIKO GAZTELUA Abuztuaren 23an Erriberriko gaztelua bisitatu izan ziren. Jaso zituzten sarrera-txartelak gaztelania hutsean idatzita zeuden, harrera euskaraz eskatu bazuten ere, gaztelaniaz egin zieten eta Gaztelu barruko kartel ofizialak gaztelaniaz baino ez zeuden. Baziren behin-behineko kartel batzuk eta horiek gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez zeuden. Euskararen arrastorik ordea ez.	Nafarroa
Zenbakia: 497/2009 Arrazoa:	Erakundea: EROSKI BIDAIAK Abadiñoko EROSKI Bidaiak agentzian hainbat kartel eta ohar gaztelania hutsean daude, horien artean: erreserba deuseztatzeko aseguruaren berri ematen duena; Europan umeekin bidaiatzeko zer agiri (nortasun-agiria, familia-liburua) eraman behar den dioena; eta EEBetara sartzeko zer agiri (pasaporte digitala) eraman behar den adierazten duena.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 61/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOLEM ZINEMAK Moreako zinemetan txartelarekin ordaindu ondoren luzatu zieten ordainagiria gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa
Zenbakia: 330/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOLEM ZINEMAK Golem □ Yamaguchi zine-aretoan luzatu zizkioten sarrerak gaztelania hutsean zeuden. Ez zen hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1316/2009 Arrazoa:	Erakundea: IDABAMUSIKROCK IDABAMUSIKROCK CLUBek bidalitako posta elektronikoko mezua jaso zuen azaroaren 13an. Mezu horretan azaroaren 13tik 28ra bitarteko egitarauaren berri ematen zioten, gaztelania hutsean	Nafarroa
Zenbakia: 97/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA PERLA TALASO SPORT Gabonetako promozioen katalogoa bidali zuen Donostiako hedabide bateko erredakziora. Katalogoa gaztelania hutsean zegoen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1011/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA PERLA TALASO SPORT Irailaren 19an, arratsaldeko 16:30etan, Kontxako Pasealekuko egoitzan sartu zen herritarra eta euskaraz zuzendu zitzairen harrean zeuden bi neska gazteei. <i>Sabemos inglés, francés y castellano</i> erantzun zioten.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1012/2009 Arrazoa:	Erakundea: LA PERLA TALASO SPORT Harrera-mahaiaren gainean dagoen <i>Tarifa 09</i> esku-orria gaztelaniaz soilik dago erabiltzaileen eskura. Euskarazkoa eskatuta ordenagailuz inprimatutako orri piloa eman diote herritarri.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 855/2009 Arrazoa:	Erakundea: LOREAK ZALDITEGIA Loreak zalditegiak gaztelania hutsean egin zituen Altagaineko jaietan antolatutako erakustaldia iragartzeko kartelak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 427/2009 Arrazoa:	Erakundea: M&BLUES VISION Hondarribia Blues Festival jaialdia antolatu du uztailearen 16tik 19ra. Jaialdiaren berri emateko sortu duen www.hondarribiablues.com webgunean informazio guztia gaztelania hutsean dago. Ez da hitz bakar bat ere ageri euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1309-2009 Arrazoa:	Erakundea: PANDA MANAGEMENT Berri Txarrak taldeak joan den azaroaren 7an Atarrabiako TOTEM aretoan eman zuen kontzertuko sarrera-txartelaren atzealdeko oharretan zuzen zuzen gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 405/2009 Arrazoa:	Erakundea: SILVERSPACE ANIMATION STUDIOS Martxoaren 15ean gaztelania hutsean igorri du erakunde batera prentsa oharra: <i>SILVERSPACE : Nota de prensa □ SILVERSPACE comienza la producción de □HIROKU□(...)</i>	Nafarroa
Zenbakia: 745/2009 Arrazoa:	Erakundea: TOLOSANDBLUES TOLOSANDBLUES ekimenaren antolatzaileek www.tolosandblues.com webgunea sortu zuten ekainaren 25etik 28ra Tolosan egin zen blues jaialdiaren berri emateko. Webgunearen euskarazko bertsoan sartuta, parte hartzen duten taldeei buruzko informazio gehiena gaztelaniaz dago.	Gipuzkoa

Zenbakia: 1157/2009	Erakundea: ██████████	Nafarroa
Arrazoa:	██████████ren webgunean hitz batzuk kenduta gainerako guztia gaztelaniaz dago.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 597/2009	Erakundea: VEFA TRAVEL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso dute esku-orria, <i>Covadonga</i> dioena.	
Zenbakia: 1161/2009	Erakundea: VEFA TRAVEL	Gipuzkoa
Arrazoa:	VEFA TRAVELeK irailaren hasieran Oiartzungo etxeetako postontzietan publizitate-orria banatu zuen Sarako bidaia iragarritz. Publizitate-orria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Zenbakia: 1393/2009	Erakundea: VESA ESPECTACULOS	Bizkaia
Arrazoa:	Gasteizko Florida eta Guridi zinema-aretoetako leihatiletan gaztelania hutsean ipini dute EJren Kultura Bona bertan onartzen dutela e.a. iragartzeko kartel pila.	
Zenbakia: 1155/2009	Erakundea: VIAJES SEVARO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Viajes Sevarok irailaren hasieran Oiartzungo etxeetan banatutako publizitate- orria gaztelania hutsean idatzia dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	
Zenbakia: 653/2009	Erakundea: YELMO ZINEMAK	Bizkaia
Arrazoa:	Barakaldoko MEGAPARK merkataritza-guneko YELMO zineen kanpoaldeko errotulu argitsuan 11 zinemak ageri da 11 zine-areto beharrean.	

KIROLA

Zenbakia: 973/2009	Erakundea: ALDABIDE KIROL EKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Arbizuko ALDABIDE Kirol Elkartek jokalariei Nafarroako Futbol Federazioan federatzeko bete beharreko fitxa banatu die. Fitxak gaztelania hutsean daude, nahiz eta jokolari gehienak euskaldunak izan.	
Zenbakia: 850/2009	Erakundea: ALTZATARRAK KIROL ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Altzagaineko jaiak antolatzen dituen Altzatarrak Kirol Elkartek ez du euskararen presentzia bermatu jaien inguruko ohar, jakinarazpen eta karteletan.	
Zenbakia: 853/2009	Erakundea: ALTZATARRAK KIROL ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Altzagaineko jaiak antolatzen dituen Altzatarra Kirol Elkartek ez du euskararen presentzia bermatu jaien inguruko ohar, jakinarazpen eta karteletan.	
Zenbakia: 706/2009	Erakundea: ATHLETIC CLUB	Araba
Arrazoa:	Maiatzaren 13an jokatu zuen Espainiako Errege-kopako finala zela eta Valentzian jarri zuen Athletic Hiria karpan, kartel gehienak gaztelania hutsean zeuden, zerbitzariak erdaldunak ziren eta partida bera gaztelaniaz eman zuten.	
Zenbakia: 707/2009	Erakundea: ATHLETIC CLUB	Araba
Arrazoa:	Maiatzaren 13an Valentzian jokatu zuen Espainiako Errege-kopako finala zela eta Athletic-ek partida jarraitzeko jai antolatu zuen San Mames zelaian. Partida gaztelaniaz eman zen.	
Zenbakia: 1086/2009	Erakundea: BASKONIA KIROL HIRIA	Araba
Arrazoa:	Ikasturte berrirako kirol jardueren eta gainontzeko zerbitzuen programa helarazi zion iraila hasieran postaz Gasteizko bizilagunari. Postontzian jasotako triptikoan informazio guzti-guztia gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1087/2009	Erakundea: BASKONIA KIROL HIRIA	Araba
Arrazoa:	BAKHren webguneak, www.bakh.es, ez du euskarazko bertsiorik; ondorioz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	
Zenbakia: 469/2009	Erakundea: BIDEZABAL ATLETISMO TALDEA	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelania hutsean argitaratu zuen martxoaren 29an egin zen <i>Iurretako Hiri Froga</i> delakoaren esku-orria. Lehen orrialdean hitz batzuk euskaraz ageri ziren baina oker emanak zeuden. <i>Hiri proba</i> beharrean <i>hiri froga</i> ageri zen, eta data ere gaizki emana zettorren, <i>2009ko martxoak 29an</i> ageri baitzen <i>martxoaren 29an</i> beharrean. Lehen orrialde hori lasterketa iragartzeko kartela ere bazen.	
Zenbakia: 1182/2009	Erakundea: BTT EUSKADI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urriaren 10etik 11ra <i>Euskadi extrem</i> mendi bizikletako zeharkaldia antolatu zuen BTT EUSKADIK. Irailaren 4an Oñatin egin zen mendi bizikleta irteeran jaso zuen herritarrek aipatu zeharkaldiaren berri. Esku-orria gaztelaniaz jaso zuen eta ez zuen euskarazko alerik aurkitu.	
Zenbakia: 831/2009	Erakundea: DONIBANE KIROL ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Donibane Kirol Elkarteko bazkideak ekainean etxean jaso duen <i>Verano 2009 Uda</i> aldizkarian, izenburua, zuzendaritzaren agurra, atalen goiburua eta igerilekuak erabiltzeko arauak kenduta gainerako guztia gaztelania hutsean dago. Aldizkariak 36 orrialde ditu.	
Zenbakia: 1047/2009	Erakundea: DONIBANE KIROL ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Bazkideei 2009-10eko kirol aisialdi jardueren egitarauarekin batera AEDONaren <i>Yo me muevo, y tú?</i> eta <i>Mujer cuidate</i> + esku-orriak bidali dizkie. Esku-orriak gaztelania hutsean daude.	

Zenbakia: 1048/2009	Erakundea: DONIBANE KIROL ELKARTEA	Nafarroa
Arrazoa:	Donibane Kirol Elkarateak jardueraren baten izena salbu gaztelania hutsean argitaratu du <i>Kirol aisialdi jardueren egitaraua 2009-10</i>	
Zenbakia: 495/2009	Erakundea: EIBARKO TXIRRINDULARI ELKARTEA	Bizkaia
Arrazoa:	Gaztelania hutsean banatu zituen XXXVIII. Valenciaga Oroitzarrea lasterketaren berri ematen zuten esku-orriak. Lasterketaren izena eta data kenduta, gainerako informazio guztia gaztelaniaz soilik ageri zen.	
Zenbakia: 516/2009	Erakundea: ENDUQUAD ABADIÑO MOTOR CLUB	Bizkaia
Arrazoa:	Abadiñoko herritarrek gaztelania hutsean jaso du ekainaren 20-21ean burutuko den Open Internacional Quad Abadiñori buruzko egitaraua.	
Zenbakia: 372/2009	Erakundea: FUNDACIÓN OSASUNA	Nafarroa
Arrazoa:	Urtero bezala, Osasuna Fundazioak Futbol-Campus jarduerak antolatu ditu 2009ko udarako. Jardueraren berri emateko argitaratu dituen esku-orriak gaztelania hutsean daude, hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz.	
Zenbakia: 668/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO FUTBOL FEDERAZIOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 10ean, Donostiako Kontxa hondartzan Donostiako ikastoletako lehen hezkuntzako 5. eta 6. mailako neska-mutileen finalak jokatu ziren. 1., 2. eta 3. sailkatu ziren taldeek kopa jaso zuten, eta jokalariek domina bana. Dominak honako inskripzioa du: <i>D.V. 67 Campeonato Playa de la Concha 2008/09</i> . Parte hartu zuten jokalariek D ereduaren eskolatutakoak ziren.	
Zenbakia: 149/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO JUDO FEDERAZIOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urtarrilaren 25ean Galtzarabordako kiroldegian Euskal Herriko judo kanporaketako lehiaketa antolatu zuen Gipuzkoako judo-federazioak. Saioan zehar egin ziren aurkezpen guztiak gaztelaniaz izan ziren. Agurra besterik ez zen entzun euskaraz eta hura ere oker <i>Buenas tardes a tod@s, EGUN ON guztiori</i> . Epaileek eta sendagileek ere egunon esateko besterik ez zuten erabili euskara.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 675/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO JUDO FEDERAZIOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Maiatzaren 17an Hernaniko Udal Kiroldegian Gipuzkoako judo-txapelketa izan zen. 150 bat haur elkartu izan ziren. Hitz bakarrak euskaraz, hasieran egunon eta ongietorriak eta bukaeran Agur eta eskerrik asko; tartean <i>txalo bero bat</i> , behin bakarrik. Beste guztia gaztelania hutsean izan zen, ia lau orduz.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 173/2009	Erakundea: GIPUZKOAKO TXIRRINDULARITZA ELKARGOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Urtarrilaren 15ean txirrindulari federatuak gaztelania hutsean jaso du 2009ko lizentzia eskuratzeari buruzkoa gutuna.	
Zenbakia: 972/2009	Erakundea: NAFARROAKO FUTBOL FEDERAZIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Futbol Federazioko fitxa egiteko bete beharreko inprimakiak, bai eta federatu-txartela bera ere, gaztelania hutsean daude, nahiz eta jokalariek asko euskaldunak izan.	
Zenbakia: 1244/2009	Erakundea: NAFARROAKO SASKIBALOI FEDERAZIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Saskibaloiko Federazioko fitxa egiteko bete beharreko inprimakiak, bai eta federatu-txartela bera ere, gaztelaniaz eman zizkioten, nahiz eta jokalariek asko euskaldunak izan.	
Zenbakia: 1395/2009	Erakundea: NAFARROAKO SASKIBALOI FEDERAZIOA	Nafarroa
Arrazoa:	Federazioaren webguneak gaztelaniazko bertsioa bakarrik du; beraz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	
Zenbakia: 725/2009	Erakundea: OIARTZUNGO KIROL ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo Kirol Elkarateak zozketa antolatu zuen Futbol Taldea bultzatzeko dirua biltzeko. Zozketa-txartelak gaztelania hutsean argitaratu zituen	
Zenbakia: 743/2009	Erakundea: OIARTZUNGO KIROL ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo Kirol Elkarateak Futbol Taldea bultzatzeko antolatu duen zozketaren txartelak gaztelania hutsean idatzita daude.	
Zenbakia: 764/2009	Erakundea: OIARTZUNGO KIROL ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostiako udalaren plan Estrategikoaren bulegotik <i>Euskadi, profesional berritzaile eta sortzaileen herrialdea</i> ikastaroaren berri ematen zuten mezu elektronikoa jaso zuten ekainaren 3an. Mezuak gaztelaniari ematen dio lehentasuna.	
Zenbakia: 1216/2009	Erakundea: ERREALA - REAL SOCIEDAD	Gipuzkoa
Arrazoa:	Errealaren Museoan antolatu dituzten bisita gidatuak gaztelaniaz burutzen dira. Inork euskaraz galderaren bat eginez gero, euskaraz erantzuten dute, baina ez dago euskaraz programaturiko bisitarik.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1260/2009	Erakundea: TABIRA SASKIBALOI TALDEA	Bizkaia
Arrazoa:	Durangoko jaietako txupinazioa bota eta pregoia irakurtzea Tabirako saskibaloiko-taldeari egokitu zitzaion aurten, urriaren 10ean. Bada, gaztelania hutsean irakurri zuten pregoia.	
Zenbakia: 971/2009	Erakundea: TXURI URDIN IZOTZ HOCKEY ELKARTEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Txuri Urdin Izotz Hockey Taldearen webgunea euskaraz ikus daitekeela aditzera ematen bada ere, euskara klikatuz gaztelaniaz ageri da informazio guztia. Taldeak Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta Kirolgiren laguntza du.	
Zenbakia: 536/2009	Erakundea: UDC ROCHAPEA	Nafarroa
Arrazoa:	UDC ROCHAPEAK gaztelania hutsean bidali dio jakinarazpena lehen komunikazioak ele bietan jasotzen zituen bazkideari.	

