

# SINOPSIAK

# 2014



HIZKUNTZ ESKUBIDEEN  
**BEHATOKIA**



# AURKIBIDEA

1. ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA .....	5
1.1. Ministerio de Defensa	
1.2. Ministerio de Cultura	
1.3. Ministerio de Empleo y Seguridad Social	
1.4. Ministerio de Fomento	
1.5. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	
1.6. Ministerio de Industria, Energía y Turismo	
1.7. Ministerio del Interior	
1.8. Ministerio de Justicia	
1.9. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.	
2. FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA .....	27
2.1. Ministère de l'Éducation	
2.2. SNCF	
2.3. Le Consulat	
2.4. Pirinio Atlantikoko Kontseilu Orokorra	
3. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOA .....	33
3.1. Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila	
3.2. Herri Administrazio eta Justizia Saila	
3.3. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila	
3.4. Ingurumen eta Lurralde Politika Saila	
3.5. Lehendakaritza	
3.6. Osasun Saila	
3.7. Segurtasun Saila	
4. NAFARROAKO FORU ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOA .....	69
4.1. Ekonomia, Ogasuna, Industria eta Enplegu Departamentua	
4.2. Gizarte Politiketako Departamentua	
4.3. Hezkuntza Departamentua	
4.4. Kultura, Turismoa eta Erakunde Harremanetarako Departamentua	
4.5. Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentua	
4.6. Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua	
4.7. Osasun Departamentua	
4.8. Sustapen Departamentua	

5. FORU ALDUNDIAK .....	89
5.1. Arabako Foru Aldundia	
5.2. Bizkaiko Foru Aldundia	
5.3. Gipuzkoako Foru Aldundia	
6. UDALAK ETA MANKOMUNITATEAK .....	101
6.1. Arabako Udalak	
6.2. Bizkaiko Udalak	
6.3. Gipuzkoako Udalak	
6.4. Ipar Euskal Herriko Udalak	
6.5. Nafarroako Udalak	
6.6. Mankomunitateak	
7. SEKTORE SOZIOEKONOMIKOA .....	139
7.1. Aisialdia: aisialdia, argitalpenak, hedabideak, kirolak, kultura	
7.2. Aseguru-etxeak eta finantza	
7.3. Eragileak: alderdi politikoak, sindikatuak, bestelako eragileak	
7.4. Merkataritza handia / Elikadura / Ostalaritza	
7.5. Interes orokorreko zerbitzuak: energia-hornitzaileak, garraio-zerbitzuak, hezkuntza, osasun-zerbitzuak, telekomunikazio-enpresak	
7.6. Merkataritza txikia / Profesionalak eta Zerbitzuak	
8. ZORIONAK .....	213
9. KONTSULTAK .....	221

# 1. ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

## MINISTERIO DE DEFENSA

---

Dosierra: 452-2014

Nori: MINISTERIO DE DEFENSA

Arrazoia: Espainiako Defentsa Ministerioak gaztelania hutsean argitaratu ditu ekainaren 8ko Indar Armaturen egunaren inguruko iragarkiak Hego Euskal Herriko hainbat egunkaritan: "Día de las Fuerzas Armadas / Los valores que todos defendemos / La fuerza de lo conjunto / La fuerza de la unidad".

Erantzuna:

---

Dosierra: 688-2014

Nori: MINISTERIO DE DEFENSA

Arrazoia: Espainiako Defentsa Ministerioa "Día de la fiesta nacional" leloa duen iragarkia gaztelania hutsean argitaratzen ari da Hego Euskal Herriko hainbat egunkaritan. Honela dio: "Hay un día muy importante para todos y lo queremos celebrar con todas nuestras fuerzas. DÍA DE LA FIESTA NACIONAL. 12 DE OCTUBRE 2014. El día de todos".

Erantzuna:

---

## MINISTERIO DE CULTURA

---

Dosierra: 622-2014

Nori: MINISTERIO DE CULTURA

Arrazoia: Nafarroako Liburutegi Nagusiaren kanpoaldean "La lectura en cartel" izeneko erakusketa paratu dute. Goitik behera gaztelaniaz dago. Euskararen arrastorik ez. Espainiako Hezkuntza, Kultura eta Kirol Ministerioak sustatua da eta Nafarroako Gobernuaren babesa du.

Erantzuna:

---

## MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

---

Dosierra: 97-2014

Nori: MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Arrazoa: Kutxa Fundazioak mendekotasun egoeran dauden pertsonak zaintzeko egiten zituen ikastaro edo formazio saioetan bazegoen gaixoarekin haren hizkuntzan, alegia euskaraz, aritzeko trebatzen edo gutxieneko ezagutza batzuk eskaintzen zituen modulu bat "Harremana euskaraz lantzeko oinarriak" izenekoa. Estatu mailan pertsona hauek zaintzeko lege ezarritako programa berria dela eta, baztertuta gelditu da atal hori eta, beraz, gaixo hauei ematen zaien arreta/zerbitzua hankamotz gelditu da. Izan ere, kontuan izanda Euskal Herrian mendekotasun egoeran dauden pertsona hauetako hainbat bizitza osoan batik bat euskaraz aritu direla, oso zaila baita eurentzat haien ama hizkuntza ez den batean txukun komunikatzea. Beraz, gaixo hauek behar bezala zaintzen jakiteko ematen diren ezagutza teoriko horien artean ezinbestekoa da haiekin euskaraz aritu ahal izateko gutxieneko ezagutza bat eskaintzea; egoera konkretu batean, hil ala bizikoa izaten ahal baita gaixo dagoen pertsona horrekin komunikatu ahal izatea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 186-2014

Nori: GIZARTE SEGURANTZA

Arrazoa: Gizarte Segurantzara joan naiz Silcon agiria eskatzera eta gaztelaniaz baino ez didate eskaini.

Erantzuna:

---

Dosierra: 630-2014

Nori: GIZARTE SEGURANTZA

Arrazoa: Sakanan bizi naiz (18/1986 Foru Legearen arabera, Nafarroako eremu euskaldunean). Hala ere, Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2014ko Komunikazio kanpainaren barruan bidali dizkidan agiri guztiak gaztelania hutsean daude. Ez dago hitz erdirik euskaraz.

Erantzuna: SEGURIDAD SOCIAL, Aholkularia: Espainiako Konstituzioak 3.2. eta 3.3. artikuluetan Autonomia Erkidego ezberdinetako hizkuntzen koofizialtasuna aitortzen du. Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia ahalegin handia egiten ari da herritarrei zerbitzuak gerturatu nahian, eta horretarako ezinbestekoa da informaziorako eta zerbitzuetarako sarbidean hizkuntza koofizialei ahalik eta lekurik handiena eskaintzea. Lan bizitza eta kotizazio oinarrien agiriak osatzen duten urtez urteko kanpaina instituzionala gaztelaniaz egiten da Nafarroan, hala ere, erakunde honen eskumenen barruan zenbait jarduketa burutzen ari gara Erregio edo Gutxiengo Hizkuntzen Europako itunaren III. zatian, zein irailaren 17ko 1465/1999 Errege Dekretuaren III. Kapituluan inprimakietan eta eredu normalizatuetan, nahiz hizkuntza koofiziala duten Autonomia Erkidegoetako seinaleztapenean eta karteletan hizkuntza koofizialen erabilera dagokionez ezarritakoa aplikatu eta garatzeko xedez. Lan bizitza eta kotizazio oinarrien agiriak osatzen duten urtez urteko kanpaina instituzionala hizkuntza koofizialean egiten da bigarren hizkuntza Autonomia Erkidegoko lurralde osoan erabiltzen den Erkidegoetan, eta horrenbestez, Nafarroan gaztelania hutsean egiten da. Hala ere, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak zenbait jarduketa burutzen ditu herritarrarekiko zuzeneko harremanean, telefono bidezkoan zein arreta telematikokoan hizkuntza koofizialen bizikidetzat sustatu eta errazteko. Hala eta guztiz ere, oraindik badira tokian tokiko hizkuntzen erabilerarako egokitu gabe dauden arloak, baina Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak helburua erdiesteko gogo biziz darrai lanean.

---

Dosierra: 107-2014

Nori: Gizarte Segurantzak - INSS

Arrazoa: Gizarte Segurantzak gutuna bidali zidan, esanez ordainketetan akatsa egin zutela eta dirua itzuli behar zidatela. Nahiz eta Gizarte Segurantzaz egindako tramite guztiak euskaraz izan beti, gutuna gaztelania hutsean zegoen.