Zenbakia: 1071/2009	Erakundea: UDC ROCHAPEA	Nafarroa
Arrazoa:	Informazioa euskaraz jasotzen zuten berriki arte bazkideek. 2009-2010 ikasturteko egitarauaren liburuxkan jardueri buruzko informazioa gaztelania hutsean idatzia dago, ordea.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1358/2009	Erakundea: UDC ROCHAPEA	Nafarroa
Arrazoa:	UDC ROCHAPEAk gaztelania hutsean bidali dio bazkideari 2009-2010eko Gabonetako jardueren programazioaren berri ematen duen jakinarazpena.	

KULTURA

Zenbakia: 964/2009	Erakundea: BAIONAKO EUSKAL MUSEOA	Lapurdi
Arrazoa:	Museoaren webguneak (www.musee-basque.com) ez du euskarazko bertsiorik, frantses hutsean da.	
Zenbakia: 92/2009	Erakundea: BILBOKO ARTE EDERRETAKO MUSEOA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Arte Eder Museoko sarrera-txarteletan museoaren izena kenduta gainerako azalpen guztiak gaztelania hutsean idatzita daude.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 401/2009	Erakundea: BILBOKO ARTE EDERRETAKO MUSEOA	Bizkaia
Arrazoa:	Bilboko Arte Eder Museoko sarrera-txarteletan museoaren izena kenduta gainerako azalpen guztiak gaztelania hutsean idatzita daude.	
Zenbakia: 985/2009	Erakundea: CONSERVATOIRE MAURICE RAVEL	Lapurdi
Arrazoa:	Erakundearen webguneak ez du euskararen arrastorik, frantses hutsean da: http://www.orcb.fr .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1202/2009	Erakundea: EUSKAL KULTUR ERAKUNDEA	Lapurdi
Arrazoa:	EUSKAL KULTUR ERAKUNDEAK azaroaren 28an Miarrizteko mediatekan antolatu duen <i>Euskal Herria Hortik Hara</i> dokumentalaren aurkezpenaren kariatara zabaldu afixa frantses hutsean da.	
Zenbakia: 540/2009	Erakundea: GUGGENHEIM BILBAO MUSEOA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Apirilaren 25ean ezin izan zuen Guggenheim museoan sarrerak saltzen jendaurrean zegoen langile batengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak euskaraz galdetu eta hark gaztelaniaz erantzuten zion.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 2/2009	Erakundea: MUSEALIA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Baluartean dagoen <i>Érase una vez la vida!</i> izeneko erakusketa ikusten izan ziren 2008ko abenduaren 26an. Hitz egin zuten hiru txartel saltzaileetako bakarrarengandik ere ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso. Erakusketa jarraitzeko audio sistema ere gaztelania hutsean luzatu zieten, euskarazkoa nahi zutela jakinarazi zieten arren.	
Zenbakia: 3/2009	Erakundea: MUSEALIA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko Baluartean dagoen <i>Érase una vez la vida!</i> izeneko erakusketan panel guztiak, baita esku-orria ere, gaztelania hutsean idatzita daude.	
Zenbakia: 1119/2009	Erakundea: MUSEE ASIATICA	Nafarroa
Arrazoa:	Miarritzen kokatua den museoaren webguneak ez du euskarazko bertsiorik. Informazioa frantsesez, alemanez, gaztelaniaz eta ingelesez eskura daiteke, ordea.	
Zenbakia: 148/2009	Erakundea: ZINEGOAK	Bizkaia
Arrazoa:	ZINEGOAK gay-lesbo-trans zinemaldiko webguneak hiru bertsio dituela aditzera ematen bada ere, gaztelaniaz baizik ezin da kontsultatu.	

HEDABIDEAK

Zenbakia: 854/2009	Erakundea: ALTZA TV	Gipuzkoa
Arrazoa:	Altza TVk gaztelania hutsean egin zituen Altxagaineke jaietan antolatu zuen auto zaharren IV. topaketa iragartzeko kartelak.	
Zenbakia: 1018/2009	Erakundea: COTEBASQUE.NET	Lapurdi
Arrazoa:	Frantses hutsean jaso du erakundeak apirilean igorri promozio mezua: <i>Avril frais et mai chaud</i> .	
Zenbakia: 1329/2009	Erakundea: DEIA	Bizkaia
Arrazoa:	DEIA egunkariak argitaratzen duen 16 orrialdeko <i>hemendik txori-erri-mungia-u.butrore</i> osagarrian euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da. Albiste gutxi batzuk besterik ez dira euskaraz.	
Zenbakia: 52/2009	Erakundea: DURANGO TELEBISTA	Bizkaia
Arrazoa:	Durango Telebistaren webgunea berritzen ari dira eta webgunean ageri den oharra gaztelaniaz baino ez dago: <i>Nueva página en construcción. Rogamos disculpen las molestias</i> .	
Zenbakia: 571/2009	Erakundea: EL CORREO	Bizkaia
Arrazoa:	EL CORREO DIGITAL egunkariak Gasteizko Tranbiaz sortutako webgunea http://info.elcorreodigital.com/tranvia-vitoria gaztelania hutsean dago.	

Zenbakia: 1223/2009	Erakundea: EL CORREO	Bizkaia
Arrazoa:	Ni Kazetari lehiaketa iragartzeko urriaren 11n El Correo egunkarian kaleratutako iragarkian akatsak daude: <i>forma ezazu, baseak edo sariak lortu ahal izango duzu.</i>	
Zenbakia: 55/2009	Erakundea: EZKABA ALDIZKARIA	Nafarroa
Arrazoa:	Arrotxapeako auzoko etxeetan banatzen den <i>Ezkaba</i> aldizkarian ia informazio guztia gaztelania hutsean ematen da.	
Zenbakia: 543/2009	Erakundea: GIPUZKOA TELEBISTA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak gaztelania hutsean jaso zuen GIPUZKOA TELEBISTAK webgunearen berri emateko bidalitako mezu elektronikoa	
Zenbakia: 544/2009	Erakundea: GIPUZKOA TELEBISTA	Gipuzkoa
Arrazoa:	GIPUZKOA TELEBISTAREN webgunea gaztelaniaz baizik ezin da kontsultatu.	
Zenbakia: 841/2009	Erakundea: NOTICIAS DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	DIARIO DE NOTICIAS egunkaritik gaztelania hutsean bidali diote faktura euskaingintzako erakunde bati.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 58/2009	Erakundea: RED EUROPEA REYAL	Nafarroa
Arrazoa:	Red Europea Reyal S.L. publizitate agentziak argitaratu eta haurdun dauden Iruñeko emakumeei etxera bidaltzen dien <i>Mamá y Bebé</i> izeneko aldizkarian editoriala kenduta, gainerako informazio guztia gaztelania hutsean ematen da.	
Zenbakia: 568/2009	Erakundea: GRUPO EDICIONES EN SISTEMA DIGITAL	Gipuzkoa
Arrazoa:	Otsailaren 20an Oiartzunen egitekoa zuen aurkezpenean parte hartzeko gonbidapena gaztelania hutsean jaso zuten Oiartzunen.	
Zenbakia: 990/2009	Erakundea: SUD OUEST	Lapurdi
Arrazoa:	Otsailaren 5ean 19:30 aldera egunkariaren propaganda egitera joan zitzaion pertsona bat etxera Uztaritzen. Herritarra euskaraz hasi zitzaionez, hark frantsesa ez ote zuen ulertzen galdegin zion eta herritarra frantsesez egitera behartua izan zen.	
Zenbakia: 991/2009	Erakundea: SUD OUEST	Lapurdi
Arrazoa:	Egunkariko egoitzara deitu eta ezin izan diote zerbitzua euskaraz eskaini.	

5.4. ASEGURU ETXEAK ETA FINANTZAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 55

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Aseguru-etxeen kasuan 2009an bideratu diren espediente guztietan (17) urratu da eskubidea. Gainera 7 kasutan legea ere urratu da: 2 aseguru-etxek Espainiako Estatuko 50/1980 Aseguru Kontratu Legearen 8. artikulua eta 26/2006 Legearen 43. artikulua urratu dituzte kontratatutako aseguruari buruzko informazioa eta poliza aseguru-hartzaileak hautatutako hizkuntzan ez emateagatik; beste 5 kasutan EAEko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena urratu da, erabiltzaileei zuzendutako jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzeagatik. Nolanahi ere, aipatu behar da, legea gehiagotan urratu ez bada, Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako herritarrek Aseguruen arloan nahiz Kontsumitzaile gisa babes juridikorik ez dutelako dela.

Finantza-erakundeei dagokienez, 38 espediente bideratu dira, eta guztietan urratu da eskubidea. Gainera 12 kasutan eskubidea ez ezik, EAEko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena ere urratu da, ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzeagatik, banku-agiriak gaztelania hutsean luzatzeagatik, erabiltzaileei zuzendutako jakinarazpenak gaztelania hutsean emateagatik, jendeari zuzendutako oharrak gaztelania hutsean idatzi izanagatik... Aseguruen arloan bezalaxe, finantzen arloan lege-urraketa ez da handiagoa Nafarroako eta Ipar Euskal Herriko kontsumitzaileei legez hizkuntza-eskubiderik aitortzen ez zaielako.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

Herritarrek 2009 urtean helarazi dizkiguten kasuek erakusten dutenez, hizkuntza-eskubideen urraketa nahikoa sistematikoa dela esan dezakegu aseguruaren eta finantzen arloan. Zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izateak, harremanetarako euskara aukeratu duten herritarrei jakinarazpenak nahiz agiriak gaztelaniaz bidaltzeak, bulegoetako errotulazioa gaztelaniaz edukitzeak, publizitatea erdaraz argitaratu eta zabaltzeak, kexa egin duten herritarrengan ez ezik, erabiltzaile gehiagorengan eragiten baitu, zalantzarik gabe.

2.2.a. Errepikakortasuna

Aseguru-etxeei dagokienez, MUTUALIA da kexa gehien jaso dituen (5), eta kasu guztietan arrazoiak erabiltzaileekiko harreman idatzian euskararen presentzia ez bermatzea izan da.

Gainerako aseguru-etxeek bina kexa jaso dituzte, baina arrazoiak desberdinak izan dira kasu bakoitzean.

Edozein modutan, ez dugu azpimarratu gabe utzi nahi MUTUALIA, MGO eta LAGUN ARO aseguru-etxeei joan den urtean ere kexak arrazoi berberengatik bideratu zitzaizkiela.

Finantzen arloan CRÉDIT AGRICOLE eta EUSKADIKO KUTXA erakundeek jaso dituzte kexa gehien, 11 eta 10 hurrenez hurren. Gainerako erakundeek bina kexa jaso dute bataz beste. CRÉDIT AGRICOLEn kasuan kexen zioak askotarikoak dira, baina euskararen erabilera guztiz baztertzen dutenaren lekuko. EUSKADIKO KUTXAREN kasuan 10 kasutik 4tan ez dute ahozko zerbitzua euskaraz bermatu.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Jakinarazpenak erdara hutsean
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Aseguru poliza erdaraz
Mediku txostena gaztelaniaz
Publizitatea erdara hutsean
Bankuko agiriak euskaraz ez
Errotulazioa euskaraz ez
Jendeari zuzendutako oharrak gaztelania hutsean
Agirietako idazpenak gaztelania hutsean
Kutxazaina euskaraz ez
Euskarazko txekea ez onartzea

Datuok erakusten dutenez, hizkuntzaren idatzizko erabileran urratzen da gehien eskubidea. Esanguratsua da hala izatea, hizkuntzaren normalizazioaren ikuspegitik konponbide errazagoa dutelako, oro har, idatzizko erabilerarekin zerikusia duten urraketek. Are gehiago aseguru eta finantzen jardueran ohikoenak eredu normalizatuak direla kontuan hartzen badugu.

Aseguru-etxeen kasuan aseguru-kontratuak eta herritarrei zuzendutako jakinarazpenak eragin dituzte kexa gehien.

Finantzen kasuan, ahozko zerbitzuak, banku-agiriak edo haietan egiten diren idazpenak eta hartzaile jakinik ez duten euskarriak (esku-orriak, berri-paperak, ohar idatziak, publizitatea) eragin dute kexa gehien.

2.3. Larritasuna

Larritasunaren ikuspegitik, 1024-2009 espedientea UNIP-UNIPREVOYANCE, eta 1135-2009 SOCIÉTÉ GÉNÉRALErena ditugu aipagarrienak, ez dutelako euskaraz idatzitako taloi-txekerik onartu nahi izan.

Begirune eskaseko jokabideak ere aurkitu ditugu: ofiziala ez den hizkuntzan (katalanez) agiria luzatu eta euskaraz eskatutakoan ez dutela jarduten erantzutea; herritarrarekiko errespetu falta, komertzial euskalduna bidaliko zutela agindu eta elkarrizketa euskaraz bideratzeko gai ez zen pertsona bidaltzea; harremanak euskaraz nahi dituztela adierazita duten bezeroei jakinarazpenak eta agiriak gaztelaniaz bidaltzea...

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
ASEGURUAK	17
FINANTZAK	38

ASEGURU ETXEAK

2009an kudeatutako kexek erakusten dute aseguru-etxeek oraindik ez dutela aplikatzen aseguru-hartzaileei aseguruari buruzko informazioa eta kontratua euskaraz jasotzea ahalbidetzen dien Europako 2002/83/CE Arteztaraua. Herritarrarekin harreman pertsonala euskaraz gauzatu arren aseguruari buruzko agiri guztiak gaztelania hutsean bidaltzea maiz gertatzen den kontua da (857-2009, 1156-2009).

Euskal Autonomia Erkidegoan, Aseguru-etxeek ez dute 6/2003 Legeak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarenak, idatzizko harreman pertsonalizatuetan nahiz kontratu eta antzeko agirietan bi hizkuntza ofizialen presentzia bermatzeko ezartzen dien betebeharra betetzen, ez eta kontsumitzaile edo erabiltzaileek erabiltzen duten hizkuntza edozein izanik ere arreta emateko gertu egotekoa ere. Horrela, ohiko gertaera da zerbitzua euskaraz hartzerik ez izatea, bai eta jakinarazpenak, mediku-txostenak eta bestelako agiriak, gaztelania hutsean jasotzea.

Nafarroan eta Ipar Euskal Herrian kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideak babesteko betebeharririk ez izateak euskararen erabilera alboratzera daramatza aseguru-etxeak, bai ahozko harremanean, bai idatzizkoan ere.

FINANTZAK

Finantzen arloan zerbitzua euskaraz jasotzeko zailtasuna izan da gehien nabarmendu den zioa.

Erabiltzaile euskaldunekiko harreman idatzietan euskararen hautua ez errespetatu izanak ere kexa sorta bat eragin du, finantza-erakundeek herritarrei zuzendutako publizitatean erakusten duten begirune eskasarekin batera.

Euskal Autonomia Erkidegoan oraindik oso ohikoa da eragiketa automatizatuetao idazpenak gaztelania hutsean agertzea, nahiz eta herritarrak eragiketak euskaraz burutu.

Ipar Euskal Herriaren kasuan, finantza-erakundeek euskararekiko legezko betebeharrak ez izateari eusten diote, euskararen erabilera modu aktiboan nahiz pasiboan baztertzeo. Hala, seinaletika, banku-agiri, kutxazain automatiko, publizitate-euskarri, eta ahozko zerbitzuetan euskara guztiz alboratzeaz gainera, ez dituzte euskaraz betetako taloi edo txekeak onartzen.

4. ERANTZUNAK

ASEGURU ETXEAK

CATALANA OCCIDENTE aseguru-etxeak kontratuaren agiriak euskaraz bidaltzeko eskatu zuen herritarrari erantzun zion ulertzen zutela sektore jakin batzuetan euskararen alde sortu den sentsibilitatea, baina ezin ziotela eskaerari erantzun sistema operatiboak ez daudelako agiriak euskaraz emateko prestatuta, eta horretara egokitzeak gastu ekonomiko handia ekarriko liekeelako. Krisi ekonomikoak gastuak neurtzera behartzen dituela zioten eta oso zuhur jokatu beharra zutela konpromisoa bere egin aurretik. Bukatzeko gaineratzen zuten EAEko Hizkuntza Politikarako araudia aztertu zutela, eta indarrean den marko juridikoak ez dituela behartzen herritarraren eskaera aintzat hartzera.

Behatokiak legezko betebeharren gogorarazpena egin zion CATALANA OCCIDENTERI, eta honako honetan erantzun zuten kontratua San Cugat del Vallésen egin zela, eta izatekotan ere herritarrak han ofizialak diren hizkuntzen artean egin ahalko lukeela aukera, baina euskara ez dela horien artean sartzen. Herritarrak, ordea, Hernaniko bulegoan egin zuen kontratua.

LAGUN ARO aseguru-etxeak bideratu zaizkion bi kexei erantzun die. 857-2009 kexan herritarrak LAGUN AROk gutunean gaztelaniari lehentasuna eman izana, estaldurei buruzko informazioa gaztelania hutsean azaltzea eta publizitatean erabilitako hizkuntza gaztelania izatea salatu zituen. LAGUN AROk azken zioari soilik erreparatu dio eta jakinarazi du dagoeneko aldatu dutela, eta

orain liburuxkan agertzen direnak euskaraz zein gaztelaniaz jarri dituztela. Hala ere, bezeroei bidaltzen dizkieten komunikazioa guztiak eta publizitate-kanpainetan sortzen duten dokumentazioa (liburuxkak, irratietako iragarkiak, etab.) bi hizkuntzetan eskaintzeko ahalegin handia egiten dutela jakinarazi dute.

1387-2009 espedienteari dagokionez, herritarrak harremanak euskaraz izateko hautua egin duen arren jakinarazpena gaztelania hutsean jaso izana salatzen zuen, herritarraren kexa kontuan hartuko dutela eta haien barne-prozeduretan berriro horrelakorik ez gertatzeko arreta berezia jarriko dutela jakinarazi dute. Nolanahi ere, jakinarazi nahi dute Seguros LAGUN AROk beti erakutsi duela sentikortasun berezia kontsumitzaile erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak defendatzeari dagokionez, eta horren erakusle omen da euskara dakiten langileak bezeroen zerbitzura jarri izana, eta euskarak dokumentazio ugarian, webgunean eta LASAI aldizkarian duen presentzia. LAGUN ARO aseguru-etxea erabat kontzientziatua dagoela diote euskara defendatu, lagundu eta sustatzeko politikekin, eta horrexegatik, babes-lan ugari egiten duela euskara eta euskal kirola defendatzeko. Bukatzeko, Euskal Herriko Unibertsitatearekin *Euskal Gramatika Sarean* proiektua bultzatzeko sinatu duten lankidetzakordioaren berri ematen du, euskararen alde egiten duten apustu sendoaren erakusle.

MUTUALIAk kexa bakarrari erantzun dio, harremanak euskaraz nahi dituela adierazita duen erakundeari gaztelania hutsean igorritako gutunari dagokiona hain zuzen ere (45-2009). Erantzun horren gainean aipatu behar da atariko orria euskaraz dagoen arren, erantzunaren mamia gaztelania hutsean heldu dela. Bertan aditzera ematen du, ez dutela azken aldian gutunak gaztelania hutsean bidali izanaren aditzerik, MUTUALIAko Zuzendaritzak EAE eta Nafarroara igortzen diren idazki guztiak ele bietan igortzeko jarraibidea emana duelako. Kexan aipatzen den gutuna lehenagokoa izan litekeela dio, eta beraz, erreklamazioak ez duela izateko arrazoirik.

MAAF Assurances S.A.k 1081-2009 kexari soilik erantzun dio. Herritarrak ezin izan zuen erakundearekiko harremana euskaraz burutu eta etxera bidali zizkieten agiri guztiak frantses hutsean zeuden. Bezeroentzako Arreta Zerbitzuko buruak jakinarazi du haien kezka nagusia aseguratuari ahalik eta arretarik onena ematea dela, baina haien nahia eta betebeharrak bereizi beharrean aurkitzen direla, haien lanbidea arautzen Aseguru Kodearen menpe daudelako. Aseguru Kodea oso zehatza dela dio kontratua eta hura burutzeko agirietan erabiliko den hizkuntzari buruz. L 112.3 artikulua ezartzen omen du “kode honetan aipatzen diren aseguru-kontratua eta aseguru-egileak sinatzaileari idatziz helarazten dion informazioa frantsesez idatziko direla”.

Hala ere, parteek Frantziakoa ez den beste lege bati eutsi diezaioketela dio, beti ere, baldintza jakin batzuk errespetatuz. Nolanahi ere beste lege bat aplikatzeari buruz ari omen da, inolaz ere ez erregio-hizkuntza bat erabiltzeko aukerari buruz.

Horiek horrela, eta indarrean diren araei jarraikiz, ezinezkoa dela dio herritarraren eskaerari erantzutea.

Azkenik, aipatzekoa da AFCM Association Française de Cautionnement Mutuel delakoak datu gehiago eskatu dituela, izan ere, ez dute kexari buruzko inolako aztarnarik aurkitu haien erregistroetan.

FINANTZAK

BBK- BILBAO BIZKAIA KUTXAK 3 kexa bideratu bazaizkio ere bakarrari erantzun dio, 180-2009 espedienteari hain zuzen ere. Kexa-egileari buruzko datuak eskatu dituzte kontu-kredituaren poliza euskaraz bidaltzeko.

EUSKADIKO KUTXAK Euskara Zerbitzura bidali diren 8 kexatik 4ri erantzun die. Nafarroako Zuzendaritzara bidali diren erreklamazioek (2) ez dute erantzunik jaso.

11-2009 espedientearen kasuan, bezeroari e-postaz bidalitako *Consejos de Seguridad* mezua gaztelania hutsean bidali omen zen iruzur kasu batzuk gertatu zirelako, eta bezeroei horren berri eman behar zitzaielako. Une hartan zuten mezua eta harekin batera bidali beharreko dokumentazioa gaztelaniaz omen zeuden, beraz, euskaratzeko denbora hartu hala bezeroei iruzurraren berri lehenbailehen ematearen artean aukeratu behar izan omen zuten, eta larritasunagatik mezua gaztelania hutsean bazen ere lehenbailehen bidaltzea erabaki. Nolanahi ere, salbuespenezko erabakia izan zela azpimarratzen dute.

1229-2009 kexaren kasuan, entitateak Euskal Autonomia Erkidegoan eta Nafarroan “aplazapagos” inprimakiak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita argitaratzen dituela jakinarazi du, nahiz eta EUSKADIKO KUTXAK sukurtsalak dituen gainerako probintzietan gaztelaniaz soilik argitaratu. Hori horrela, Tolosan dituen bi sukurtsalekin harremanetan jarrita, bietan ere euskaraz eta gaztelaniaz badituztela egiaztatu dute.

1265-2009 espedientearen kasuan, kexa jaso bezain laster inkestak egiteko ardua duen enpresarekin harremanetan jarri zirela jakinarazi dute, bai eta euskarazko eredia bazutela egiaztatu ere. Horrez gain, inkesta egiteko kontratua izenpetzen denean, oso argi uzten omen dute inkestak euskaraz eta gaztelaniaz egin behar direla, eta enpresak horretarako behar diren baliabideak ziurtatu behar dituela, bai materialak bai langileak. Nolanahi ere, zio honengatik jasotzen duten lehen kexa ez denez, hemendik aurrera EUSKADIKO KUTXAren datu basean harremanetarako hizkuntza euskara duten bezeroei inkesta zuzenean euskaraz egiteko eskatuko omen diote inkesta egiteko ardua hartuko duen enpresari.

1399-2009 espedienteari buruz bidali duen erantzunak dio sukurtsal horretako bi langilek euskaraz badakitela, eta batek leihatilan erantzuten duela eta bestea kudeaketa-postu batean ari dela. Azken hori goizeko 10:00etan hasten da nonbait lanean, eta kexa egin zuen herritarra goizeko 9:00etan joan zenez,

oraindik lanean hasi gabe egongo zela eta litekeena dela bigarrena beste bezero batekin egotea. Edonola ere, EUSKADIKO KUTXAREN helburuen artean dagoela dio entitatearen esparruan gure hizkuntza garatu eta hedatzearen alde lan egitea eta lankidetzan aritzea, bai eta bezeroen esku jartzen dituzten argitalpen guztietan euskarari lehentasuna ematea ere.

EUSKADIKO KUTXAK ez die erantzun BERRIA egunkariaren webgunean iragarkia gaztelania hutsean txertatzeagatik, mezu elektronikoa eta txekea baliogabetzeko agiria gaztelania hutsean izateagatik, euskaraz eginiko eragiketaren azalpena gaztelaniaz azaltzeagatik, bulego batzuetan jendaurrean langile euskaldunik ez izateagatik, eta bezeroei zuzendutako ohar idatzia gaztelania hutsean egoteagatik helarazitako kexei.

Beraz, beste finantza-erakunde batzuekin alderatuta bezero euskaldunen hizkuntza-eskubideak nabarmen bermatzen baditu ere, neurri eraginkorragoak hartu beharra dauka bezero euskaldunen hizkuntza-eskubideak guztiz bermatzeko, batik bat, jendearentzako zuzeneko arretari dagokionean. Nolanahi ere, behin baino gehiagotan esan dugu, eta berriro esan beharra daukagu Euskadiko Kutxa kexa gehien jaso dituzten finantza-erakundeen artean badago, ez dela bezeroen hizkuntza-eskubideak gutxien errespetatzeagatik, baizik eta haien bezeroen exigentzia-maila beste erakundeetako bezeroena baino zorrotzagoa izateagatik.

GIPUZKOA DONOSTIA KUTXAK jasotako bi kexetatik bakarrari eman dio erantzuna. Altzako bulegoan egin dituzten obretan kartel bat gaztelania hutsean egoteak eragin zuen 538-2009 kexa. Bada, adierazi dutenez, erakundearen hizkuntza-politikaren barnean helburu behinena dute mota guztietako komunikazioak nahiz oharrak bi hizkuntzetan zabaltzea, eta hala, erreklamazioan aipatzen den kartela jarri zen unean bi hizkuntzetan idatzita zegoela argitzen du, nahiz gero ikusgarriagoa zen bigarren bat erantsi zitzaion, ez-ofiziala eta gaztelaniaz bakarrik idatzita. Nolanahi ere, kexa Komunikazio Sailari jakinarazi diotela dio aurrerantzean horrelakorik berriro gerta ez dadin.

Hendaiako bulegoarekin telefonoz eginiko deian harrera eta zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izateagatik eginiko kexak (1054-2009) ez du erantzunik jaso.

VITAL KUTXAK erantzun dio 2009 jaso duen kexa bakarrari. Bertan jakinarazten du kexan egozten zaiena (Aramaioko bezeroek sarritan ezin dutela zerbitzua euskaraz jaso) erabat faltsua eta funtsik gabekoa dela, eta agian fede txarrez egindakoa, Aramaioko bulegoan beti daudelako zerbitzua euskaraz eskaintzen duten langileak.

NAFARROAKO KUTXAK 2 kexa egin zaizkion arren bakarrari erantzun dio, bezeroen eskura zeuden 10 esku-orrietatik euskaraz bat bakarra egoteagatik egindakoa (1335-2009 espedientea). Bertan adierazten dute Nafarroako Kutxaren asmoa dela bezero euskaldunei kutxaren jarduerako alor guztietan ahalik eta arretarik onena eskaintzea. 'Zuk aukeratzen duzu, zuk erabakitzen duzu' ekimenaren bidez, bezeroei beren diruak sortzen dituen etekinen xedea

erabakitzeko aukera eskaintzen zaiela dio, horien artean euskararekin eta euskal kulturarekin lotuta daudenak batzuk. Beste alde batetik diote ahalegin handia egiten ari direla bulegoak dituzten erkidegoetan bezeroen hizkuntza-sentimenduei era egokian erantzuteko, bereziki euskararekin eta katalanarekin, eta horretarako *hizkuntza garapenaren lan arloa* eratu dutela dio, hartu duten konpromisoaren erakusle ere badena.

Hizkuntza-politikari dagokionez, bezeroek nahi duten hizkuntzan jaso omen ditzakete gutunak: euskaraz, ele bietan (euskara+gaztelania), katalanez edo gaztelaniaz. Kutzazain automatikoak ere hizkuntza horietan erabil daitezkeela dio. Webgunea, euskaraz, katalanez, ingelesez eta gaztelaniaz dago, eta banku elektronikoko *Clavenet* zerbitzua ere, euskaraz erabil daiteke. Libreta edo taloitegi elebidunak nahi izanez gero, bulegoan eskatu besterik ez da egin behar. Alde euskalduneko edo Kataluniako bulegoetan, publizitatea, errotulazioa eta inprimakiak ere hiru hizkuntzetan dituztela dio. Oro har, egitasmo asko dagoeneko burututa omen dituzte eta beste batzuk hasita edo bidean. Dinamika horretan ulertzekoa omen da tarteka arazoak sortzea, etengabe ari baitira produktu eta zerbitzu berriak sortzen, eragiketak antolatu edo informatizatzen, bezeroei gutunak bidaltzen... Kexan aipatzen den zioari dagokionez, hutsuneaz ohartzen direla aitortzen du eta irtenbide egokia emateko gogoeta egiten ari direla gaineratzen.

Ipar Euskal Herriko finantza-erakundeei dagokienez SOCIÉTÉ GÉNÉRALEk soilik erantzun du.

SOCIETE GENERALEk euskaraz idatzitako taloi-txekea ez onartzearen inguruan emandako azalpena izan da 1998ko azaroaren 5eko erabakiak, NFK 11-111 arauak hain zuzen ere, Frantzia egin eta kobratzekoak diren eurotan idatzitako txekeen erabilera arautzen duela. Arauak, oro har, txeke-taloien ereduak eskaintzen dituela dio, eta denak frantsesez idatzita daudela eta debekatua dutela arau hori ez errespetatzea. Ondorioz, banketxeak ez omen daude txeke-taloiak tokiko hizkuntzetan eskaintzera behartuak. Hori hala izanik ere, ez da ulertzen euskaraz idatzitako txekea atzera bota edo ez onartzea, ez baita taloi-eredua euskaraz dagoena, bertan egindako idazpenak baizik.