Erantzuna: GIZARTE SEGURANTZA, Estatu Idazkaritzako Zuzendari Probintziala: Ez dakigunez nor den kexa jarri duen pertsona, ezin jakin administrazio honekin izan dituen izapideetan modu zehatzean euskaraz artatu izatea eskatu duen. Hori horrela, Estatuko Administrazio Orokorraren kide moduan, prestazioen kudeaketa euren Zerbitzu Zentralek egiten dituzte eta horiek dira Autonomia Erkidego guztietan erabiltzen diren inprimakiak diseinatzen dituztenak.



---

Dosierra: 268-2014

Nori: Gizarte Segurantzaren - INSS

Arrazoia: Gizarte Segurantzaren jakinarazpen berri bat gaztelaniaz jaso dugu.

Erantzuna: ENPLEGU ETA GIZARTE SEGURANTZA MINISTERIOA, Zerbitzuetako Ikusatzaila: Ez dakigunez keza zeinek jarri duen, ez dugu jakiterik pertsona horrek euskaraz artatua izatea eskatu ote zuen. Izan ere, horrela eskatuz gero, euskaraz artatuko baikenuke. Bestalde, Bizkaiko Herrialde Ordezkaritzatik bidalitako "harremanetarako datu eskaera" eredu bat omen da kezaaren arrazoia, baina izen horrekin ez dugu eredurik autonomia erkidegoekin normalean erabiltzen ditugun formularioetan. Horrela bada, ez dakigu zein formularioz ari garen. Azkenik, garbi adierazi nahi dugu Autonomia Erkidego bakoitzeko hizkuntza-eskubideak sostengatu eta bermatzea dela gure arduretako bat.

---

Dosierra: 289-2014

Nori: Gizarte Segurantzaren - INSS

Arrazoia: Barañaingo herritarra naiz eta apirileko 1. hamabortzaldian Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Herrialde Zuzendaritzatik gutuna jaso nuen. Gaia: "Cita para evaluación médica". Informazioa nahiz medikuak bete beharreko egiaztagiriaren ereduak ez daude euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 501-2014

Nori: Gizarte Segurantzaren - INSS

Arrazoia: Sakanan bizi naiz, legeak euskaldun bezala izendatzen duen eremuan, eta gaztelania hutsean jaso dut Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiak (TGSS) bidali didan Gizarte Segurantzaren zenbakia esleitzeko ebazpenaren jakinarazpena. Nafarroako herrialde ordezkaritzatik bidali dute agiria.

Erantzuna:

---

Dosierra: 161-2014

Nori: Gizarte Segurantzaren - TGSS

Arrazoia: Otsailaren 27an Gizarte Segurantzaren 901 50 20 50 zenbakira deitu dut lan-bizitzaren ziurtagiria eskatzeko. Grabatutako gizonetzko ahotsaren bidez egin behar izan dut izapide osoa eta ezin izan dut berau euskaraz burutu; ez zait inongo unetan izapidea euskaraz burutzeko aukerarik eskaini. Ahots grabatuari ezin izan diot euskaraz erantzun, ez baitzuen informazioa prozesatzen.

Erantzuna: GIZARTE SEGURANTZAREN DIRUZAINZTA NAGUSIA, Idazkari Orokorra: Uztailaren 29ko 951/2005eko Errege-Dekretuan agertu bezala, keza zuzenki aurkezten ahal dio hiritarrak Altxortegi Orokorriari. Eta keza pertsonalki edo bide telematikoen bidez aurkeztu ezin izanen balu, akreditatutako ordezko baten bidez egin lezake 1992/30 legearen 32. artikuluan agertu bezala. Horrela bada, aipatu baldintzak betetzen ez direnez, ezinezkoa zaigu keza anonimo bat bideratzea.

---

Dosierra: 162-2014

Nori: Gizarte Segurantzaren - TGSS

Arrazoia: Barañaingo herritarra naiz. Otsaila bukaeran lan-bizitzaren ziurtagiria eskatu nuen 901 50 20 50 zenbakiaren bidez. Martxoan hasieran jaso dut aipatu ziurtagiria eta informazioa ez dago euskaraz idatzia, nik hala nahi nuen arren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 628-2014

Nori: Gizarte Segurantzaren - TGSS

Arrazoia: Espainiako Diruzaintza Nagusiko eskutitza jaso dut nire lan ibilbidearen berri emateko, bititza laborala alegia. Eskutitza bera eta informazio guztia gaztelaniaz jaso dut.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 774-2014

Nori: Gizarte Segurantza - TGSS

Arrazoa: Espainiera hutsean jaso dut Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren Gipuzkoako lurralde ordezkariatzatik posta ziurtatuz bidali didaten Regularización Ejercicio 2013 gaieko 3 orriko idatzia, nahiz eta euskara hizkuntza ofiziala izanik erretiroa hartzeko betetako paperetan jakinarazpenak euskaraz nahi nituela adierazi. Gutunean honako agiri hauek iritsi dira: aurkezpen-gutuna; regularización por retribuciones eta por bases cotizadas kalkulu-taulak; eta detalle de regularización de trabajadores por número de afiliación ebazpena.

Erantzuna:

---

Dosierra: 795-2014

Nori: Gizarte Segurantza - TGSS

Arrazoa: Birritan jaso ditut etxean (maiatzean eta irailean) gizarte segurantzaren eskutitzak datu batzuk eskatzen, eta bietan gaztelania hutsean jaso ditut eskutitzok. Nik momentuz ez diet erantzun eskutitzei.

Erantzuna: GIZARTE SEGURANTZAREN DIRUZAINZTA NAGUSIA, Bizkaiko Lurralde Zuzendaria: Estatuko Administrazioaren baitan egonik, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak 951/2005 Errege Dekretuaren bidez arautua du herritarren kexak bideratu ahal izateko, formalki aurkeztu behar dela kexa edo iradokizuna eta horretarako herritarren datuak beharrezkoa direla. Beraz, herritarrak berak aurkeztu beharko du kexa edo iradokizuna, bere datuak konfidentzialki erabiliko direla jakinik. Horrela bada, kexa aurkeztu ahal izateko bi bide ditu herritarrak: 11/2007ko legean oinarritutako bide telematikoa edo gure bulegoetara bertaratzuz, bertan ohiko kexa edo iradokizun orria eskatuz.

---

Dosierra: 859-2014

Nori: Gizarte Segurantza - TGSS

Arrazoa: Arbizuko herritarra naiz eta ez dut euskaraz jaso Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak urtero ohi duen moduan langileoi zuzendutako komunikazio kanpainaren barruan bidalitako informazioa.

Erantzuna: TGSS, Idazkari Nagusia: 951/2005 Errege Dekretuan jasota dagoenez, zerbitzu publikoen erabilizaleek modu pertsonalean aurkez ditzakete kexak edo iradokizunak. Herritarrak modu pertsonalean aurkezterik ez balu edo bide telematikoak erabili ezin balitu, akreditaturiko ordezkariaren bidez aurkez litzake kexa edo iradokizun horiek, 30/1992 Legeko 32. artikuluan jasota dagoen bezala. Zentzu honetan, baldintzak betetzen ez direnez, ezin dugu salaketa anonimoa bideratu.

---

Dosierra: 932-2014

Nori: Gizarte Segurantza - TGSS

Arrazoa: Gizarte Segurantzaren Bizkaiko Lurralde Zuzendaritzatik jakinarazpen bat jaso dut datu batzuk eskatuz eta eskutitzaren testua berriz ere gaztelania hutsean igorri digute.

Erantzuna: GIZARTE SEGURANTZAREN DIRUZAINZTA NAGUSIA, Bizkaiko Lurralde Zuzendaria: Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia Estatuko Administrazioaren baitan egonik, 951/2005 Errege Dekretuaren bidez arautua du herritarren kexak bideratu ahal izateko, formalki aurkeztu behar dela kexa edo iradokizuna eta horretarako herritarren datuak beharrezkoak direla. Beraz, herritarrak berak aurkeztu beharko du kexa edo iradokizuna; bere datuak konfidentzialki erabiliko dira. Horrela bada, kexa aurkeztu ahal izateko bi bide ditu herritarrak: 11/2007ko legean oinarritutako bide telematikoa edo gure bulegoetara bertaratzuz, bertan ohiko kexa edo iradokizun orria eskatuz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 96-2014

Nori: SEPE - SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Arrazoa: SEPEko webgunera sartu naiz eta euskarazko orrian lan kontratu moten izenak euskaraz daude, baina artxiboak jaisterakoan ohartu naiz gaztelaniaz daudela.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 122-2014

Nori: SEPE - SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Arrazoa: Mendetasun egoeran aurkitzen diren pertsonen arreta sozio-sanitarioan jardungo duten profesionalen prestakuntzan ez da aurreikusten Erkidego Autonomoetako kasuan kasuko hizkuntza ofizialaren gaineko kompetentzia (urriaren 10eko 1897/2013 Agindua).