5. SINOPSIAK:

ASEGURU-ETXEAK

Zenbakia: 744/2009 Arrazoiak:	Erakundea: AIRA JAKIN ASEGURUAK AIRA-JAKIN aseguru artekaritzak joan den ekainaren erdialdean Oiartzungo etxeetan banatu zuen <i>Por qué deberías confiarnos tus seguros</i> publizitatearen esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1156/2009 Arrazoiak:	Erakundea: CATALANA OCCIDENTE Herritarrak aseguru-poliza euskaraz nahi duela eskatuta, CATALANAK esan dio ez dagoela legez horretarako behartuta.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 989/2009 Arrazoiak:	Erakundea: GAN ASSURANCES Agentziak igortzen dituen esku-orri eta gutunak frantses hutsean idatziak egon ohi dira. Besteak beste, <i>Créer une entreprise c'est important. Savoir anticiper les risques c'est essentiel</i> izeneko edo <i>Deux offres réservées aux créateurs d'entreprise!</i> izenekoak.	Lapurdi ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 170/2009	Erakundea: IPAR ASEGURUAK	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrak etxeko postontzian jaso duen IPARASEGURUAK aseguru etxearen publizitate-orrria gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 231/2009	Erakundea: IPAR ASEGURUAK	Lapurdi
Arrazoa:	Angeluko bulegotik frantses hutsean igorri dizkiote 2009ko urtarrilaren 1etik 2009ko abenduaren 31ra bitarteko kontratuei buruzko jakinarazpena.	
Zenbakia: 580/2009	Erakundea: IPAR ASEGURUAK	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso dute Errenteria-Oreretako bulegotik bidalitako esku-orrria.	
Zenbakia: 857/2009	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoa:	LAGUN ARO Aseguru Etxeak gutuna bidali dio Donostiako Groseko bulegotik <i>Todo riesgo familiar</i> aseguru berritzeko oharrarekin. Gutunean lehentasuna eman diote gaztelaniari: gutunazaleko idazpenak gaztelania hutsean daude (hartzailearen nahiz igorlearen helbidea, postariari zuzendutako oharrak, frankeoari buruzkoak), estaldurei buruzko informazioa ere gaztelania hutsean dago, eta gehitu duten irudiak gaztelania hutsean du testua <i>mama, yo, papa, abogado</i> .	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1387/2009	Erakundea: LAGUN ARO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean jaso du abenduko data duen gutuna, nahiz eta behin baino gehiagotan esana dien idatzizko dokumentuak euskaraz jaso nahi dituela.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 231/2009	Erakundea: MAAF	Lapurdi
Arrazoa:	Angeluko bulegotik frantses hutsean igorri dizkiote 2009ko urtarrilaren 1etik 2009ko abenduaren 31ra bitarteko kontratuei buruzko jakinarazpena.	
Zenbakia: 1081/2009	Erakundea: MAAF	Lapurdi
Arrazoa:	Abuztuaren 3an aseguru etxearekin ukan telefono bidezko elkarrizketa ezin izan zuen euskaraz burutu. Elkarrizketa ondoren, etxera helarazi tramitearen ziurtagiria eta honekin batera zegoen liburuxka, hau da, baldintzak zein diren azaltzen duen dokumentua, <i>Tempo habitation en construction, conditions générales</i> izenekoa, frantses hutsean ziren.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 453/2009	Erakundea: MGO	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean bidali ditu mediku azterketen emaitzak eta haiekin batera heldu den gaitasun jakinarazpena zerbitzuak euskaraz eskatuta dituen enpresa batera.	
Zenbakia: 461/2009	Erakundea: MFO	Nafarroa
Arrazoa:	Bezeroak otsailean ezin izan zuen Berriozarko egoitzan ez harrerako langile ez erizain ez medikuarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso. Erizainak luzatu zion galdetegia eta medikuak sinatzeko luzatutako agiria ere gaztelania hutsean zeuden. Euskarazkorik ez zuten galdetuta, ezetz erantzun zioten. Medikuz-azterketaren emaitzak eta prebentziorako informazioa ere gaztelania hutsean jaso ditu.	
Zenbakia: 45/2009	Erakundea: MUTUALIA	Nafarroa
Arrazoa:	Gaztelania hutsean igorri zion botika-kutxei buruzko gutuna haiekiko harremanak euskaraz nahi dituela adierazita duen erakunde bati.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 470/2009	Erakundea: MUTUALIA	Nafarroa
Arrazoa:	MUTUALIAK erreklamazio baten inguruko erantzuna bidali du. Atariko gutuna ele biz dagoen arren, harekin batera heldu den txostena gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 901/2009	Erakundea: MUTUALIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Uztailaren hasieran laneko mediku azterketa egiteko odola ateratzera joan zitzaizkien MUTUALIAtik Gipuzkoako enpresa batera. MUTUALIAko langileek ezin zizan zieten langileei zerbitzua euskaraz eman.	
Zenbakia: 905/2009	Erakundea: MUTUALIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarra MUTUALIAK Donostian duen egoitzan izan zen mediku-azterketa egiten. Gaztelania hutsean luzatu zioten bertan izan zela egiaztatzeko agiria.	
Zenbakia: 906/2009	Erakundea: MUTUALIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	MUTUALIAK gaztelania hutsean bidali dio herritarrari mediku-azterketaren txostena.	
Zenbakia: 1024/2009	Erakundea: UNIP - UNIPREVOYANCE	Lapurdi
Arrazoa:	2009ko 1. hiruileko kotizazioa ordaintzeko igorri zaion euskarazko txekoa atzera bota du.	

FINANTZAK

Zenbakia: 442/2009 Arrazoa:	Erakundea: BANCO SANTANDER Herritarra SANTANDER bankuak Durangoko Landako etorbidean duen bulegora joan zen diru-sarrera bat egitera. Langileari euskaraz egin zion, baina hark ez zuenez ulertu gaztelaniaz errepikatu behar izan zion azalpena.	Bizkaia
Zenbakia: 443/2009 Arrazoa:	Erakundea: BANCO SANTANDER Herritarrak Santander bankuak Durangoko Landako etorbidean duen bulegoan diru-sarrera bat egin zuen. Katalan hutsean eman zioten ordainagiria. Kontuak eskatu zituenean, Santanderrek katalanez eta gaztelaniaz jarduten duela erantzun zioten; euskaraz, ordea ez.	Bizkaia
Zenbakia: 180/2009 Arrazoa:	Erakundea: BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA Udal batek kontu-kreditua eskatu du Bilbao Bizkaia Kutxan. BBK-k gaztelania hutsean luzatu die kontu-kredituaren poliza.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 669/2009 Arrazoa:	Erakundea: BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA Aurrezki libreta ele bietan dago, baina libreta eguneratzerakoan, mugimendu guztiak, bai eta data ere, gaztelaniaz baino ez dira agertzen. Bezeroak euskaraz jartzeko modurik ba al dagoen galdetu du eta ezetz erantzun diote.	Bizkaia
Zenbakia: 1403/2009 Arrazoa:	Erakundea: BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA Irailean BBK kutxak Loiuo aireportuko aparkalekuan zuen FORTUNATA, Nuevo depósito BBK iragarki erraldoia gaztelania hutsean zegoen. Hitz erdirik ere ez zuen euskaraz.	Gipuzkoa
Zenbakia: 699/2009 Arrazoa:	Erakundea: CITYBANK Maiatzaren 22an, eguerdiko 13:55ean 912710290 telefono zenbakitik egindako deia jaso zuen herritarrak, Citybank-en gutuna jaso zuen galdetuz. Gaztelaniaz zuzendu zitzaizkionez harrera euskaraz egiterik bazuten galdetu zuen. Deitzaileak ezetz erantzun zion. Herritarrak euskaraz egiterik ez bazuen ez zuela deus nahi adierazi zionean, <i>gilipollas</i> deitu zion eseki aurretik	Nafarroa
Zenbakia: 1176/2009 Arrazoa:	Erakundea: CITYBANK Komertzial batek Oiartzungo herritarrari deitu zion kreditu txartel baten gaineko informazioa emateko. Herritarrak euskaraz egiteko eskatu zion. Madrildik deitzen zuela eta ez zekiela erantzun zion, hala ere Oiartzunen dabilen komertzialak donostiarra denez euskaraz jakingo zuela eta lantokira bisita egingo ziola jakinarazi zion. Lantokian agertu zitzaion komertziala ordea ez zen elkarrizketa euskaraz bideratzeko gai izan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1215/2009 Arrazoa:	Erakundea: CITYBANK Kanpaina bat egin zuen abuztuan Oiartzunen telefono bidez deitu eta kreditu txartelak eskaintzeko. Deiak Madrildik egin zituzten, gaztelania hutsean. Herritarrak euskaraz eskatu zion informazioa komertzialari baina hark ez zekiela euskaraz erantzun zion. Handik egun batzuetara komertzial bat agertu zen, eta telefonoz euskalduna izango zela agindu arren, ez zen informazioa euskaraz emateko gai izan.	Gipuzkoa
Zenbakia: 228/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Frantses hutsean jaso ditu Uztaritzeko bulegotik bidali <i>Profitez des soldes! Faites-vous plaisir avec ATOU LIBRE!</i> izeneko gutuna eta harekin batera doan <i>Préférence, n° 17 janvier 2009</i> izeneko esku-orria.	Lapurdi
Zenbakia: 229/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Uztaritzeko bankuan bezeroen eskura dauden agiriak frantses hutsean dira. Besteak beste, Dépôt d'espèces en libre service izenekoak.	Lapurdi
Zenbakia: 230/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Uztaritzeko bulegoan seinale guziak frantses hutsean dira. Besteak beste, atea irekitzeko edo eragin lekuak seinalatzeak.	Lapurdi
Zenbakia: 619/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Ekainean igorri agiria eta <i>Préférence</i> deitu esku-orria frantses hutsean ziren.	Lapurdi ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 988/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Uztaritzeko bulegotik igortzen dizkieten esku-orri eta gutunak frantses hutsean idatziak egon ohi dira. Besteak beste, <i>Relevé de consommation de produits et services</i> izeneko esku-orria eta gutuna edo <i>Etre sociétaire</i> izeneko esku-orria.	Lapurdi
Zenbakia: 1124/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Uztaritzeko bulegoan seinaletika frantses hutsean da: atean <i>poussez/tirez</i> , gauzak entregatzeko txokoan <i>lettres</i> etab.	Lapurdi
Zenbakia: 1125/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Uztaritzeko bulegoan bezeroen eskura diren dokumentuak (sosa entregatzekoak, xehea entregatzekoak etab.) frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 1126/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Herritarrak deia jaso zuen urriaren 19an, frantses hutsean.	Lapurdi
Zenbakia: 1133/2009 Arrazoa:	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE Elkarte batean frantses hutsean jaso dute Senpereko bulegotik urriaren 29an igorri gutuna.	Lapurdi

Zenbakia: 1134/2009	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE	Lapurdi
Arrazoiak:	Bezero batek frantses hutsean jaso du Uztartitzeko bulegotik urriaren 30ean igorri gutuna.	
Zenbakia: 1144/2009	Erakundea: CRÉDIT AGRICOLE	Bizkaia
Arrazoiak:	Ezin da euskararik erabili Hendaia Hondartza auzoko bulegoko kutzazainean; bai, ordea, italiara, gaztelania, alemana, frantsesa eta ingelesa.	
Zenbakia: 11/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Bizkaia
Arrazoiak:	Abenduaren 19an gaztelania hutsean jaso zuen <i>Consejos de Seguridad</i> gaia zuen mezu elektronikoa.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 150/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	Euskadiko Kutxak gaztelaniazko iragarkia ipini zuen www.berria.info webgunean: <i>François Garros no se lo explica.</i>	
Zenbakia: 369/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Bizkaia
Arrazoiak:	Otsailaren 17an gaztelania hutsean jaso zituen Durangoko Zumalakarregi kaleko bulegotik bidalitako mezu elektronikoa eta txekia baliogabetzeko dokumentua.	
Zenbakia: 437/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Bizkaia
Arrazoiak:	Herritarrak Euskadiko Kutxaren <i>telebanka</i> zerbitzuaren bidez birkargatu du telefonoa. Kontu korronteko azken mugimenduak kontsultatu dituen eragiketaren azalpena gaztelania hutsean agertu zaio <i>Recarga telef. Movil.</i>	
Zenbakia: 814/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	Ekainaren 10ean, Euskadiko Kutxak Iruñeko Bernardino Tirapu zeharkaleko 12. zenbakian duen bulegora joan zen. Jendaurrean zeuden langileetatik bakarrik ere ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 815/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	Ekainaren 10ean, Euskadiko Kutxak Iruñeko Marcelo Zelaieta kaleko 88. zenbakian duen bulegora joan zen herritarra. Jendaurrean zeuden langileetatik bakarrik ere ez zekien euskaraz	
Zenbakia: 1187/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Tolosako denda batean egindako erosketagatik ordaindu beharrekoa asko zenez, ordainketa epeka egiteko aukerari heldu zion herritarrak. Dendariak Euskadiko Kutxako <i>aplazapagos</i> izeneko inprimakia luzatu zion sinatzeko. Inprimakia gaztelania hutsean zegoen. Hura ikustean herritarrak euskarazkorik ez al zuen galdetu zion dendariari eta hark Euskadiko Kutxarekin arazoak izaten zituela adierazi zion, beti gaztelaniazkoak bakarrik bidaltzen dizkiotela.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1229/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	Euskadiko Kutxaren Iruñeko Arcadio M ^a Larraonako bulegoko kutzazainean gaztelania hutsean dago ohar idatzia. Honela dio: <i>Danos tu correo electrónico y te mandaremos toda la información de tus cuentas por e-mail. La información llegará mucho más rápido. Evitas que el correo se pierda. ¿A qué esperas? ¡¡¡Es gratis!!!!</i> . Bezeroak euskaraz jartzeko iradokizuna egin zion abuztu hasieran langile bati baina oharrak bere horretan jarraitzen du.	
Zenbakia: 1265/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	Euskadiko Kutxako bezeroak 2009ko urriaren 15ean deia jaso zuen arratsaldeko 17:06an 944010048 telefono zenbakitik, gogobetetasun inkesta bat erantzuteko. Dei egin zuen neska euskaraz hala moduz moldatzen zen eta inkesta gaztelaniaz egin nahi izan zion. Herritarrak euskaraz ez bazen ez zuela erantzungo jakinarazi zion. Neskak ordenagailuan inkesta gaztelaniaz prestatu ziotela azaldu zion. Herritarrak inkesta euskaraz egon arte ez erantzutea erabaki zuen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1399/2009	Erakundea: EUSKADIKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	Abenduaren 10ean goizeko 9:00etan Iruñeko Marcelo Zelaieta kaleko 45-47. zenbakian duen bulegora joan zen. Ezin izan zuen jendaurrean zegoen langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 538/2009	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Altzako Arriaga Zaharreko bulegoan izan zen martxoaren 8an. Lanak egiten ari zirela eta oharra jarria zuten atean, bulegoa tokiz aldatu zutela azaltzeko. Gaztelania hutsean ikusten zen oharra.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1054/2009	Erakundea: GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA	Lapurdi
Arrazoiak:	Uztailaren 30ean arratsalde hastapenean Hendaia bulegora deitu zuen. Ezin izan zuen telefono bidezko kontaktuan euskarazko harrera eta zerbitzua jaso.	
Zenbakia: 368/2009	Erakundea: ING DIRECT	Nafarroa
Arrazoiak:	Nafarroako bezeroak otsaileko berripapera gaztelania hutsean jaso zuen. Berrietako baten izenburua <i>Sea cual sea el idioma de nuestros clientes nos entendemos a la perfección</i> da.	
Zenbakia: 869/2009	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA	NAFARROA
Arrazoiak:	Nafarroako Kutxaren Iruñeko Baiona etorbideko bulegoko hizkuntza paisaian gaztelania da nagusi: txanda ematen duen makinak luzatzen dituen papertxoetan informazio gaztelaniaz soilik ageri da: <i>Su turno, Tire...</i> larrialdietarako argibideak gaztelania hutsean daude: <i>salida, Extintor</i> , bulegoan dauden txokoi eta gainerakoei buruzko kartel guztiak gaztelania hutsean daude, besteak beste: <i>Rincón Tribucan, Minube, me subo a mi nube y me voooooy!!</i>	
Zenbakia: 1335/2009	Erakundea: NAFARROAKO KUTXA	Nafarroa
Arrazoiak:	azaroaren amaieran Nafarroako Kutxaren Karlos III.eko egoitzako sarrerako mahaiaren gainean 10 esku-orri zeuden bezeroen eskura, horietatik bakarra euskaraz, hain zuzen ere, <i>Nafarroako Kutxan, zeuk aukeratzen duzu komunikatzeko hizkuntza</i> . Gainerakoetan (<i>Queremos ser una caja, Escuela de fútbol de la Fundación Osasuna</i>) hitz bat bera ere ez zen ageri euskaraz.	ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 584/2009	Erakundea: NAFARROAKO RURAL KUTXA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan jaso duten <i>Entre en nuestra zona VIP</i> izeneko gutunazala eta esku-orria gaztelania hutsean idatziak daude.	
Zenbakia: 1135/2009	Erakundea: SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	Lapurdi
Arrazoa:	Ez die bezeroei euskarazko txeke-taloirik jasotzeko aukera eskaintzen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 207/2009	Erakundea: UNION NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batean Banca Cooperativa aldizkariaren 41. alea jaso zuten. Aldizkariak 40 orrialde ditu, baina ez da inongo informaziorik euskaraz.	
Zenbakia: 189/2009	Erakundea: VITAL KUTXA	Araba
Arrazoa:	Aramaioko bulegoan sarritan ezin izaten dute harrerako pertsonarengandik zerbitzua euskaraz jaso.	ERANTZUN DUTE

5.5. MUGIMENDU ASOZIATIBOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 76

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Ez dago esparru honetako jarduerari dagokion eskubideen aitortzarako legerik Euskal Herrian; hortaz, jasotako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

Errepikakortasunaren zenbait adibide ditugu. EAJren *Zutik* berripaperaren otsaileko alea gaztelania hutsean jaso zutela eta 3 herritarrek jo zuten Behatokira. Independentistak Eta Ezkertiarrak Koalizioak boto-paperak gaztelania hutsean igorri izana salatu dute 3 herritarrek. PPK bi esku-orri helarazi zizkien herritarrei; *Abre los ojos* izenekoa EAEko hauteskundeetarako eta *Ahora soluciones. Ahora PP* izenekoa Europako Parlamenturako hauteskundeetarako. Bi esku-orriak gaztelania hutsean jaso zituztela jakinarazi zuten zenbait herritarrek; lehendabizikoa 4k eta bigarrena 5ek. PSE/PSNk Europako Parlamenturako hauteskundeetan parte hartzeko boto-papera eta gutunazala gaztelania hutsean igorri zituela salatu zuten 3 herritarrek eta publizitatea ez zutela euskaraz jaso 4k.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Afixa euskaraz ez
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Aldizkaria edo berripapera euskaraz ez
Boto-papera euskaraz ez
Erakusketako panelak euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Gida euskaraz ez
Gutuna euskaraz ez
Ikastaroa euskaraz ez
Inprimakiak eta eskaera-orriak euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez: informazio-orria, komunikazioa
Kale-izena euskaraz ez
Memoria euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez

Kexak eragin dituzten arrazoiak ugari izan dira. Ahozko erabilerari dagokiona bakarra izan da. Idatzizkoen artean maizen errepikatu den arrazoa publizitatea euskaraz jaso ez izana izan da. Boto-papera euskaraz jaso ez izanak ere kexa ugari eragin ditu.

2.3. Larritasuna

Eremuaren azterketaren hasieran esan bezala, ez dago esparru honetan hizkuntza-eskubideak arautzen dituen inongo erabakirik; hortaz, ez da lege urraketarik. Hala ere, larritasunaz hitz egin dezakegu. Kexa bat ez beste guztiak idatzizko erabilerari dagozkio eta gainera, horietako asko Euskal Herriko luze-zabal osoan banatu diren euskarriak izan dira. Beraz, nahikoa zen euskarri hori euskaraz sortzea behin eta berriz jaso ditugun kexak ekiditeko.

ANFASen 3 esku-orri eta FUNDACION LABORAL DE LA CONSTRUCCIONen *Panel* aldizkariaren 3 ale gaztelania hutsean zirelako jo dute herritarrek Behatokira. Erakunde horiek euren eguneroko jardunean euskaldunak ez dituztela batere kontuan izaten erakusten dute (183-2009 kexa ere horren adierazgarri da; ikastaroa hainbat hizkuntzatan egin zitekeen, baina euskaraz ez). Gainera, kexak igorri arren, bere horretan jarraitu dute.

Bestalde, kontraesankorra iruditzen zaigu IDOKI, EUSKAL HERRIKO ETXE EKOIZLEEN ELKARTEAK leloan *Euskal Herrikoa* dela esan eta euskararik ez erabiltzea produktuak manatzeko fitxan.

LEIREKO MONASTERIO sarrerako kartelean euskaraz ez, baina atzerriko hizkuntzetan eskaintzen da informazioa.

Lesaka legeak ezarritako Nafarroako eremu euskaldunean kokatutako herria da eta bertako biztanleen % 90etik gora euskalduna da. Bada, datu horiei bizkarra eman eta euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratuz, LESAKAKO PARROKIAK Jaunartzea egin aurreko katekesi-ikastaroa gaztelaniaz ematen du. 3 urtez egin behar dute katekesia haurrek eta Jaunartzea bera euskaraz egiteko aukera duten arren, ikastaroak gaztelaniaz jasotzera behartuta daude.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
MUNDU ASOZIATIBOA	32
MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK	42
ERLIJIOA	2

MUNDU ASOZIATIBOA

Kexa bat ez beste guztiak idatzizko erabilerarekin loturikoak izan dira. Erakundeek publizitatea euskaraz igorri ez izanak eragin ditu kexa gehien, 11 hain zuzen ere. Aldizkaria euskaraz ez argitaratzeagatik 5 kexa helarazi dizkigute herritarrek eta webgunea euskaraz ez egoteagatik 4. Gainerako kexen arrazoien artean denetarik dago: afixa, erakusketako panelak, ikastaroa, gutuna, etab.

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK

Kexa guztiak idatzizko erabilerari buruzkoak izan dira. Alderdi politikoek Europako Parlamenturako Hauteskundeen kari banatutako publizitatearekin dute zerikusia kexen erdiak baino gehiagok. Hauteskunde horietan bozkatzeko paperak ere frantsesez edo gaztelaniaz igorri izana herritarrei izan da maizen errepikatu den beste arrazoa. Gainerako kexak webguneak, berripaperak, gidak, kale-izenek edo euskararen erabilera akastunak eragindakoak izan dira.

ERLIJIOA

Esparru honetan bi kexa jaso ditugu. Bat afixa bati dagokio eta bestea Jaunartzea egiteko ikastaroa euskaraz ezin egin izanari.

4. ERANTZUNAK

MUNDU ASOZIATIBOA

GIPUZKOAKO ERIZAINZA KOLEGIO OFIZIAletik adierazi dute Euskadiko hizkuntza-errealitatea ezagututa eta horrekiko sentibera izanik, orain dela 10 urte baino gehiago lankidetzaz hitzarmena izenpetua dutela “Bai euskarari” ekimenarekin. Urtero hainbat ekintza zehatz abian jartzen dituzte bidaltzen zaien informazioa euskaraz jaso nahi duten kideen eskubideen alde. Ildo horretan, 2008ko urriaz geroztik, euren hileroko zirkularra osorik itzultzen dute eta Elkargoaren webgunearen bidez eskuragarri jartzen dute. Horrek ahalegin ekonomiko handia dakarkiela gaineratu dute. Hala ere, badakite oraindik bide luzea dutela egiteko aitortu eta webgune elebiduna izatea gustatuko litzaiekeela azaldu dute, baina webgunea egunero eguneratu behar denez, eta ez dutela giza baliabiderik edota baliabide ekonomikorik horretarako jakinarazi digute. Gainera, gaia ez omen dago euren Plan Estrategikoan jasota, ez dagoelako kolektiboak egiten dizkien eskaeren artean.

GIPUZKOAKO SENDAGAI EGILEEN ELKARTEKO IDAZKARI TEKNIKOAK jakinarazi digunez, etorkizunean guardiako farmaziei buruzko triptikorik argitaratzen bada, euskaraz eta gaztelaniaz egingo da. Era berean, adierazi du sakelakoetako guardiako farmaziei buruzko aplikazioa euskaraz eta gaztelaniaz dela.

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK

Erantzunik ez.

ERLIJIOA

Erantzunik ez.

5. SINOPSIAK:

MUNDU ASOZIATIBOA

Zenbakia: 1046/2009 Arrazoia:	Erakundea: AEDONA. ASOCIACIÓN DE ENTIDADES DEPORTIVAS Y DE OCIO DE NAVARRA AEDONA elkarteak gaztelania hutsean argitaratu ditu kirola eta osasunaren kanpainako <i>Yo me muevo</i> eta <i>Mujer cuidate</i> + izeneko informazioaren esku-orriak.	Nafarroa
Zenbakia: 215/2009 Arrazoia:	Erakundea: AMIKUZE ENTREPRENDRE Erakundearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik.	Lapurdi
Zenbakia: 193/2009 Arrazoia:	Erakundea: ANFAS Legeak ezarritako eremu euskalduneko udal bateko iragarki mahaian gaztelania hutsean zeuden <i>Voluntariado: Programa de vacaciones y respiro familiar 2008</i> izeneko esku-orriak.	Nafarroa
Zenbakia: 735/2009 Arrazoia:	Erakundea: ANFAS ANFASek gaztelania hutsean argitaratu eta banatu du Nafarroako liburutegi publikoetan <i>Hazte voluntario de ANFAS. Aquí jugamos todos</i> izenburua daraman liburuen orrialdea markatzeko txartela.	Nafarroa
Zenbakia: 736/2009 Arrazoia:	Erakundea: ANFAS ANFASek gaztelania hutsean argitaratu eta banatu du <i>Curso básico: La discapacidad intelectual</i> . Ikastaroaren berri emateko esku-orria.	Nafarroa
Zenbakia: 1129/2009 Arrazoia:	Erakundea: ARTHAS SURF CLUB Donibane Lohizuneko surf eskolak bere urteko jardunaldiak eta izen-emate datak iragartzeko esku-orria frantses hutsean zabaldu du.	Lapurdi
Zenbakia: 32/2009 Arrazoia:	Erakundea: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES Erakunde batek <i>Cuadernos</i> aldizkariaren 15. alea jaso zuen. Aldizkariak 48 orrialde ditu, baina ez da inongo informaziorik euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 1051/2009 Arrazoia:	Erakundea: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES Nafarroako fundazio bati 2009ko 2. seihilekorako antolatutako dituen ikastaroen berri emanez bidali dion informazio-orria gaztelania hutsean idatzita dago.	Nafarroa
Zenbakia: 50/2009 Arrazoia:	Erakundea: ASOCIACIÓN CASCO ANTIGUO Iruñeko Alde Zaharreko CASCO ANTIGUO Elkarteak abenduan banatu zuen <i>No permitas que el corazón de tu ciudad deje de latir</i> izeneko esku-orria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Nafarroa
Zenbakia: 586/2009 Arrazoia:	Erakundea: BIZKAIKO ERIZAINEN ELKARGOA Bizkaiko Erizainen Elkargoak gaztelania hutsean egiten ditu komunikazio guztiak. Erantzungailuko mezua soilik du ele bietan. Hala ere, zerbitzua euskaraz emateko gai den langilerik ez dago.	Bizkaia
Zenbakia: 656/2009 Arrazoia:	Erakundea: BIZKAIKO ERIZAINEN ELKARGOA Webguneak gaztelaniazko bertsioa bakarrik du; beraz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	Bizkaia
Zenbakia: 510/2009 Arrazoia:	Erakundea: CÁMARA NAVARRA CAMARA NAVARRAK gaztelania hutsean bidali dio Nafarroako erakunde bati 2008 urteko jardueren memoria eta harekin batera heldu den aurkezpen gutuna.	Nafarroa
Zenbakia: 1174/2009 Arrazoia:	Erakundea: CENTRO CULTURAL EXTREMEÑO LA ENCINA Irailaren 26an Altsasun antolatutako Gaztearen Eguna iragartzeko afixa gaztelania hutsean zen.	Nafarroa
Zenbakia: 1280/2009 Arrazoia:	Erakundea: COOPERATIVA DE HOSTELERÍA DE NAVARRA Baztango elkarte batean gaztelania hutsean jaso dute gutuna eta publizitatea.	Nafarroa
Zenbakia: 490/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKAL HERRIKO ARKITEKTOEN KOLEGIO OFIZIALA Iruñeko autobus geltokian <i>50º Premios Fad de la Arquitectura</i> izeneko erakusketa dago ikusgai. Panelak gaztelania hutsean idatziak daude; bertzeak bertze Iruñeko autobus geltokiari buruzkoa. Horrez gain, erakusketa bera eta hitzaldiak iragartzen dituen panela ere gaztelaniaz dago.	Nafarroa

Zenbakia: 208/2009 Arrazoi:	Erakundea: FEDERACIÓN DE COMERCIOS DE NAVARRA Legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batean aldizkaria jaso zuten; azalean <i>A pie de calle, Información para el comerciante</i> ageri da. Aldizkariak 28 orrialde ditu eta editoriala baino ez dago euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 183/2009 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCION FUNDACION LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN FUNDAZIOAK antolatutako ikastaro batean formazioa jasotzeko hizkuntzen artean ez zegoen euskararik; bai ordea, portugesa, errumaniera, arabiera...	Bizkaia
Zenbakia: 184/2009 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCION FUNDACION LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN FUNDAZIOAK Bizkaian antolatzen dituen ikastaroetan izena emateko orriak gaztelania hutsean daude.	Bizkaia
Zenbakia: 321/2009 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCION FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN erakundeak PANEL izeneko berripaperaren 28. alea bidali du euskaraz lan egiten duen erakunde batera. Berri papera gaztelania huts-hutsean dago. Ez da euskararen arrastorik ageri	Nafarroa
Zenbakia: 545/2009 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCION PANEL aldizkariaren 29. zenbakia gaztelania hutsean idatzita dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	Nafarroa
Zenbakia: 909/2009 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCION PANEL izeneko buletinaren 30. alea bidali du euskaraz lan egiten duen erakunde batera. Buletina gaztelania huts-hutsean idatzita dago.	Nafarroa
Zenbakia: 910/2009 Arrazoi:	Erakundea: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCION <i>La aportación que da más valor a su empresa</i> izeneko esku-orria eta gutuna bidali ditu euskaraz lan egiten duen erakunde batera. Gaztelania huts-hutsean idatzita daude.	Nafarroa
Zenbakia: 210/2009 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO BAZKUNDEA Urtarrilean Donostiako Benta Berri auzoko Kutxaren bulegoan <i>Curso de Contabilidad y Análisis de Balances / Curso de Gestión y Práctica Laboral</i> izeneko esku-orria zegoen bezeroen eskura. Bada, gaztelania huts-hutsean zegoen. Badirudi, ikastaroak gaztelaniaz eskaini izango zirela.	Gipuzkoa
Zenbakia: 328/2009 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO ERIZAINTZA KOLEGIO OFIZIALA GIPUZKOAKO ERIZAINTZA KOLEGIO OFIZIALAren webgunea gaztelania hutsean dago.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 209/2009 Arrazoi:	Erakundea: GIPUZKOAKO SENDAGAI EGILEEN ELKARTEA Gipuzkoako udal bateko iragarki-oholean <i>Las Farmacias de Guardia de Gipuzkoa en tu Móvil</i> izeneko esku-orria jarri dute. Esaldi bat baino ez dauka euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1001/2009 Arrazoi:	Erakundea: GROUPE LOURMEL Otsailaren 6an igorri gutuna frantses hutsean idatzia zen. Bertan, CARPILIG/P, CARPILIG/R eta CNRBTPIH erakundeetan kidezeko dokumentuak helarazten zitzaizkion.	Lapurdi
Zenbakia: 1232/2009 Arrazoi:	Erakundea: IDOKI, EUSKAL HERRIKO ETXE EKOIZLEEN ELKARTEA Azaroan etxeetara igorri Eguberriko eskaintza dela eta azalpena eta produktuak manatzeko fitxa frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 1209/2009 Arrazoi:	Erakundea: KARRIKAGOITI PEÑA Abendurako antolatu duen <i>Karrikakustik 09 musika zikloa</i> iragartzeko bidalitako mezu elektronikoa eta kartela gaztelania hutsean idatzita daude.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 178/2009 Arrazoi:	Erakundea: LILATON TALDEA Martxoaren 8an Donostian burutu zen 20. LILATON lasterketa iragartzeko gutuna eta esku-orria jaso zituzten. Gutuna ele bietan idatzia dagoen arren, esku-orrian informazio asko gaztelaniaz bakarrik dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1142/2009 Arrazoi:	Erakundea: OSSAU IRATY SINDIKATA 2009ko gida frantses hutsean da: <i>La Route du Fromage Ossau-Iraty</i> .	Lapurdi
Zenbakia: 1145/2009 Arrazoi:	Erakundea: OSSAU IRATY SINDIKATA Sindikataren webguneak (www.ossau-iraty.fr) ez du euskarazko bertsiorik.	Nafarroa ERANTZUN DUTE