Erantzuna:

---

Dosierra: 495-2014

Nori: SEPE - SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Arrazoa: Servicio Público de Empleo Estatal-ek telefono bidezko artapenean darabilen hizkuntz trataerarengatik kexa bat jarri nahi dut: Langabezia prestazioak jasotzeko hitzordua eskatzeko 901 01 02 10 eta 943 98 05 79 telefonoetan, erantzungailu automatikoa da aukera bakarra, eta espainiera hutsean egiten du, euskaraz egiteko aukerarik eman gabe. Arreta orokorreko 901 11 99 99 telefonoan, makinak espainiera hutsean egiten du, eta langilearekin hitz egitean, honakoa esan dit: euskaraz egiten duen langilea oporretan dagoela eta astebete itxoin beharko nuela euskaraz artatua izateko. Adierazi diot ez zaidala ongi iruditzen, eta ondoren esan dit nire telefonoa emateko eta segidan deituko zidatela. Bost minutu geroago euskarazko arreta jaso dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 919-2014

Nori: INEM

Arrazoa: Altsasuko INEMen zerbitzuan lanean erabiltzen ditugun lan-arloko kontzeptuak gaztelaniara itzuli behar izan ditut, eskaera orriak gaztelania hutsean bete behar izan ditut eta kontzeptuetan bertako langilearekin ulertzeko zailtasunak izan direnez, datorren astean berriz joan beharko dut. Gainera, eskaria behar bezala egin dudana zalantzarekin gelditu naiz. Niretzat oso garrantzitsua da INEMen egin beharreko eskaera hau, kooperatiba batean bazkide izateko prestazioaren kapitalizazioa egiteko eskubidea baitagokit. INEMekoek euskara ez jakiteagatik eta eskaera orriak gaztelania hutsean egoteagatik dagokidana bertan behera gera daiteke.

Erantzuna: SEPE, Nafarroako Zuzendaria: Estatuko erakunde bat izanik, gure bulegoetan euskararen erabilera areagotzeko hobekuntzak ahal dugun neurrian egiten ditugu; kexa eta iradokizun orriak (ele bietan) eta bulegoetako zenbait lanpostutan herritarrei arreta euskaraz egin ahal izateko. Urte honetarako euskarazko formularioak eta foiletoak eskatu ditugu gure bulego gehienetan banatu ahal izateko (berezi Altsasun, Donezteben eta Iruñean). Eta horretaz gain, jakizue herrialdeko bulegoetan euskara jakitea kontuan hartzen dela lan deialdietan.

---

## MINISTERIO DE FOMENTO

---

Dosierra: 418-2014

Nori: AENA

Arrazoia: Espainiako Sustapen ministerioak gaztelania hutsean argitaratu zuen maiatzaren 31n *Diario Vasco* egunkarian Hondarribiko aireportuari dagokion iragarkia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 60-2014

Nori: ADIF

Arrazoia: Tren bat berandu heltzean, lankide batek egiaztagiria ekarri du, ADIF erakunde publikoak egindakoa, eta ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 77-2014

Nori: ADIF

Arrazoia: ADIF enpresa publikoak gaztelania hutsean argitaratu du gaur, otsailak 12, Amurrioko higiezin bat enkante bidez saltzeko iragarkia. Antzeko kexa bidali nizuen iazko urriaren 11n, orduan Langraiz Okako (Iruña Oka udalerrria) etxebizitza bat saltzeko enkantearen berri emateko argitaratu zuten gaztelania hutsean idatzitako iragarkia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 344-2014

Nori: ADIF

Arrazoia: Apirileko lehen astean goizeko 06:15 aldera trena hartu nuen lanera joateko. Bizikletarekin nintzen eta segurtasuneko zaindariatako batek "Jarri bizikleta hori beste horren gainean" agindu zidan, gaztelaniaz. Nik bizikleta hura norena zen galdetu nuen euskaraz eta ea zer esan nuen galdetu zidan eta bizikleta bestearen gainean jartzeko errepikatu zidan, gaztelaniaz. Hartan, Alegira iritsi ginen eta jaitsi egin behar nuela esan nion, euskaraz. "Habla en español" erantzun zidan. Handik hamar egunera berriro zaindari berdinekin topo egin nuen geltokian. Trenera igo eta haietako bat nire atzetik sartu zen bestea geltokian utzita. Bizikleta berak agindu bezala jartzeko esan zidan gaztelaniaz. Nik euskaraz erantzun nion, eta hartan, trena martxan jarri zen, zaindari bat trenean eta bestea geltokian zela. Trena gerarazi zuen alarmari emanda. Sartu zen bigarren zaindaria eta espainieraz hitz egiteko agindu zidaten "Estamos en España. Habla en español". Bidaiari batek hura entzun eta "Euskal Herrian euskaraz" erantzun zien eta bi zaindarien artean hartu eta eraman egin zuten. Tolosako Ertzain etxera deitu nuen trenean bi zaindarik gazte bat "Euskal Herrian Euskaraz" esateagatik atxilotuta eraman zutela jakinarazteko. Polizia jakinaren gainean zegoen ordurako, zaindarek deituta.

Erantzuna:

---

Dosierra: 563-2014

Nori: ADIF

Arrazoia: Bilboko Indalecio Prieto geltokian Adif enpresak ateratako poltsikorako planoak doan hartzeko leku bat ikusi dut. Plano guztiak gaztelania hutsean zeuden.

Erantzuna:

---

Dosierra: 167-2014

Nori: CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL EBRO

Arrazoia: Arraiozko presa ondoan paratutako kartelean euskarazko testuak akatsak ditu: "nivelaren gora-berak zakarrak".

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 407-2014

Nori: CORREOS

Arrazoa: RENFEren Donostiako tren geltokira bidalitako erreklamazioa itzuli digu CORREOSek. Itzulketaren arrazoa gaztelania hutsean idatzita dago, honela dio: "Desconocido. Renfe son los trenes, la estación es ADIF".

Erantzuna:

---

Dosierra: 433-2014

Nori: CORREOS

Arrazoa: Arabako Mendiak kaleko (Gasteiz) posta-bulegoan, duela gutxitik, ez dute herritarren aurreko arretarik ematen, ez ezer bidaltzeko, ez eta jasotzeko ere. Hargatik, hainbat ohar eta plano bat ipini dituzte; baina gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 692-2014

Nori: CORREOS

Arrazoa: Gaur goizean Correos-en Irurtzungo bulegora deitu dut telefonoz. Telefonoa hartu didan langileak gaztelaniaz egin didanez, euskaraz aritu nahi nuela esan diot. Langileak ez dakiela esan dit. Orduan beste pertsona bati esateko esan diot, eta beste inor ez zegoela erantzun dit. Harrituta galdetu diot. "¿No hay nadie en la oficina que hable en euskara? No puede ser!!" Baietz, hala zela eta gaztelaniaz aritzeko esan dit.

Erantzuna:

---

Dosierra: 978-2014

Nori: CORREOS

Arrazoa: Iruñeko Iturrama auzoko helbidea zuen gutuna igorri nuen abenduaren 12an; hartzailearen izenaz gain, ondoko helbidea idatzi nuen: "Felix Huarte plaza 3 - 4. A Esk. - 31007 Iruñea - Nafarroa". Ba Correosek gutuna etxera bueltan ekarri dit "señas insuficientes 714/317154" eta abenduaren 15 ala 16ko zigilua jarrita. Hartzailearekin hitz egin dut eta helbidea osoa da nik idatzitakoa; orduan, zein da arazoa, helbidea euskaraz idatzia dagoela?

Erantzuna:

---

Dosierra: 41-2014

Nori: RENFE

Arrazoa: Abandoko Renferen geltokiko leihatilan euskaraz egin nien eta gaztelaniaz egiteko erantzun zidaten, oso zakar. Beti egiten dute horrela. Nire kexei emandako erantzun itxaropentsuak gorabehera, nazkatzen hasia naiz, hitzematen dutena eta nik ikusten dudana ez baitatoz bat.

Erantzuna: ADIF-eko Iparraldeko Geltokien Zuzendariordea: Barkamenak eskatzen dizkiot hiritarrari harrera euskaraz ez egiteagatik, izan ere konpromiso garbia dugu euskararen normalizazioarekin, idatziz zein ahozko alorretan (megafonia, errotulazio, karteleria, e.a.). Enpresa publikoa izanda, langileak estatuko beste erkidego batzuetakoak izaten ahal dira, baina euskarazko ikastaroetara joateko erraztasunak ematen dizkiegu.