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOAK

Zenbakia: 891/2009 Arrazoi:	Erakundea: ALLIANCE ECOLOGISTE INDEP. Europako hauteskudeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 883/2009 Arrazoi:	Erakundea: ALTERNATIVE LIBERALE Europako hauteskudeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 51/2009 Arrazoi:	Erakundea: CCOO - COMISIONES OBRERAS Nafarroako Langile Komisioak argitaratzen duen Zerbitzuen Gidan erakunde horren izen korporatiboa ezik gainerako informazio guztia gaztelania hutsean ageri da.	Nafarroa

Zenbakia: 885/2009 Arrazoi:	Erakundea: DEBOUT LA RÉPUBLIQUE Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 892/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUROPE ECOLOGIE Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 893/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKAL HERRIAREN ALDE Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen bozka paperak frantses hutsean idatziak ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 499/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO ALKARTASUNA Eusko Alkartasunaren www.eagasteiz.com webgunea gaztelania hutsean dago.	Bizkaia
Zenbakia: 500/2009 Arrazoi:	Erakundea: EUSKO ALKARTASUNA Eusko Alkartasunaren www.euskoalkartasuna.org webgunean alkartetxe gehienetako helbideetako kale-izenak gaztelaniaz ageri dira: Calle San Prudencio, 3-bajo, Plaza del Castillo,49, Cale Bilbo, 4-entrepanta, 34 Rue Pannecau, eta abar.	Bizkaia
Zenbakia: 166/2009 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Herritarrak Gipuzkoako EAJren <i>Zurekin</i> berripapera jaso zuen joan den otsailaren 24an etxeko postontzian. Berri guztiak gaztelania hutsean zeuden. Euskaraz zeuden gauza bakarrak data (2009ko otsaila) eta aldizkariaren kontrazala ziren (hauteskunde kanpainako slogana).	Gipuzkoa
Zenbakia: 430/2009 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Otsailaren 24an <i>Zurekin</i> egunkaria jaso zuten Oiartzungo etxeetan. Izenburua salbu, gainerakoa gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 564/2009 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Oiartzungo etxeetan jasotako <i>Zurekin</i> . Pasaialdearen urtarrileko alean euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da.	Gipuzkoa
Zenbakia: 565/2009 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Oiartzungo etxeetan jasotako <i>Zurekin</i> . Pasaialdearen otsaileko alea gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 629/2009 Arrazoi:	Erakundea: EAJ - EUZKO ALDERDI JELTZALEA Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 381/2009 Arrazoi:	Erakundea: EZKER BATUA Ekainaren 7ko Europako Parlamenturako Hauteskundeetarako Iruñerriko herritarrari helarazi dieten Nafarroako Ezker Batuaren bozka-papera gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa
Zenbakia: 887/2009 Arrazoi:	Erakundea: FRONT NATIONAL Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 362/2009 Arrazoi:	Erakundea: INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK KOALIZIOA Nafarroako herritarrak gaztelania hutsean jaso du ekainaren 7ko Europako Parlamenturako Hauteskundeetarako INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK taldeak propagandarekin batera helarazi dion boto-papera.	Nafarroa
Zenbakia: 439/2009 Arrazoi:	Erakundea: INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK KOALIZIOA Nafarroako herritarrak gaztelania hutsean jaso du ekainaren 7ko Europako Parlamenturako Hauteskundeetarako INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK taldeak propagandarekin batera helarazi dion boto-papera.	Nafarroa
Zenbakia: 440/2009 Arrazoi:	Erakundea: INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK KOALIZIOA Bizkaiko herritarrak gaztelania hutsean jaso zuen ekainaren 7ko Europako Parlamenturako Hauteskundeetarako INDEPENDENTISTAK ETA EZKERTIARRAK taldeak propagandarekin batera helarazi zion boto-papera.	Bizkaia
Zenbakia: 379/2009 Arrazoi:	Erakundea: INICIATIVA INTERNACIONALISTA Iniciativa Internacionalista talde politikoaren bideo iragarkian ageri diren bost goiburuetatik bitan akatsak daude: <i>Autodeterminazio eskubideraren alde, Genero diskriminazioarik ez.</i>	Bizkaia
Zenbakia: 886/2009 Arrazoi:	Erakundea: L'EUROPE DE LA VIE Hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 888/2009 Arrazoi:	Erakundea: LIBERTAS, CINT, MPF Hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 884/2009 Arrazoi:	Erakundea: LUTTE OUVRIERE Hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak frantses hutsean ziren.	Lapurdi
Zenbakia: 890/2009 Arrazoi:	Erakundea: NOUVEAU PARTI ANTICAPITALISTE Hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	Lapurdi

Zenbakia: 889/2009	Erakundea: PARTI FRONT DE GAUCHE	Lapurdi
Arrazoa:	Hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	
Zenbakia: 631/2009	Erakundea: PSF - PARTI SOCIALISTE FRANÇAIS	Lapurdi
Arrazoa:	Hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	
Zenbakia: 165/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Alderdi Popularrak Euskadiko legebiltzarrerako hauteskunde kanpainaren barruan Donostiako Benta Berri auzoan <i>Hay solución. Tú decides</i> mezuarekin banatu zituen esku-orriak gaztelania hutsean zeuden. Ez zen hitz erdirik ageri euskaraz.	
Zenbakia: 167/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Alderdi Popularrak propaganda utzi zion etxeko postontzian Tolosako herritarrari. <i>Abre los ojos . ¿Quiénes son los responsables.</i> Esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 211/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Gipuzkoa
Arrazoa:	<i>Abre los ojos. ¿Quiénes son los responsables?</i> izeneko esku-orria jaso zuen Donostiako herritarrak hauteskunde autonomikoan atarian. Esku-orria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 377/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du PP alderdiaren Europako Parlamenturako hauteskunde-propaganda. <i>Ahora soluciones. Ahora PP</i> izenburua du eta Mariano Rajoy eta Jaime Mayor Orejak sinatzen dute.	
Zenbakia: 378/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Nafarroa
Arrazoa:	Barañaingo bizilagunak PPren hauteskunde-propaganda jaso du etxeko postontzian. <i>Ahora soluciones. Ahora PP</i> izenburuko gutuna, Mariano Rajoy eta Jaime Mayor Orejak sinatzen dutena. Gutuna gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 380/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Araba
Arrazoa:	Aramaioko herritarrak gaztelania hutsean jaso du PP alderdiaren Europako Parlamenturako hauteskunde-propaganda. <i>Ahora soluciones. Ahora PP</i> izenburua duena eta Mariano Rajoy eta Jaime Mayor Orejak sinatzen dutena.	
Zenbakia: 384/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak gaztelania hutsean jaso du ekainaren 7an burutuko diren Europako Parlamentuko Hauteskundeetarako banatutako propaganda.	
Zenbakia: 390/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Araba
Arrazoa:	Hauteskunde autonomikoetarako propaganda utzi zion etxeko postontzian Aramaioko herritarrari. Esku-orria gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 651/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Gipuzkoa
Arrazoa:	Eusko Legebiltzarreko hauteskundeen harira Gipuzkoan banatutako publizitatea, <i>Abre los ojos eta Hay solución tú decides</i> izenekoak, gaztelania hutsean idatzita zeuden	
Zenbakia: 808/2009	Erakundea: PARTIDO POPULAR	Bizkaia
Arrazoa:	Alderdi Popularrak Europako legebiltzarrerako hauteskunde kanpainaren barruan Getxoko herritarrari bidali dion esku-orria.	
Zenbakia: 361/2009	Erakundea: PSE-EE/PSN / PART. SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSK.EZKERRA. PARTI. SOC. NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako Hauteskunde Batzordeak ekainaren 7ko Europako Parlamenturako Hauteskundeetarako PSOE-PSNren propagandarekin batera Iruñerriko herritarrari helarazi dizkion bozka-paperak eta horiek sartzeko azalak gaztelania hutsean daude. Horiek guztiak biltzen dituen azaleko idazpena ere gaztelania hutsean dago <i>envíos postales de propaganda electoral franqueo pagado</i> ^a .	
Zenbakia: 363/2009	Erakundea: PSE-EE/PSN / PART. SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSK.EZKERRA. PARTI. SOC. NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko herritarrak gaztelania hutsean jaso du PSN-PSOE alderdiaren ekainaren 7ko Europako Parlamenturako hauteskunde propaganda, <i>Este partido se juega en Europa</i> izenburuko esku-orria eta harekin batera heldu den J.L. Rodríguez Zapateroren gutunak osatzen dutena. Hitz bakar bat ere ez da ageri euskaraz. Bozka-papera eta hura sartzeko gutunazaleko idazpenak ere gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 364/2009	Erakundea: PSE-EE/PSN / PART. SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSK.EZKERRA. PARTI. SOC. NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak gaztelania hutsean jaso du PSN-PSOE alderdiaren ekainaren 7ko Europako Parlamenturako hauteskunde propagandako <i>Este partido se juega en Europa</i> izenburuko esku-orria, nahiz eta harekin batera heldu den J.L. Rodríguez Zapatero eta Luis Alberto López Aguilar hautagaiak sinatutako gutuna euskaraz ele bietan egon.	
Zenbakia: 382/2009	Erakundea: PSE-EE/PSN / PART. SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSK.EZKERRA. PARTI. SOC. NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak gaztelania hutsean jaso ditu Nafarroako Hauteskunde Batzordeak ekainaren 7ko Europako Parlamenturako Hauteskundeetarako PSOEren propagandarekin batera helarazi dizkion bozka-papera eta gutunazala.	
Zenbakia: 383/2009	Erakundea: PSE-EE/PSN / PART. SOCIALISTA DE EUSKADI-EUSK.EZKERRA. PARTI. SOC. NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	Nafarroako legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak gaztelania hutsean jaso du ekainaren 7an burutuko diren Europako Parlamentuko Hauteskundeetarako banatu duen propaganda.	
Zenbakia: 630/2009	Erakundea: UNION POUR LA DEMOCRATIE FRANÇAISE MOUVEMENT DEMOCRATE	Lapurdi
Arrazoa:	Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak frantses hutsean ziren.	

Zenbakia: 632/2009	Erakundea: UMP - UNION POUR OUN MOUVEMENT POPULAIRE	Lapurdi
Arrazoi:	Europako hauteskundeen kari inprimatu eta banatu dituen esku-orriak eta bozka paperak frantses hutsean ziren.	

ERLIJIOA

Zenbakia: 503/2009	Erakundea: LEIREKO MONASTERIOA	Nafarroa
Arrazoi:	Leireko Monasterioaren aparkalekuaren ondoan bisitariei zuzendutako kartel bat dago. Bertan fraideei begirako errespetua eskatzen da, portaeran, hizkeran, eta janzkeran. Kartela gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez idatzita dago, baina ez da hitzik ageri euskaraz.	

Zenbakia: 1167/2009	Erakundea: LESAKAKO PARROKIA	Nafarroa
Arrazoi:	Jaunartzea egiteko hiru urtez katekesira joan behar dute Lesakako hurrek. Iazko ikasturtean hasierako hiruzpalau klaseak euskaraz izan baziren ere, ondorengoak gaztelaniaz izan ziren. Aurten ere katekesia gaztelaniaz jasotzen ari dira, Jaunartzea bera, euskaraz eginen duten arren.	

5.6. ELIKADURA ETA OSTALARITZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 29

2.1. Izaera

EAEEn kokatutako saltokiek eragindako kexetako 5ek legea urratu dute. Izan ere, ez da 6/2003 Legean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena, eta 123/2008 Dekretuan adierazitakoa bermatu. Jendeari begirako establezimenduek errotuluak eta kartelak euskaraz eta gaztelaniaz emango dituztela eta EAEEn saltzen diren produktuen etiketak eta jarraibideak euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango dituztela jasota dagoen arren, zenbait kasutan ez da bete.

Hala ere, gainerako kexen kasuan ez dago eskubideen babeserako neurririk indarrean, ezta kexa gehienak eragin dituen publizitate euskarriei buruz ere.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2.2.a. Errepikakortasuna

IL CAPO JATETXEak esku-orri bera banatu du 3 aldiz, hiru datatan eta bi lekutan. Lehendabiziko esku-orriari dagokion kexa bideratu zitzaienean, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak kontuan hartzeko eskaera egin zitzaien, baina ikus daitekeenez ez dute jaramonik egin eta esku-orri bera banatzen jarraitu dute.

2.2.b Erabilera

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Errotulazioa, kartelak, etab. euskaraz ez
Etiketa euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Karta edo menua euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Webguneak euskarazko bertsiorik ez

Kexa bat ez beste guztiek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Horien artean, publizitatearekin lotutakoak dira gehienak.

2.3. Larritasuna

Zenbait saltokik webguneak frantsesez eta gaztelaniaz gain beste zenbait hizkuntzatan izan arren, ez dute informazioa euskaraz eskaintzen. Hortaz, berezko hizkuntza-komunitateko hiztunak erabat diskriminatzen dituzte, informazioa atzerriko hizkuntzetan eskaintzeari lehentasuna ematen dioten bitartean.

CASA CHAVES saltokiak joan deneko 4 urteetan kexak jaso ditu publizitatea euskaraz ez banatzeagatik, baina hala ere, ez du euskaldunen hizkuntza-eskubideekiko jarrera aldatu.

Bestetik MAMA NOS DA DE COMERek 2006an kexa jaso zuen banatutako esku-orrian informazioa euskaraz ez emateagatik. 3 urteren buruan, esku-orriak gaztelania hutsean banatzen jarraitzen du.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

EREMUA	
ELIKADURA	18
OSTALARITZA	11

ELIKADURA

Elikadura ataleko kexa gehienak publizitateari eta produktuen etiketei loturikoak dira.

Aipagarria da KINDER txokolatzeko arrautzek 38 hizkuntzatan ematen dituztela arrautza barruko jostailuari buruzko ohartarazpenak, baina euskara ez dagoela 38 horien artean.

Deigarria ere bada, IDIAZABAL Euskal Herriko jatorrizko izendapena izan arren, gaztak erosteko webguneak ez duela euskarazko bertsiorik.

OSTALARITZA

Ahozko erabilerari dagokion kexa bakarra jaso da. Idatzizkoari dagozkio gainerako kexa guztiak; horietan gehienak publizitate euskarri eta errotilu nahiz karteletan buruzkoak dira.

4. ERANTZUNAK

Bi erantzun jaso ditugu, biak ala biak elikaduraren azpiatalekoak.

TXAKOLI ARRITXOLAK adierazitakoaren arabera, prestatzen ari diren webgune berria abian jarri arte orain artekoa aldi baterako baliogabetzeko eskatu diote euren informatikariari. Akatsen jakitun zirela gaineratu du, baina webgunearen formatu zaharkituak zail bihurtzen omen zuen zuzenketak egitea. Horrela bada, webgune berrian akatsik ez egiten ahaleginduko omen dira.

ICANek euskarazko eta gaztelaniazko testuek bat egiten ez dutela ohartuak direla jakinarazi du.