---

Dosierra: 42-2014

Nori: RENFE

Arrazoa: Bilbotik Bartzelonara trenez nindoala, Euskal Herri barruan geundenean beti iragartzen zituzten geltokiak euskaraz eta gaztelaniaz. Kataluniara iristean, gauza bera, katalanez eta gaztelaniaz. Tuter eta Castejon, ordea, gaztelania hutsean iragarri zituzten, Euskal Herrian ez baleude bezala.

Erantzuna:

---

Dosierra: 105-2014

Nori: RENFE

Arrazoa: Bilbo-Bartzelona joan-etorria erosi nuen Renfen, internet bidez. Euskaraz jarri nuen webgunea, euskaraz erosi txartelak. Txartelak eurak eta sakelako telefonoan jasotako jakinarazpenak gaztelania hutsean zeuden, ordea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 153-2014

Nori: RENFE

Arrazoia: Durangoko tren-geltokian, informazio-gunetik gertu, bionbo moduko bat ikusi dut gaur, horia, hiru aldeduna, eta hiru aldeetan hiruna testu izan dituena, guztiak gaztelania hutsean. Hiru testuetarik bat izan da: "Estamos trabajando para ustedes. Perdonen por las molestias".

Erantzuna:

---

Dosierra: 172-2014

Nori: RENFE

Arrazoia: Tolosako tren geltokiko langileari euskaraz galdetu eta gaztelaniaz erantzun dit. Bazirudien euskaraz fitsik ez zekiela...

Erantzuna:

---

Dosierra: 330-2014

Nori: RENFE

Arrazoia: Maiatzaren 1ean, arratsaldeko 8ak aldera, lau lagun jaitsi ginen trenetik Ordiziako tren geltokian. Barrura sartu eta takila itxita eta ate automatikoak zabalik zeudenez pasatzen hasi ginen. Orduan RENFEko segurtasun zaindarien txartelak eskatu zizkiguten gaztelaniaz, bik bagenituen eta beste bik Legorretatik zetozenez ez zituzten, han leihatilari ez baitago. Legorretatik zetozenak txartelik gabe zergatik zeuden euskaraz azaltzen hasi ziren eta gaztelaniaz egiteko erantzun zieten. Euskaraz segi, eta "estamos en España y la lengua oficial es el castellano" erantzun ziguten. Beraiek ez zutela ulertzen eta gaztelaniaz egiteko eskatu ziguten. Makinara zuzendu ginen txartela ateratzera, gure artean euskaraz, eta haiek gaztelaniaz egiteko, bestela ertzainei deituko zietela; guk euskaraz jarraitu eta txartelak atera ondoren ertzainei deitu zieten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 458-2014

Nori: RENFE

Arrazoia: RENFERri zuzendutako erreklamazioaren erantzuna jaso berri dut. Zenbait gauza (goiburuko helbideak, zigilua) ez daude euskaraz eta testuan akats bat dago.

Erantzuna: RENFE, MERKATARITZA SAILA: Jakinarazi nahiko genizuke gure gutunetako burualdeak osatzen ari garela euskarazko datuekin. Bide batez, barkamena eskatzen diogu herritarrari bidali genion gutun bateko hitz batean zegoen akatsarengatik. Renfe Viajeros zerbitzuaren konpromisoa da idatzizko informazioa euskaraz zein gaztelaniaz jartzea, beraz gure esker ona helarazi nahiko genioke herritarrari egiten ditugun akatsen berri emateagatik. Jakin badakigu gure langileen gehiengoak ez duela euskara behar bezala menperatzen. Horregatik, gure zuzendaritzari eskatu diogu euskararen ezagutza eta erabilera exijitu dadila bezeroarekin harremanetan diren lanpostuetan. Azkenik, Bilboko Abandoko geltokiko salmenta automatikoko makina baten argazkiak bidaltzen ditugu, informazioa euskaraz dagoela ikus dadin.

Erantzuna:

---

Dosierra: 589-2014

Nori: RENFE

Arrazoia: RENFEk Iruñea Gasteiz ibilbidea egiteko txartelak gaztelania hutsean ematen ditu. Txartelaren atzealdeko jarraibideak ere gaztelania hutsean idatzita daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 691-2014

Nori: RENFE

Arrazoia: Renferen Zumarragako geltokian erretzea debekatua dagoela jakinarazteko jarrita dagoen kartelego euskarazko testua ez da zuzena; honela dio: "Gogoratzen dizuegu lekuonetan ezin dela erre. Eskerrik asko zuen lagunatzagatik."

Erantzuna:

---

## MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS

---

Dosierra: 506-2014

Nori: MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Arrazoa: Azken asteetan egunero ari naiz ikusten Espainiako Real Casa de la Moneda etxearen iragarki bat, Hego Euskal Herriko hainbat egunkaritan (gutxienez, Deia, El Correo eta Diario Vasco), honako goiburua duena: "Medalla oficial en plata de la proclamación de S.M. Felipe VI". Gaztelania hutsean dago; euskara eta euskaldun herritarrok baztertuta.

Erantzuna:

---

Dosierra: 861-2014

Nori: AGENCIA TRIBUTARIA

Arrazoa: Agencia Tributariatik gutuna bidali didate jakinarazpena jasotzera agertzeko eskatuz. Altsasun bizi naiz, legeak eremu euskaldun izendatzen duenean, baina hala ere espainiera hutsean jaso dut gutuna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 862-2014

Nori: AGENCIA TRIBUTARIA

Arrazoa: Agencia Tributariak bidalitako gutuna jaso dut etxean. Altsasun bizi naiz, legearen arabera eremu euskaldunean. Hala ere, gutunazaleko testu guztiak espainiera hutsean idatzita daude. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 863-2014

Nori: AGENCIA TRIBUTARIA

Arrazoa: Agencia Tributariaren Nafarroako Ordezkaritzan izan naiz, Iruñean, jakinarazpen bat jasotzera agertzeko egindako eskaerari erantzunez. Euskaraz zuzendu natzaio harrera egin didanari eta era zakarrean erantzun dit berak ez zekiela euskaraz eta ea zer nahiago nuen, euskaraz artatzea ala arreta azkar egitea, biak bateraezinak balira bezala.

Erantzuna:

---

Dosierra: 864-2014

Nori: AGENCIA TRIBUTARIA

Arrazoa: Agencia Tributariaren Nafarroako Ordezkaritzan izan naiz banku-kontuen enbargo-eginbidearen jakinarazpena jasotzen. Eremu euskaldunean bizi naizen arren espainiera hutsean eman dizkirate eginbidearen jakinarazpena eta hari lotutako eranskina.

Erantzuna:

---

Dosierra: 865-2014

Nori: AGENCIA TRIBUTARIA

Arrazoa: Agencia Tributariaren Nafarroako Ordezkaritzan izan naiz bertara agertzeko eskariari erantzunez. Han izan naizela egiaztatzeko luzatu didaten agiria espainiera hutsean idatzita dago.

Erantzuna:

---

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

---

Dosierra: 873-2014

Nori: MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

Arrazoia: Espainiako Gobernuak herritarrei telebista kanalak birsintonizatu behar direla ohartarazteko "ADÁPTATE" informazio-orriak igorri ditu erakunde publikoetara, jendearen eskura jar ditzaten. Iruñeko Udalera bidali dituen orriak, baina, espainiera hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 881-2014

Nori: MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

Arrazoia: Asteak dira Espainiako Gobernua egunkarietan egunero telebista-antenak egokitzeko iragarkia argitaratzen ari dela. Bada, iragarkia hainbat egunkaritan azaltzen ari da, baina beti gaztelania hutsean; behin ere ez dut ikusi euskaraz, ez eta euskarazko egunkari-aldizkarietan ere.

Erantzuna:

---



## MINISTERIO DEL INTERIOR

---

Dosierra: 74-2014

Nori: DGT

Arrazoia: Lehengo gidatzeko baimen karneta larrosak bi eletan idatziak zeuden, baina oraingoak, berriz, gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 101-2014

Nori: DGT

Arrazoia: Gaur goizeko 9:30ean Bizkaiko DGTra deitu eta euskaraz galdetu diet ea Bizkaiko DGTko ordezkaria ote zen. "Habláme en castellano" erantzun dit funtzionarioak oso modu txarrean. Nik lasai egoteko esan diot, euskaraz ari nintzaiola, ez jartzeko horrela. "¿Con quién cojones quieres hablar?" erantzun dit goxoki eta ondoren, horrelako erantzunik nola ematen ahal zidan aipatu diodanean, telefonoa eskegi dit.