5. SINOPSIAK:

ELIKADURA

Zenbakia: 446/2009	Erakundea: AZERI JANA	Nafarroa
Arrazoa:	Donostiako Azeri Jana enpresak martxoan Oartzungo etxeetan banatutako publizitate-orria gaztelania hutsean idatzia dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	
Zenbakia: 406/2009	Erakundea: BIZKARRA ELIKAGAIK	Bizkaia
Arrazoa:	Urkiolako tabernan beraiek ekoiztiko hainbat produktu saltzen dituzte. Sagar-dultzearen etiketak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 60/2009	Erakundea: BOMBONES TORRES	Nafarroa
Arrazoa:	Festetan ohikoak diren txokolatezko panpinak erosi zituzten. Nahiz eta Lizarran eginak izan, Olentzeroren forma izan eta ikurriña eraman, osagaiei dagokien informazioa gaztelania hutsean idatzia zegoen.	
Zenbakia: 1322/2009	Erakundea: CASA CHAVES	Nafarroa
Arrazoa:	Gabonetako saski eta sortei buruzko liburuxka bidali zion azaroan erakunde bati. Bertan jasotzen den informazioan ez da hitzik ere euskaraz.	
Zenbakia: 93/2009	Erakundea: DELICASS	Bizkaia
Arrazoa:	Larrabetzuko DELICASS elikagai-etxeak gaztelania hutsezko etiketak darabiltza bere produktuetan.	
Zenbakia: 94/2009	Erakundea: DELICASS	Bizkaia
Arrazoa:	DELICASS produktuen webgunea www.delicass.com gaztelaniaz eta ingelesez ikus daiteke, baina ez euskaraz.	
Zenbakia: 438/2009	Erakundea: DOMIKO	Gipuzkoa
Arrazoa:	Donostialdeko herritarrek otsailaren 2tik 15a bitarteko eskaintzen berri ematen zuen esku-orria jaso dute. Zenbait gauza euskaraz ere idatziak dauden arren, gaztelania da nagusi.	
Zenbakia: 1147/2009	Erakundea: EDEN SPRINGS	Gipuzkoa
Arrazoa:	EDEN SPRINGS ESPAÑA S.A.U.k irailaren hasieran Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi dion publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 254/2009	Erakundea: EUSKAL PACK	Lapurdi
Arrazoa:	Frantses hutsean banatu zuen <i>Offrez le Pays Basque! Les meilleurs produits régionaux dans une sélection de colis cadeaux</i> izeneko publizitatea.	
Zenbakia: 1351/2009	Erakundea: EUSKAL PACK	Nafarroa
Arrazoa:	Erakundearen webgunea frantsesez, gaztelaniaz, ingelesez eta alemanez kontsulta daiteke, euskaraz ez ordea.	
Zenbakia: 1252/2009	Erakundea: FERRERO IBÉRICA	Nafarroa
Arrazoa:	KINDER izeneko txokolatezko arrautzek 38 hizkuntzatan ematen dituzte bertan datozen jostailuen inguruko ohartarazpenak. Euskara ordea ez da ageri hizkuntza horien artean.	
Zenbakia: 1364/2009	Erakundea: IDIAZABAL GAZTAK	Bizkaia
Arrazoa:	IDIAZABAL jatorrizko izendapeneko gaztak erosteko www.quesoidiazabal.com guneak ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 820/2009	Erakundea: INCERHPAN	Nafarroa
Arrazoa:	Iruñeko okindegi askotan ogia erosterakoan ogia inguratzeko jartzen duten paperean <i>Pan cada día</i> kanpainaren informazioa gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 132/2009	Erakundea: INSTITUTO DE CALIDAD AGROALIMENTARIA DE NAVARRA	Nafarroa
Arrazoa:	ICANek argitaratzen duen Navarra tu Reyno Gourmet aldizkariaren hondarreko orrialdean euskarazko testua gaizki idatzia dago: <i>Reyno Gourmetek Eguberri eta 2009 urte Zoriontsu bat izateko gogoa du; gaztelaniazko testuak ordea, Reyno Gourmet le desea una Feliz Navidad y un próspero año 2009 dio.</i>	

Zenbakia: 388/2009	Erakundea: KAIKU	Nafarroa
Arrazoa:	Esne brickak inguratzen dituen kartoian promozioari buruzko informazioa gaztelania hutsean zetorren.	
Zenbakia: 1190/2009	Erakundea: KELER GARAGARDOAK	Gipuzkoa
Arrazoa:	KELER garagardo-enpresak <i>Saborea el País Vasco. Pide una Keler, ¡y gana!</i> Publizitate-kanpaina egin du Gipuzkoan. Kanpaina osoa gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 131/2009	Erakundea: MERKA OKELA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Merka Okela harategi-supermerkatuan errotulu, kartel, etiketa eta idazki guztiak gaztelaniaz baino ez daude.	
Zenbakia: 517/2009	Erakundea: ARRITXOLA TXAKOLINA	Bizkaia
Arrazoa:	Webguneko euskarazko testuek akats ugari dituzte: <i>ezagutu gure historia, Gure instalasioak ikusi nahi duzu?, Mahatzak/Ardangelak, Erosi internetaz calitate hobeko produktuak, etab.</i>	

OSTALARITZA

Zenbakia: 954/2009	Erakundea: AKELARRE BILBAO OSTATUA	Nafarroa
Arrazoa:	Aterpetxearen webguneak ez du euskarazko bertsiorik. Gaztelaniaz eta ingelesez kontsulta daiteke, ordea.	
Zenbakia: 1311/2009	Erakundea: ARALAR SANTUTEGIKO OSTATUA	Nafarroa
Arrazoa:	Joan den azaroaren 1ean Aralarko santutegiko ostatuan izan zen herritarra. Bi zerbitzari zeuden eta bietatik batek ere ez zekien euskaraz.	
Zenbakia: 1312/2009	Erakundea: ARALAR SANTUTEGIKO OSTATUA	Nafarroa
Arrazoa:	Aralarko Santutegiko ostatuko hizkuntza-paisaia gaztelania hutsean dago. Salgai dauden gida guztiak ere gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 520/2009	Erakundea: CASA MIRONES	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarra CASA MIRONES jatetxean izan zen Aste Santuan. Bertan jatetxearen esku-orri bat hartu zuen. Esku-orrian gaztelania da nagusi, euskarari atzerriko hizkuntzei (frantsesa eta ingelesa) ematen zaien trataera berbera ematen zaio.	
Zenbakia: 147/2009	Erakundea: DURANGOKO BATZOKIA	Bizkaia
Arrazoa:	Durangoko EAJ-PNV ren Tabiratarra batzokiko kanpoaldean menua iragartzeko kartela gaztelania hutsean egoten da.	
Zenbakia: 251/2009	Erakundea: IL CAPO JATETXEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	IL CAPO JATETXEAK Oartzungo etxeetan banatu duen <i>Comiendo sano. Servicio a domicilio</i> publizitatearen esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 581/2009	Erakundea: IL CAPO JATETXEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oartzungo herritarrek etxeko postontzietan jaso duten <i>Comiendo sano. Servicio a domicilio</i> esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 1258/2009	Erakundea: IL CAPO JATETXEA	Gipuzkoa
Arrazoa:	IL CAPO jatetxeak urriaren hasieran Donostiako etxeetan banatu zuen publizitate esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 730/2009	Erakundea: INTXIXU ERRETEGIA	Gipuzkoa
Arrazoa:	Oartzungo Intxixu erretegiaren menuaren kartak gaztelania hutsean daude.	
Zenbakia: 334/2009	Erakundea: MAMA NOS DA DE COMER	Nafarroa
Arrazoa:	Otsaila bukaeran gaztelania hutsean jaso zuten esku-orria Iruñeko postontzietan.	
Zenbakia: 472/2009	Erakundea: ZARAMAGA AUZOKO BATZOKIA	Araba
Arrazoa:	Gasteizko Zaramaga auzoko Batzokiaren kanpoaldean hainbat karteltxo dituzte esekita, edarien prezioak iragartzeko. Bada bai kartel horiek, bai gainerako guztiak ere, gaztelania hutsean daude.	

5.7. PROFESIONALAK, ZERBITZUAK ETA MERKATARITZA TXIKIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA: 33

Horietatik 22 profesional eta zerbitzuen arloarekin lotuak daude, eta 11k merkataritza txikiarekin dute zerikusia.

2. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. Izaera

Bideratu diren espediente guztietan urratu da eskubidea. Kasu gutxi batzuetan eskubideaz gain legea ere urratu da. Hala ere, nabarmendu behar da lege-urraketa ez del a handiagoa izan, Euskal Herriko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak babesteko legeriak gabezia handiak dituelako: alde batetik, Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako kontsumitzaile euskaldunek ez dutelako inolako lege-babesik hizkuntza-eskubideei dagokienez, eta bestetik, EAEn indarrean den 6/2003 Legea garatzeko 123/2008 Dekretuak ez dielako inolako betebeharririk ezartzen 15 enplegatu baino gutxiago dituzten establezimenduei.

2.2. Puntueltasuna / sistematikotasuna

2009an helarazi dizkiguten kexek erakusten dute eskubidearen urraketa nahiko sistematikoa dela alor honetan, izan ere, kexa gehienetan eskubide-urraketak kexa egin duten banakakoez harago, jende-multzo zabalari eragiten baitio (publizitate-hartzaileak, zerbitzu-hartzaileak, webguneetako bisitariak).

2.2.a. Errepikakortasuna

2009ko datuei erreparatuz ez da errepikakortasun-zantzu handirik ageri, baina azken urteetako datuei erreparatuz gero, zerbitzu-enpresa batzuk eta haiei zuzendutako kexen zioak errepikatu egiten dira (PANDA SOFTWARE, PAGES JAUNES ...)

2.2.b Erabilera

Kexa gehienek idatzizko erabilerarekin izan dute zerikusia. Publizitatea euskaraz jaso ez izan da kexa gehien zioa, atzetik web-guneetan euskararik ez agertzea. Gainerako kexen artean era guztietako arrazoiak ageri dira: jakinarazpenak, kartelak, ordainagiriak... euskaraz ez egotea

Lau izan dira ahozko erabilerarekin lotutako kasuak. Herritarrek ezin izan dute arreta euskaraz jaso eta kasu batean gainera sekulako edukazio eta errespetu falta erakutsi dute herritarrarekiko.

KEXEN ZIOA

Publizitate-euskarriak gaztelania hutsean

Webgunea euskaraz ez

Jakinarazpenak gaztelania hutsean

Euskarazko zerbitzurik ez

Iragarkiak, euskarri idatziak euskaraz ez

Ordainagiria gaztelania hutsean

Inkesta erdara hutsean

2.3. Larritasuna

247-2009 espedientea azpimarratuko dugu: EUSKOTRENEK CAMPO & OCHANDIANO enpresaren esku utzi zuen geltokiko-laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesua. CAMPO & OCHANDIANOK deialdiari buruzko hainbat informazio gaztelania hutsean argitaratu zuela ikusita herritarrak probak euskaraz egiteko nahia azaldu zien, eta apirilaren 29an proben inguruko argibideak eskatzeko deitu zuen. Probetako bat, psikoteknikoa, gaztelaniaz izango zela adierazi zioten, eta herritarrak lotsarik ez zutela adierazi zien, berak garaiz jakinarazi zuelako probak euskaraz egin nahi zituela. CAMPO & OCHANDIANOko langileak, bere onetik aterata honakoa erantzun zion herritarrari: *“Si estuvieras aquí te tiraría por la ventana; y si mañana vienes aquí te diré lo mismo. Eres un tío raro, que estás por llevar la contraria. Eres un cabrón, hijo de puta. Que te den por culo”*. Jarraian telefonoa eseki zion.

Euskara Euskal Autonomia Erkidegoko berezko hizkuntza eta ofiziala deklaratu zenetik 30 urte joan direlarik, herritarrak lege-urraketa baten aurrean eskubide duena aldarrikatzeagatik bidegabekeria horiek entzun behar izatea guztiz gaitzestekoa da, are gehiago errespetu falta legea urratzen ari denaren ahotik datorrelarik.

3. ARLOAREN ARABERAKO BALORAZIOA

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

Arlo honetan gehien errepikatu den arrazoia publizitatean euskara baztertu izana da. Horrekin batera profesionalen eta zerbitzuak ematen dituzten enpresen webguneetan euskararen presentzia eza, eta herritarrarekiko zuzeneko harremanean nahiz idatzizkoan euskara bermatzeko zailtasunak izan dira kexa egiteko arrazoi nagusiak.

MERKATARITZA TXIKIA

Merkataritza txikiaren esparruan herritarrek gehien salatu duten gertaera publizitatea euskaraz ez egitea izan da, baina establezimendu txikietako hizkuntza paisaian euskara bazter uztea ere ohikoa dela erakusten dute bideratu ditugun kexek.

Ez da harritzekoa, arestian aipatu dugun moduan, EAEko 6/2003 Legea garatzen duen 123/2008 Dekretuak, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoak, ez baitie inolako betebeharririk ezartzen 15 langile baino gutxiago dituzten erakunde edo establezimenduei.

4. ERANTZUNAK

Arlo honetan diharduten enpresek oso azalpen gutxi eman dute helarazi zaizkien kexen inguruan. Zerbitzuetako enpresa batek bakarrik bidali ditu argibideak.

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

TAMAR catering enpresak 1381-2009 espedienteari erantzunez jakinarazi du ezen, Bizkaiko D ereduko ikastetxe batera Gabonetako zorion-postala gaztelania hutsean bidaltzeko arrazoia, zera izan zela, Bizkaian duten lurralde-ordezkaritzatik aparte beste probintzia batzuetan ere badituztela lurralde-ordezkaritzak, eta guztientzat postal bakarra egin nahi izan zutela. Hala ere, oro har, Bizkaiko ikastetxetara informazioak ele bietan igortzen dituztela argitu nahi izan dute, eta aurrera begira kontuan hartuko dute Gabonetako postalaren inguruan eginiko iradokizuna.

MERKATARITZA TXIKIA

Behatokiak ez du kasu horien inguruko erantzunik jaso.

5. SINOPSIAK:

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

Zenbakia: 601/2009	Erakundea: AMETS TAILERRA	Gipuzkoa
Arrazoiak:	Oiartzungo herritarrek etxeko postontzietan gaztelania hutsean jaso dute maiatzaren 9a bitarteko eskaintzei buruzko esku-orria.	
Zenbakia: 482/2009	Erakundea: CALDERERÍA IBAIZABAL	Bizkaia
Arrazoiak:	Durangoko Calderería Ibaizabal S.A. enpresak gaztelania hutsean du webgunea.	
Zenbakia: 1009/2009	Erakundea: CALLSON	Lapurdi
Arrazoiak:	Institutuak apirilaren 3an telefono bidez burutu inkesta frantses hutsean erantzun behar izan zuen herritarrek.	
Zenbakia: 247/2009	Erakundea: CAMPO & OCHANDIANO	Bizkaia
Arrazoiak:	Apirilaren 29an telefonoz deitu du Eusko Treneko geltokiko laguntzaileen lan-poltsa eratzeko hautatze-prozesuaren inguruko argibideak eskatzeko. Probetako bat, psikoteknikoa, gaztelaniaz izango dela esan dio telefonoz bestaldekoak. Herritarrek lotsarik ez dutela esan dionean, guztiz sutu da eta horrelakoak bota dizkio: <i>Si estuvieras aquí te tirarías por la ventana; y si mañana vienes aquí te diré lo mismo. Eres un tío raro, que estás por llevar la contraria. Eres un cabrón, hijo de puta. Que te den por culo</i> eta telefonoa eseki du telefonoz bestaldekoak.	