Erantzuna: DGT, Bizkaiko arduraduna: Kexan aipatzen den ustezko solasaldia onartezina litzateke administrazioak eskainitako zerbitzu batean eta hori dela eta, ez da oso sinesgarria, are gutxiago aipatzen den moduan. Horregatik, gertaeren larritasuna eta kexaren sinesgarritasun faltagatik, ikerketa bat martxan jarri dugu gertaerak argitu eta beharrezkoak diren neurriak hartzeko. Ezin dugu informazio gehiago luzatu.

---

Dosierra: 120-2014

Nori: DGT

Arrazoia: DNI txartela ateratzeko bulegora deitu eta makina horietako bat atera da, hizkuntza ezberdinetan hitz egiteko aukera ematen duena, tartean euskara. Telefonoa hartu duenak "buenos días" esan dit. Erantzun diot nik euskaraz hitz egitea aukeratu dudala, baina berak esan dit euskaraz egiten duenak okupaturik zeudela. Berrito deitu eta berdin. Hirugarren aldian ere okupaturik eta koordinatzailearekin jarri naute. Langileen artean zeintzuk aritzen diren euskaraz galdetu diot, baina ez du erantzun. Ez da gertatzen zaidan lehen aldia.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 181-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Espainiera hutsean jaso nuen Trafiko Zuzendaritza Nagusiak 10 urte baino gehiago dituzten ibilgailuen jabeei bidalitako jakinarazpena. Birritan eskatu dut euskaraz bidaltzeko. Trafiko Zuzendaritzatik erantzun didate ez dutela legerik urratu espainieraz soilik bidalita, espainiera estatu osoko hizkuntza komuna eta herritar guztiek jakin beharrekoa delako eta era horretan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2011/82/UE Arteztaraua bete dutela, jakinarazpenak herritarrak ulertzeko aukera gehien duen hizkuntzan egin behar direlako. Eta Espainiako Estatuak Europako Erregio eta Gutxiengoaren hizkuntzen Karta berrestean hartutako konpromisoak, betetzen ditu?

Erantzuna: DGT, Zuzendari Nagusia: Euroitunari aipu egiten diozu zure gutunean, eta esan behar dugu bertan jasotako konpromisoak bete egiten direla, izan ere: 1. Hizkuntza koofizialak babesteak ez du salbuesten herritar guztiek gaztelania jakiteko betebeharra, ez eta euskara gutxiesten ere. Foru Legearen 9. artikulua araberaren arabera, euskara ofiziala izango da gaztelaniarekin batera eremu euskaldunetan, baina inolaz ere ez da ezagutu beharreko hizkuntza denik xedatzen, ez eta jakinarazpen ofizialetan gaztelania baztertu behar denik ere. Jakinarazpenak gaztelaniaz eginez euskal eta erdal hiztunen arteko diskriminazioa ekiditen da. 2. Espainiako estatua bezalako errealitate anitz eta konplexuaren barruan DGTK bezala estatu mailako izaera duen Administrazio baten jarduerak eraginkor izango badira, ezinbestekoa da jakinarazpenak herritar guztiek berdinduz ulertzeko irizpideari jarraitzea, segurtasun juridikoaren mesedetan. Inolaz ere ez dira hizkuntza-eskubideak urratzen 10 urte baino gehiago dituzten ibilgailuen jabeei bidalitako gutunetan gaztelania erabiltzeagatik, helburua herritar guztiek ulertu ahal izatea baita. 3. Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 36.1 artikulua xedatzen du Estatuko administrazio orokorraren prozedurak gaztelaniaz izapidetuko direla. Hala ere, Trafiko Zuzendaritza Nagusiak Nafarroan bizi diren herritarrei administrazioarekiko harreman idatzietan euskara erabiltzea ahalbidetzen die beti ere Trafikoko Nafarroako Herrialde Burutzara zuzentzeko bada, era horretan aipatu legearen 36.1. artikuluko bigarren paragrafoan xedatutakoa betez. 4. Amaitzeko azpimarratu nahi dut DGTren web orrian zein Trafikoko Nafarroako Herrialde Burutzan Espainiako Estatuko hizkuntza koofizialetan atondutako formulario, informazio-orri, inprimaki, errotulu, e.a. prestatzen ari garela, herritarrek Trafiko Zuzendaritza Nagusirako sarbidea eta komunikazioa hizkuntza koofizial guztietan eskura izan dezaten. Hori guztia kontuan hartuta, dosierra itxitzat emango dugu.

---

Dosierra: 243-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Guardia Zibilak paratu zidan trafiko isuna gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: DGT, Nafarroako Burua: 1978ko Konstituzioaren 3. artikulua dio gaztelania dela Espainiako Estatu osoko hizkuntza komuna eta espainiar guztiek hura jakiteko betebeharra dutela. 18/1986 Foru Legearen 9. artikulua xedatzen du euskara ofiziala izango dela gaztelaniarekin batera Nafarroako eremu euskaldunetan, baina ez du inolaz ere ezartzen euskara ezagutu beharrik ez eta gaztelania jakinarazpen ofizialetatik baztertu behar denik ere. Jakinarazpena gaztelaniaz eginez euskaldunen eta gaztelaniadunen arteko diskriminazioa ekidin nahi da Espainiako eremu mistoetan. Bestetik, Europar Batasuneko 1. zk.dun Erregelamenduak arautzen du erakundearen hizkuntza-erregimena. Funtsezko irizpidetzat hartzen du jakinarazpenak herritar guztiek ulertzeko moduan bermatzea, segurtasun juridikoa errespetatzen dadin. Beraz, jakinarazpenak gaztelaniaz eginez herritarrak ulertu ahal izatea bermatzen du Trafiko Zuzendaritzak. Gainera, herritarra eremu mistoan bizi dela kontuan hartuta uste dugu modu egokian bete dela Europako Parlamentuaren 2011/82/UE Arteztaraua, zeinak dioen jakinarazpenak hartzailerak ulertu ahal izateko aukera handiena eskaintzen duen hizkuntzan egingo direla, jakinarazi nahi zaiona ahalik eta ongien uler dezala bermatzeko. Amaitzeko esan Trafiko Zuzendaritza Nagusiaren nahia dela etorkizunean jakinarazpenak Espainiako hizkuntza koofizial guztietan egitea.

---

---

Dosierra: 376-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Nire lehen gida-baimena bidali didate Gipuzkoako Trafikoko Herrialde Zuzendaritzatik. Baimenarekin batera iritsi den jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna: DGT, Gipuzkoako Trafiko Burua: Bere gidabaimenarekin batera herritarrei igortzen zaien gutuna gaztelaniaz bakarrik, edo gaztelaniaz eta hizkuntza koofizialean bidalia izan daiteke. Trafikoko Buruzagitza probintzial honetatik herritar bakoitzaren baimena jaulki eta bidalketa bideratzeko ofizioa gaztelaniaz eta euskaraz idazten ditugu, nahiz eta zure idazkian azaltzen duzunaren arabera, zure kasuan izapidea ez zen ohiko eran egin. Sentitzen dugu eragozpenak eragin izana. Nahi baduzu, gure bulegoetara etor zaitezke eta dohainik egingo dizugu baimenaren kopia, erreferentzia datuak gaztelania eta euskaraz adierazita egon daitezen. Eskertzen dizut kexa egin izana, herritarrei ematen diegun zerbitzua etengabe hobetzeko aukera eskaintzen baitigu.

---

Dosierra: 378-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Maiatzaren 13an eta 14an DGTK Donostian duen bulegora joan behar izan nuen. Euskalduna naizenez, tramiteak euskaraz egin nahi izan nituen, baina alferrik, jendaurrean ez zegoen langile euskaldunik. Kexa/iradokizun bat egitea erabaki nuen, eta horretarako orria eskatu nuen. Folio zuri bat eman zidaten. Zur eta lur gelditu nintzen.

Erantzuna: DGT, Gipuzkoako Trafiko Burua: Lehenik eta behin barkamena eskatzen dizut sortutako arazoengatik. Jendeari arreta egiten dauden langileek instrukzioa dute erabiltzailea hark aukeratutako hizkuntzan artatzeko. Batzuetan gerta daiteke lehen harrera egiten duen funtzionarioa herritarra euskaraz artatzeko gai ez izatea. Kasu horretan, gai den funtzionario bati deitu beharko zaio. Erabiltzaileen kexa eta erreklamazioei dagokienez, Herritarrari Arreta Egiteko liburua bi hizkuntzatan dago, euskaraz eta gaztelaniaz. Benetan eskertzen dizut erreklamazioa egin izana, kasu honetan ezarritako protokoloa ez dela bete jakinarazi didazulako. Behar diren neurriak hartzen saiatuko gara etorkizunean, ez zu, ez beste inor, arrazoi horrengatik kaltetua gerta ez dadin.

---

Dosierra: 888-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Espainiako Trafiko Zuzendaritzatik bidalitako informazio-gutuna gaztelania hutsean jaso dut.

Erantzuna: DGT, Zuzendari Nagusia: Jaso dugun kexaren harira, aipatu nahiko genizuke Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunean biltzen diren konpromisoak errespetatzen ditugula, izan ere: 1) Koofizialtasunak ez du hiritar guztiak gaztelania jakiteko derrigortasuna salbuesten, ez eta euskararekiko gutxiespenik adierazten ere. Autonomia Estatutuaren 6. Artikuluak, 3/1979 Lege Organikoarenak, agintzen du euskara, Euskal Herriko hizkuntza propioa, hizkuntza ofiziala izanen dela gaztelaniarekin batera Euskal Autonomia Erkidegoan. 2) Euskararen erabilera Estatuko Administrazio Orokorrean 1978ko Konstituzioan, Euskadiko Autonomiaren Estatutuan eta Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legean oinarrituta dago. 3) Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 36.1 artikulua dio Estatuko Administrazio Orokorrearen prozedurak gaztelaniaz izapidetuko direla. -DGTK aukera ematen die Euskal Autonomia Erkidegoko bizilagunei Administrazioarekin dituzten harremanetan euskara idatziz erabiltzeko, beti ere Euskal Autonomia Erkidegoan egoitza duten Estatuko Administrazio Orokorreko erakundeengana zuzentzeko bada. 4) Estatu espainiarrak duen errealitate konplexu eta plurala kontuan izanda, Estatu mailako Administrazio baten eraginkortasunak DGTKo jakinarazpenen irizpideak hiritar guztiak ulertzeko modukoak izatea eskatzen du, segurtasun juridikoari begira. Inolaz ere ez dira hizkuntza-eskubideak urratzen 7-10 urteko autoak dituzten hiritarrei zuzendutako jakinarazpenetan gaztelania erabiliz, eta guztiak uler dezaten bermatzen da. 5) Eremu autonomiko batean hizkuntza koofizial bat erabiltzeko eskubidea ezin daiteke Legearen aurreko berdintasun eskubidearen funtsezko eduki bezala ikusi, Espainiako Konstituzioaren 3.3 artikulua eraginkortasun arautzailearen ondorio gisa baizik. Mailaka ezarri beharreko eskubidea da, unean uneko aukeren arabera, eta ezin da bere osotasunean eskatu prozesu eta toki guztietan.

---

Dosierra: 933-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Trafiko zuzendaritzatik gutuna bidali didate “Información sobre su vehículo” kanpainaren barruan. Arakilen bizi naiz, legeak euskaldun izendatzen duen eremuan. Kanpaina bideratzeko erabili duten gutun azala eta ibilgailuaren segurtasunerako jarraibideei buruzko informazio-orria gaztelania hutsean daude, baita kanpainaren berri ematen duen gutuna eta ibilgailuari buruzko informazioa ere. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.

Erantzuna: DGT, Zuzendari Nagusia: Zuzendaritza Nagusi honek Gutxiengoen edo erregio Hizkuntzen Europako Itunean jasotako konpromisoak errespetatzen ditu: 1. Hizkuntza koofizialak babesteak ez du salbuesten herritar guztiak gaztelania ezagutzeko duten betebeharra, horregatik euskara gutxietsi gabe. Foru legearen 9. artikulua xedatzen du euskara ofiziala izango da gaztelaniarekin batera eremu euskaldunetan, baina inolaz ere ez da ezagutu beharreko hizkuntza denik xedatzen, ez eta jakinarazpen ofizialetan gaztelania baztertu behar denik ere. Jakinarazpenak gaztelaniaz eginez euskal eta erdal hitzunen arteko diskriminazioa ekiditen da Espainiako eskualde misto batean. 2. Espainiako estatua bezalako errealitate anitz eta konplexuaren barruan DGTK bezala estatu mailako izaera duen Administrazio baten jarduerak eraginkor izango badira, ezinbestekoa da jakinarazpenak herritar guztiak berdin ulertzeko irizpideari jarraitzea, segurtasun juridikoaren mesedetan. Inolaz ere ez dira hizkuntza-eskubideak urratzen 7 urtetik 10 urtera dituzten ibilgailuen jabeek bidalitako gutunetan gaztelania erabiltzeagatik, helburua herritar guztiak ulertu ahal izatea baita. 3. Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 36.1 artikulua xedatzen du Estatuko administrazio orokorraren prozedurak gaztelaniaz izapidetuko direla. Hala ere, Trafiko Zuzendaritza Nagusiak Nafarroan bizi diren herritarrei administrazioarekiko harreman idatzietan euskara erabiltzea ahalbidetzen die, beti ere, Trafikoko Nafarroako Herrialde Burutzara zuzentzeko bada, era horretan aipatu legearen 36.1. artikuluko bigarren paragrafoan xedatutakoa betez. 4. Erkidegoko esparruan hizkuntza koofiziala erabiltzeko eskubidea ez da legearen aurrean berdin izateko eskubidearen funtsezko eduki bezala ulertu behar, baizik eta Espainiako Konstituzioaren 3.2 artikulua eraginkortasunaren ondorio bezala. Eskubidea da, jakina, baina arian-arian eta anean uneko baliabideen arabera aplikatzekoa, eta ezin da bere osotasunean exijitu prozedura eta leku orotan. 5. Amaitzeko azpimarratu nahi dut DGTren web orrian zein Trafikoko Nafarroako Herrialde Burutzan Espainiako Estatuko hizkuntza koofizialetan atondutako formulario, informazio-orri, inprimaki, errotulu, e.a. prestatzen ari garela, herritarrek Trafiko Zuzendaritza Nagusirako sarbidea eta komunikazioa hizkuntza koofizial guztietan eskura izan dezaten.

---

Dosierra: 934-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Trafiko Zuzendaritza Nagusitik “Información sobre su vehículo” kanpainaren barruan bidali didaten gutunean nire ibilgailuari buruzko informazioa dator. Trafiko Zuzendaritzak ez du errespetatu nire abizenaren euskal grafia, ez eta bizi naizen herriaren toponimo ofiziala ere. Biak erdal grafiaz adierazi ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 964-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Gida-baimena ateratzeko azterketa teorikoa euskaraz egin ostean, praktikoa ere euskaraz egin nahi dut, baina ezin dudala esan didate.

Erantzuna

---

Dosierra: 994-2014

Nori: DGT

Arrazoa: Abenduaren 22an DGTren Iruñeko bulegora joan naiz paper batzuk egitera eta bertan ziren ia kartel guztiak gaztelania hutsean zeuden.

Erantzuna: DGT, Nafarroako Herrialde Zuzendaria: Jaso dugun kexa kontuan hartuz, jakinarazi nahiko genizueke kartelak gainbegiratu ditugula eta segituan itzuliko ditugu hizkuntza bakar batean daudenak, guztiak ele bietan egon daitezzen.

---

---

Dosierra: 979-2014

Nori: DGP

Arrazoa: Abenduaren 15ean Gasteizko mintzatoki edo lokutorio baten nengoela, hain zuzen, Legutianoko Atea deritzon kalekoan, kalez jantzitako polizia pare (gizonezkoa eta emakumezkoa) sartu ziren, Espainiako Polizia Nazional deritzon taldekoak. Ekin zioten bertan geundenak identifikatzeari, nortasun-agiriak eskatuz. Nigana hurreratu zen polizia emakumezkoa eta gaztelaniaz egin zidan berba; nik "euskaraz? euskaraz, bai?" erantzun nion. Antza zein hizkuntzatan nenbilkion konturatzeko bestean ere ez zekien. Aurpegiera zakarra ipini zidan eta segidan zakar berba egin zidan "¿Quééééé?, ¿quééééé?, ¿qué me estás diciendo?" eta halakoak modu ez errespetuzkoan galdetuz., "Te estoy hablando en el idioma de este país. En euskera" erantzun nion. Nire jokaerak, asaldata egin zuen, bere onetik aterarazi. Orduan plaka atera, erakutsi eta "¡Policía Nacional!, ¡Policía Nacional!, ¡Policía Nacional!" esateari ekin zion, "nacional" berban enfasia ipiniz. Ikusi bainuen egoera biolento samar bilakatua zela, uko egin nion neure hizkuntza-eskubideak defenditzeko bidetik segitzeari, eta diru-zorrotik DNI agiria atera eta "toma, toma, anda" esanez eskuratu nion. Alde egin zuen poliziakidearengana. Bada, gizonezkoari "¡Va y me habla en euskera!" eta abar esaka aritu zitzaion. Gizonezkoak, berriz, "es que es bilingüe" esan zuen. Ni nengoen tokitik ikararik egin gabe "ni que fuera malo hablar en euskera" esaten besterik ez nuen asmatu. Azkenean gizonezkoak itzuli zidan Espainiako Erresuma deritzoten estatuko identifikazio-agiria, "¿tú eres el vasco, no?" esanez. "Bai, eskerrik asko" erantzun nion.