Zenbakia: 1017/2009	Erakundea: CARMEN INMOBILIER	Lapurdi
Arrazoa:	Higiezinen agentziak Donibane Lohizunen zabaldu martxoaren 21 eta apirilaren 11a bitarteko eskaintzei buruzko aldizkaria frantses hutsean da.	
Zenbakia: 746/2009	Erakundea: COCAR S.L.	Gipuzkoa
Arrazoa:	Lasarte-Oriako COCAR S.L. Chrysler markaren banatzaileak Chrysler markako automobila jarri zuen salgai joan den ekainean Urbil merkataritza-zentroaren barruan. Autoaren ondoan jendearen eskura jarrita zeuden propaganda-orriak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 1212/2009	Erakundea: COCAR S.L.	Lapurdi
Arrazoa:	Lasarte-Oriako COCAR S.L. Chrysler, Dodge eta Jeep marken banatzaileak automobila jarri zuen salgai joan den abuztu amaieran Urbil merkataritza-zentroaren barruan. Autoaren ondoan jendearen eskura jarrita zeuden propaganda-orriak gaztelania hutsean zeuden.	
Zenbakia: 1150/2009	Erakundea: COFINGER ASCENSORES	Gipuzkoa
Arrazoa:	COFINGES ASESORES S.A.k Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi dion publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 771/2009	Erakundea: CONSTRUBRICK	Gipuzkoa
Arrazoa:	5 solairuko iragarki erraldoia jarri dute Salamanca Pasealekuaren bigarrenean berreraikitzen ari diren eraikin batean. Iragarkia gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 1112/2009	Erakundea: CYCLOCOM	Nafarroa
Arrazoa:	Erakundearen webguneak (www.cyclocom.fr) ez du euskarazko bertsiorik.	
Zenbakia: 1152/2009	Erakundea: E-BUSINESS	Gipuzkoa
Arrazoa:	E-BUSINESS enpresak abuztuaren amaieran Euskal Herriko erakunde bati faxez helarazi zion publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 772/2009	Erakundea: GRUPO EIBAR INMOBILIARIO	
Arrazoa:	Enpresak liburuxka zabaldu zuen joan den ekainaren erdi aldera Donostiako alde zaharreko tabernetan. Liburuxka gaztelania hutsean dago.	
Zenbakia: 481/2009	Erakundea: MAQUINARIA METRA	Bizkaia
Arrazoa:	lurretako Maquinaria Metra S.L. enpresak gaztelaniaz eta ingelesez dauka webgunea, euskaraz, ordea, ez.	
Zenbakia: 620/2009	Erakundea: PAGES JAUNES	Lapurdi
Arrazoa:	Ekainean igorri zuten telefono-gida frantses hutsean zen.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1019/2009	Erakundea: PAGES JAUNES	Lapurdi
Arrazoa:	Apirilaren 28an gidan agertzea nahi zuen galdetzeko deitu zioten. Galdetzailearekin frantsesez mintzatu behar izan zuen.	
Zenbakia: 164/2009	Erakundea: PANDA SECURITY	Gipuzkoa
Arrazoa:	PANDA SECURITY enpresak gaztelania hutsean bidali ohi dizkio mezuak posta elektronikoko helbidera. Enpresak zerbitzua beste hizkuntza batean jasotzeko aukerarik ematen ez duenez herritarrek baja ematea erabaki du. Baja emateko prozedura guztia gaztelania hutsean egin behar izan du, euskaraz egiteko aukerarik ez dagoelako.	
Zenbakia: 834/2009	Erakundea: PANDA SECURITY	Nafarroa
Arrazoa:	PANDA SECURITYk gaztelania hutsean bidali zion joan den ekainean bezeroari 2010 Bertsio Berriaren inguruko publizitatea.	
Zenbakia: 1113/2009	Erakundea: PHEGAM COMMUNICATION	Lapurdi
Arrazoa:	Hilero plazaratzen duten <i>Côté Sorties</i> aldizkaria eta erakundearen webgunea frantses hutsean dira (http://www.cote-sorties.com/).	
Zenbakia: 1154/2009	Erakundea: SECURITAS DIRECT	Gipuzkoa
Arrazoa:	Abuztuaren amaieran erakunde bati faxez helarazi zion publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	
Zenbakia: 1381/2009	Erakundea: TAMAR	Bizkaia
Arrazoa:	D eredia duen Bizkaiko ikastetxe batean gaztelania hutsean jaso zuten eguberrietako zorion postala.	ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 731/2009	Erakundea: TODOSOL TELESOLARIUM	Gipuzkoa
Arrazoa:	TODOSOL TELESOLARIUMek joan den maiatzaren erdialdean Oiartzungo etxeetan banatu zuen <i>Tu solarium a domicilio</i> publizitate-esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	
Zenbakia: 750/2009	Erakundea: VENTANAS FABRI	Gipuzkoa
Arrazoa:	Herritarrek Ventanas Fabri enpresara deitu zuen ekainaren 1ean, arratsaldean, eta telefonoz harrera egin zioten bi pertsonetatik bakarrak ere ezin izan zion harrera euskaraz egin.	

MERKATARITZA TXIKIA

Zenbakia: 1326/2009 Arrazoa:	Erakundea: ARMERÍA ZUBITUR Leitzako Zubitur arma-dendan mediku-azterketak egiteko zerbitzua zabaldu dute. Bertako errotulazio guztia gaztelania hutsean dago, nahiz eta herriko eta inguruetako biztanle gehienak euskaldunak izan.	Nafarroa
Zenbakia: 955/2009 Arrazoa:	Erakundea: AROA ARROPA DENDA Gaztelania hutsean jarri zituen udako merkealdiko kartelak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 666/2009 Arrazoa:	Erakundea: BESTE BAT BESTE BAT jantzi-markak gaztelania hutsean du webgunea.	Nafarroa
Zenbakia: 433/2009 Arrazoa:	Erakundea: CASH CONVERTERS Donostialdeko postontzietan <i>Dadme la pasta inmediatamente</i> izeneko esku-orria jaso zuten urtarrila erdialdean. la dena gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 582/2009 Arrazoa:	Erakundea: ELECTROMENAJE HIRU Oartzungo herritarrek etxeko postontzietan jaso duten <i>Promoción en muebles de cocina</i> izeneko esku-orria gaztelania hutsean idatzia dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 956/2009 Arrazoa:	Erakundea: IZARRA ARROPA DENDA Gaztelania hutsez jarri ditu merkealdiko kartelak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1110/2009 Arrazoa:	Erakundea: KAAYOS Urriaren 2an igorritako publizitate-mezua eta erantsirik zihoan esku-orria frantses hutsean ziren. <i>Ne personnalisez plus, basquarisez</i> leloa agertzen zen esku-orrian.	Lapurdi
Zenbakia: 907/2009 Arrazoa:	Erakundea: PERFUMERÍA BASMO Donostiako saltokian jasotako ordainagiria gaztelania hutsean idatzia dago.	Nafarroa
Zenbakia: 1005/2009 Arrazoa:	Erakundea: REG' HALLES Baionako denda berriaren irekiera iragartzeko bidali dituzten katalogoa, gutuna eta esku-orria frantses hutsean dira.	Lapurdi
Zenbakia: 1211/2009 Arrazoa:	Erakundea: VERTIZ MOTOR VERTIZ MOTOR S.L., Ssang Yong eta Subaru marken banatzaileak abuztuaren amaieran Urbil merkataritza gunean jendearen eskura jarrita zituen propaganda-orriak gaztelania hutsean zeuden.	Gipuzkoa
Zenbakia: 434/2009 Arrazoa:	Erakundea: ZUGASTI HOGAR Postontzietan <i>Otsailean Merkealdiak</i> izeneko esku-orria jaso zuten. la dena gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa



Ondorio nagusiak

6. ONDORIO NAGUSIAK:

Askatasun-ezak inflexio-puntuaren beharra ondorioztatu

2009 urtean 1.400 espediente baino gehiago bideratu izanak ondorio bakarrera garamatza: Euskaldunon eskubideen bermerako politiketan ezinbestekoa da inflexio-puntua.

Euskal hiztunari ukatu egiten zaio berezko hizkuntza erabiltzea bere eguneroko bizitzan, galarazi egiten diote administrazioetako zerbitzuak berezko hizkuntzan jasotzea... Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalak propio jasotako hizkuntzarenatik bereizkeria eguneroko ogia da euskaldunon bizitzan, eta hori iraultzeko eskubideen bermatzaile beharko luketen instituzioek 180 graduko aldaketa eman beharko liekete egun abian jarrita dituzten hizkuntza-politikei.

Ondorio orokorra

Errepikakorra dirudien arren, beste urte batez adierazi behar dugu euskaldunon hizkuntza-eskubideak lurralde osoan eta administrazio guztiek urratzen dituztela. Larritasun handiko ondorioa dela uste du Behatokiak ez dugulako ezelango administrazio edota lurraldeetan hizkuntza-eskubideen bermerako urrats berririk egiaztatu.

Ondorio horren larritasunaz gero eta kontzienteagoa da euskal hiztuna, eta horren erakusle da urterik urte kexa gehiago bidali izana, baina esan behar dugu ulertezin bihurtzen dela administrazioetatik ez zaiola aldarrikapen horri erantzun eraginkorrik ematen.

Arrazoi horrengatik, eta lehen esan bezala, inflexio-puntua beharrezkoa dela ondorioztatu du Behatokiak. Urterik urte euskaldunoi lurralde guztietan edota administrazio guztiek hizkuntza-eskubideak urratzen dizkigutela esatea ohiko bihurtu izanak argi gorria pizten duelako.

Azken urteotan euskaldunen babeserako abian jarri dituzten mekanismoak nahikoak ez direla erakusten dute herritarrek euskara erabiltzeko saiakerak.

Ipar Euskal Herria

Aurreko urtean adierazi bezala, Konstituzioaren 75. artikuluan egindako aldaketak ez du inolako ondorio juridikorik eragin euskaldunon hizkuntza-eskubideen aitortzan. Hartara, 2009an Lapurdin, Nafarroa Beherean eta Zuberoan kudeatutako eskubide-urraketek eta horiei erantzuteko jaso ditugun erantzunek aski garbi erakutsi dute euskarak ikusezintasunean jarraitzen duela Frantziako Estatuko administrazioentzat.

Halaber, kontuan izan behar dugu aldaketa horrek euskararen, eta Estatuko hizkuntza gutxiagotuen, aldeko lege bat ekarri behar zuela. Urte osoa igaro da eta emaitzarik ez dugu izan, eta ondorioz, Behatokiaren aurreikuspen makurrenak bete dira 2009an: Estatuak ez du inolako urratsik eman.

Hego Euskal Herria

Espainiako Estatuko Administrazioak oldarkor agertzen jarraitzen du euskaldunon eskubideak kontuan hartzeko eskatzen zaionean. Egun gero eta erabiliagoa den administrazio telematikoan baztertu egiten dira euskara baliatu nahi duten herritarrak. Eskubide-urraketa hori alde aktiboan ere izan da; eta zenbaitetan ez du onartu nahi izan euskarazko dokumentazioa.

Nafarroako Gobernuak bere bideari eutsi izan dio 2009an. Gaztelania izan da administrazioetako hizkuntza bakarra. Aipatu behar dugu Behatokiak Nafarroako Arartekoari egindako salaketei esker Gobernuari hainbat gomendio luzatu dizkiola erakunde horrek. Hori horrela izanik ere, eta egoera puntualei erreparatuko diela adierazi arren, behin eta berriz errepikatu dira antzeko kexak. Halaber, egun indarrean dagoen lege murriztaren irakurketa are murriztazagoari eusten jarraitzen dio Nafarroako Gobernuak. Eta hori nahikoa ez balitz, euskara hautatu duten herritarrei hautua bera aldatu izan die Gobernuak. Ondorioz, hainbat kasutan Gobernuak hautatzen du herritarren hizkuntza.

Eusko Jaurlaritzan inolako aldaketarik ez da gertatu hizkuntza-eskubideak bermatzeko mekanismoetan. Urteotan gabezia eta beltzuneak non diren helarazi zaien arren, berdin jarraitu izan dute. Are gehiago, euskaldunon eskubideen urraketan aurrean ez-ikusiarrena egiten jarraitu du.

Justiziaren alorrean beste urte batez ikusi ahal izan dugu euskaraz egiteak zernolako alboko kalte ondorioak dakartzan: atzerapenak, luzapenak... Euskaraz jardun nahi duten herritarrei zein profesionaleri lan-karga ikaragarria sorrarazten zaie berezko hizkuntza baliatu nahi dutenean. Lan-karga ez ezik etsipena ere ikusi ahal izan dugu 2009ko espedienteetan, besteak beste, justizia-administrazioiko langileek *exigente* esaten digutenean dokumentazioa euskaraz eskatzeagatik.

OSASUNGINTZAren eremuak ere marka guztiak hautsi ditu 2009an. Ikuspegi kuantitatiboari erreparatzen ez diogun arren, kexa kopuru oso altua jaso dugu eremu horretan. Hartara, herritarrek osasun-asistentzia duina jasotzeko eskubideari muzin egiten diote administrazioek. Are gehiago, osasungintzaren eremuan atzerapausoen zantzuak ikusi ditu Behatokiak 2009an.

Eusko Jaurlaritzak lan deialdietan zirrikituak baliatu izan ditu euskararen derrigorrezko ezagutza zuten lanpostuetan gaitasuna egiaztatzen ez zuten langileei sarbidea emateko. Halaber, euskararen ezagutza gutxiago baloratuko dela adierazi izan dute.

Nafarroako Gobernuak ere zirrikitu administratiboak baliatu izan ditu legeak ezarritako eremu euskaldunetan kokatuta dauden lanpostuetan euskararen ezagutza baloratu behar ez izateko

HERRIZAINGOA beste urte batez beltzune izan dugu. Azken urteotan eremu horretan gertatu diren bereizkeriak zein bidegabekeriak behin eta berriz helarazi zaizkien arren, entzungor egin dute.

Eusko Jaurlaritzan Herrizaingo Sailari igorritako kexetan herritarrekiko errespetu falta, zabarkeria eta abarrekoen berri helarazi zaie. 2008an iraungi zuen Ertzaintzan euskararen erabilera normalizatzeko abian jarritako Dekretua. 2009a amaitu da eta ez dute indarrean jarri Dekretu berririk; euskaldunekiko duten jarreraren seinale.

Nafarroako Gobernuak ere ehundik gora lanpostu berriren deialdia egin du foruzain izateko. Horietako batean ere ez da nahitaezkoa euskararen ezagutza, are gehiago, merezimendu gisa ere ez da kontuan hartu berezko hizkuntza.

Eremu sozioekonomikoan ere ez dugu aldaketa eraginkorrik nabaritu 2009an. Zio berdineko kexak bideratu izan dizkiegu enpresei, eta zenbaitetan aldaketarako borondatea agertu badute ere, bestetan behin eta berriz gogorarazi digute ez dutela inolako legezko derrigortasunik.

Hausnarketarako elementuak:

Edukazio txarrekoa da euskaraz egitea; ez dut zertan euskara ikasi gaztelania ofiziala delako; no me hables vascuence porque no te entiendo y ya te lo dije ayer; gaztelania da derrigorrez ezagutu beharreko hizkuntza bakarra; gaztelaniaz egiten badidazu lagundu ahal izango dizut, bestela ez; a las buenas o a las malas; nous sommes en France; langile euskalduna oportetan dago edota kafea hartzen ari da...

Horrelako hamaika erantzun jaso dute herritarrek 2009an euskaraz artatua izateko eskubideari eutsi izan diotenean. Argi dago euskaldunon hizkuntza-eskubideen bermea ez dela lehen mailako arazoa Euskal Herriko administrazioentzat, eta are larriago, euskaldunok mespretxua jasan behar dute berezko hizkuntza baliatu nahi dutenean.

Behatokiak ez du uste eskubideen eremuan konparazioak egitea egokiegia denik, baina azken urteotako bilakaerak zer hausnartu eragin digu. Imajina dezagun horrelako erantzun bat ematen zaiola gutxiagotasunean dagoen beste kolektibo bateko kideren bati. Segurki, hautsak harrotuko lirateke, egunkari guztietako lehen orriak hartuko lituzke, solasaldietako hizpide izango litzateke... Euskaldunoi eskubidea urratzen zaienean eta horrek alboko kalte-ondorioak eragiten dituenean, aldiz, ez da ezer gertatzen. Euskaldunak gaztelania edota frantsesa derrigorrez ezagutu behar du, eta beraz, kaskagogorkeria besterik ez dago.

Euskara askatasunean erabiltzea galarazi izan zaigu, eta 2009ko datuek garbi utzi dute galarazten zaigula. Oinarrizko eskubideak oztopatzen diren gizartean justiziarik ez dago, eta ondorioz, bidegabekeriei amaiera emateko urrats eraginkorrak nahitaezkoak dira. Hartara, hasieran esan bezala ezinbestekoa da eskubideen bermeari begirako politketan inflexio-puntua.