Erantzuna:

---

Dosierra: 155-2014

Nori: DNI TRAMITATZEKO BULEGOA

Arrazoa: Martxoaren 3an Donostian izan nintzen nire seme-alabei nortasun agiria ateratzeko. Eraikinean "Centro Nacional de Policía" jartzen zuen: 1. Harrerako langileak gaztelaniaz soilik egiten zuen. 2. Itxarongelan makina bat dago txanda hartzeko; gaztelaniaz soilik dago. 3. Gela berean beste makina bat dago, nortasun agiri elektronikoen gestioak egiteko; gaztelaniaz soilik dago.

Erantzuna: POLIZIAREN ZUZENDARITZA OROKORRA – Gipuzkoako Komisaldegiko Idazkari Orokorra: Edozein Administrazio Publikotan kexa edo iradokizun bat jartzeko garaian funtsezko betekizun bat da jartzen duenaren filiazio datuak azaltzea, horrela erantzun egoki bat eman ahal izateko ezarritako gaiei. Zuen idatzian kexa jarri duen pertsonaren filiazioa ez datorrenez, ezin da zehazki egiaztatu pertsona hori benetan polizia-etxe honetan izan zen aurtengo martxoaren 13an, ezta egin zituen tramite eta gestioak ere. Hala ere, jakinarazten dizuegu, Probintziako Polizia-etxe honetan eta NAN eta Pasaporte Zerbitzuan badirela funtzionario elebidunak, euskaraz artatuak izan nahi duten pertsonentzat, eta horrela zehazten dela bulego hauetan agertzen diren iragarkietan. Bulego hauetan, gainera, ez dago "Centro Nacional de Policía" dioen kartelik. Kontuan hartuko dugu zuen idatzia.

---

Dosierra: 477-2014

Nori: DNI TRAMITATZEKO BULEGOA

Arrazoa: Nortasun agiria izapidetzeko Iruñeko bulegora joan naiz adin txikikoek atzerrira bidaiari joateko behar duten guraso-baimena betetzeko inprimakiaren eske. Gaztelania hutsean idatzitako agiria luzatu didate. Euskarazko alerik edo eredu elebidunik baduten galdetu diet eta ezetz erantzun didate.

Erantzuna: NAFARROAKO POLIZIAREN BULEGO NAGUSIA, Zuzendaria: Iruñea eremu mistoan dago eta, beraz, legeak ez du espresuki aitortzen euskararen ofizialtasuna. Egun Nafarroan NAN-a gaztelaniaz egiten da, horixe delako hizkuntza ofiziala lurralde osoan. Beraz, dokumentu guztiak hizkuntza berberean egiten dira, baita adin gutxikoen bidaiari-baimenak ere. Nafarroako Foru Erkidegoan euskararen erabileraren inguruan bestelako araudi bat nahi izanez gero, ordenamendu juridikoak aurreikusten duen ekimen edo inizatibaren bat sustatu zenezakete eta legebiltzarrean eskaera egin.

---

Dosierra: 372-2014

Nori: ESPAINIAKO GOBERNUAREN ORDEZKARIORETZA GIPUZKOAN

Arrazoa: Espainiako Gobernuaren Ordezkariordeztza Gipuzkoan gaztelania hutsean idatzitako jaiotze-agiria eskatzen ari zaie herritarrei nortasun agiria eskuratu ahal izateko. Hau da, euskarazko agiria aurkezterakoan gaztelaniazko eredu eskatzen die.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 937-2014

Nori: ESPAINIAKO GOBERNUAREN ORDEZKARITZA EAEn

Arrazoa: Aduna, Arama, Altzaga, Antzuola, Bergara eta Itsasondoko udalek Carlos Urkixoren helegiteak jaso dituzte aktak euskara hutsean bidaltzeagatik. Patxi Baztarrikak Espainiako Gobernu Ordezkaritzara aktak euskara hutsean bidali dituzten udalei babes agertu die, jarduera hori legezkoa dela argudiatzen duen txosten juridikoa aurkeztuz, baina Jaurlaritzak ez du Urkixok udalen aurka jarritako helegiteen auzietan pertsonatzeko konpromisorik hartu.

Erantzuna:

---

## MINISTERIO DE JUSTICIA

---

Dosierra: 544-2014

Nori: MINISTERIO DE JUSTICIA

Arrazoia: Zuzenbide karrera 4 urtera laburtu dute Bologna prozesuaren ondorioz, eta lizentziaturako ikasketa izateko graduko ikasketa izatera pasa da. Graduko ikasketak, ordea, ez dira aski abokatu gisan jardun ahal izateko, eta abokatu izan nahi duten ikasleek master bat egin eta azterketa bat gainditu behar dute horretarako. Proba Espainiako Justizia Ministerioak prestatzen du eta aurten egin da lehen aldiz. Ez da azterketa euskaraz egiteko aukerarik izan. Ministerioak adierazi du hurrengo urteetan euskaraz egiteko aukera izango dela "eskari nahikoa" badago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 226-2014

Nori: NAFARROAKO JUSTIZIA AUZITEGI NAGUSIA

Arrazoia: Nafarroako Gobernuaren aurka Nafarroako Administrazio Auzitegian tarteratutako helegitearen prozedura euskaraz burutzea nahi nuela jakinarazi nuen epaitegian nire abokatuaren eta prokuradorearen bidez. Gaur epaia jaso dut. Gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna: GOBERNU IDAZKARIA: Ulertzen dugu gaia ez dagokiola Justizia Administrazioari, Nafarroako Administrazio Auzitegia ez baita organo judicial bat, administratiboa baizik. Ondorioz, Lehendakaritza honek ez du eskumenik, prozedura-legeek ezarritako bideetatik errekurritutako epaiak berrikusteko ez bada. Nafarroako Epaitegietan Botere Judizialaren Lege Organikoaren 231 artikulua, eta euskarari buruzko foru legea bete ohi dira.

---

Dosierra: 936-2014

Nori: NAFARROAKO JUSTIZIA AUZITEGI NAGUSIA

Arrazoia: Nafarroako Administrazio Auzitegiak eremu euskaldunean euskaraz bizitzeko nahiaren aurka euskaraz eta gaztelaniaz bizitzeko agindu dio Uharte Arakilgo udalari, bere ordenantzako bi artikulua deuseztatuz:- 8. artikulua. Euskara hizkuntza ofiziala duten administrazio edo erakunde publikoei Udalak euskaraz edo hizkuntza bietan bidaliko dizkie agiriak.- 12. artikulua. Herritarrei ematen zaizkien inprimakiak euskaraz edo hizkuntza bietan egonen dira. Gaur egun euskara hizkuntza ofiziala den tokietan gaztelania ere ofiziala da. Administrazio edo erakunde publiko batean pertsona batek gaztelania erabil dezake, baita euskara ere, eta biak ere bai. Uharte Arakilgo Udalak, ordea, ezin omen du aukeratu. Antza denez, gaztelania erabili behar du derrigorrez, gutxienez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 455-2014

Nori: GIPUZKOAKO PROBINTZI AUZITEGIA

Arrazoia: Donostiako Gizarte Arloko 2. epaitegiak ebatzi du DBus enpresa publikoko autobus gidari izateko ez dela beharrezkoa euskara jakitea. "Autobus gidarien lanean garrantzia gutxi duelako zerbitzuaren erabiltzaileei arreta emateak". Donostiako biztanleen ama-hizkuntzen datuak (euskara %20,5, euskara eta gaztelania %7,5 eta gaztelania %69,3) eta Donostiako euskararen kale erabileraren neurketak (%18,2) baliatuz justifikatu du erabakia.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 370-2014

Nori: GETXOKO ERREGISTRO ZIBILA

Arrazoa: Getxoko Erregistro Zibilera joan behar izan dut seme jaioberria erregistratzera. Bere lehen abizena izango dena euskal grafiaz idazteko eskatuko diot harrera egin didan langileari, eta Erregistro Zibilaren ardura duen epailearengana joan da baimena eskatzera, legezkoa dela azaldu eta lehen semearekin horrela egin nuela jakinarazi diodanean. Hiruzpalau itzuli egin behar izan ditu epailearengana Bilboko Erregistro Zibilak eta Arartekoak legez arazorik gabe egin daitekeen tramitea dela ziurtatu didaten arren ez zuelako baimenik ematen. Justizia Ministerioaren web-orriak ere horrela jasotzen zuela ikusi duen arte ez du baimenik eman. Arazorik gabe egin behar nuen tramitea egiteko borrokan ibili behar izan dut eta denbora pila bat alferrik galdu.

Erantzuna: GETXO ETA BERE BARRUTIKO LEHEN AUZIALDIKO ETA INSTRUKZIOKO EPAITEGIKO EPAILE-MAGISTRATUA: Epaile honek ez dauka izaera anonimoa duten kexa edo salaketak hartzeko ohiturarik eta kasu honetan hala gertatzen da, izan ere, Hizkuntz Eskubideen Behatokia jo zuen pertsonaren nortasuna ez da ezagutzen. Hori dela-eta, pertsona horrekin zer gertatu zen zehaztea ezinezkoa da. Hala ere, ezagutzera ematen da, maiatzaren 20an, oro hara, ez zela jasota geratu inolako eskaera ukatu zenik eta, are gutxiago, hiru aldiz ukatu zenik. Hortaz pertsona hori da baieztapen hori egiaztatu beharko duena. Bestalde, Erregistro Zibil honetako arduraduna nazien aldetik, jasota utzi nahi dut kexaren xede izan den gaia ez dela ikusarazi nahi den bezain erraza; izan ere, Erregistro Zibilari buruzko 1957ko ekainaren 8ko legeko 55. artikulua ezartzen du abizenak ortografikoki zuzentzeko aukera badagoela baldin eta erregistroan inskribatutako modua dagokion espainiar hizkuntzaren gramatika eta fonetikari egokitzen ez bazaie. Hala ere, kexa-idazkiari erreparatuz gero, jada inskribatuta dagoen norbaiten abizenei buruz ari da, baina eskatzaileak ez zuen egokitzapen hori soilik egin nahi, bere semearen jaiotza alde aurretik inskribatu baizik. Azken hori lege-testu bereko 53. artikuluekin bat egin behar da, eta bi artikulua antolatzea arduradun bakoitzaren irizpidearen mende dago, interpretazio kontua baita.

---

Dosierra: 365-2014

Nori: SOPELAKO BAKE EPAITEGIA

Arrazoa: Sopolako Erregistro Zibilera joan naiz seme jaioberria erregistratzera. Bere lehen abizena euskal grafiaz idazteko eskatuko diot bertako langileari eta ezin zuela erantzun dit nire nortasun agirian gaztelaniazko grafiarekin ageri delako. Lehenik nire agirikoa zuzendu behar dudala esan dit semeari euskal grafiaz jarri ahal izateko. Eman didan informazioa ez da zuzena izan, legeak espedienterik abiatu gabe jaioberriaren abizenak euskal grafiaz idaztea ahalbidetzen baitu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 698-2014

Nori: REGISTRO MERCANTIL CENTRAL

Arrazoa: Merkataritza-erregistroaren programa informatikoak "CERTIFICACIÓN DE LA HUELLA DIGITAL" delakoa gaztelaniaz bakarrik egin eta inprimatzeko aukera ematen du.

Erantzuna: MERKATARITZA ERREGISTRATZAILE NAGUSIA II: Jasotako kexaren harira, hau jakinarazi nahiko genizuke: 1) Merkataritza Erregistro Nagusi honek kaleratzen dituen oharrek Merkataritza Erregistroko Buletin Ofizialean kaleratzekoak direla, estatuko edozein herritarrek kontsultatzeko aukera izan dezan. 2) Buletin hori gaztelaniaz argitaratzen dela eta gaztelania dela, hain zuzen ere, estatuko hizkuntza ofiziala, Espainiako Konstituzioaren 3. artikulua azaltzen duen moduan. 3) Beraz, errespetu osoz, erregistratzaile honek ez du uste herritarrek jarritako kexak inongo funtsik duenik eta gaztelaniaren erabilera gutiz justifikatua dagoela uste du estatu osoan banatzen diren informazio ohar hauen kasuan.

---

Dosierra: 487-2014

Nori: REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL nº 1 Deustu

Arrazoa: Bilboko Merkataritza Erregistrora joan gara paper bat eskatzera. Bertan gaztelania hutsean den inprimakia eman digute. Orain dela urte bete paper bera eskatu behar izan genuen eta ez zeukatenez euskaratu, bete eta aurkeztu genuen, baina ez zuen ezertarako balio izan, antza. Hemengo hizkuntzari muzin egiten jarraitzen dute eta.

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 534-2014

Nori: GIPUZKOAKO JABETZA ERREGISTROA

Arrazoa: Usurbildarroi dagokigun erregistroan (4. zenbakia) zegoen langileak ez daki euskaraz eta oso lehor jokatu zuen nik hala egiteagatik. Gainera, aurkeztutako dokumentuetako bat (ezkontza-kapitulazioak) euskaraz zegoenez, ez zuela ulertzen eta kezuka hasi zitzaidan, dokumentuaren beraren balioa zalantzan jarritz.

Erantzuna: EUSKAL HERRIKO JABETZA ETA MERKATARITZA ERREGISTRATZAILEEN DEKANOA: Dagokion Erregistroarekin jarri gara harremanetan eta erantzun digutena da Erregistro horretan ez dutela jaso erreklamaziorik, beraz ez dakitela ezer horretaz. Kexa-egileak egindako adierazpenei buruz, esan behar dugu Dekanotza honetatik Jabetza, Merkataritza eta Ondasun higigarrien Erregistro guztietara, dagozkion aginduak bidaltzen ditugula, erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermaturik gera daitezten. Horretarako, azkeneko urteetan hurrengo baliabideak sortu ditugu: 1. Euskadiko Merkataritza Erregistro eta Jabetza Erregistro guztiak dituzten baliabide pertsonalei dagokienez, pertsonal elebiduna daukagu Erregistro eta erabiltzaile guztientzat, Erregistroko Bulegoa jendaurrean irekita dagoen denbora guztian. 2. Itzulpen zerbitzuei dagokienez, Dekanotza honek, bai gaztelaniaz zein euskaraz aurkezten diren agiri guztiak, ofizialkidetasuna duten edozein hizkuntzara itzultzeko zerbitzu nagusia duela. 3. Baliabide materialei buruz, erabiltzaileen aurrean dauden informazio-errotulu guztiak ele bietara daude. Era berean, aurkeztu zein hartu ahal diren eskaera-orri eta idazki guztiak ele bietara daude eta erabiltzaile guztien esku, bai erregistroko informazioari buruzkoak (ohar soilak edo ziurtagiriak) zein aurkezte-idazkuna, kalifikazio-oharrak (?), erabiltzaileei emandako fakturak eta erreklamazio-orriak barne. Espainiako Erregistratzaileen Bazkunak argitaratutako informazio-foiletoak ere bi hizkuntza ofizialetan daude. Dekanotza honen argibideei jarraiki, agiriak edo eskaera-orriak euskaraz aurkezten direnean, aipatutako eredu, idazki, eskaera-orri edo foiletoak euskaraz egongo dira erabiltzaile guztien esku eta euskaraz eskainiko da arreta ere, horrela eskatzen den bakoitzean. Aurretik esandakoa gorabehera, Dekanotza honek, nahiz eta erreklamazioari buruzko datu gehiagorik ez eduki, erabiltzailearen erreklamazioa kontuan hartu du eta jadanik agindu zehatzak eman ditu erabiltzailearentzako arreta, euskaraz zein gaztelaniaz, erabat indartzeko. Bestetik, Dekanotza honek arreta euskaraz ematerakoan gaur egun dauden betekizunak aztertzeko, urtero egiten ditu barne kontrolak eta ulertzen dugu era egokian erantzuten diogula erronka horri, lehen aipatutako baliabide pertsonal eta materialen bidez. Amaitzeko, benetan eskertzen dizugu zerbitzu honetara bidalitako informazioa, horrela Erregistroko zerbitzuak egokiagoak eta zuzenagoak izatea lortzen dugulako erabiltzaileentzat.

---

## MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

---

Dosierra: 279-2014

Nori: IMSERSO

Arrazoa: Aurten lehenengo aldiz parte hartu dugu IMSERSOk erretiratuentzako antolatzen dituen bidaia horietako batean. Idatzizko komunikazioa bakarrik izan dugu, baina aukerak espainieraz soilik eskaintzen dituzte; Euskal Herriko erretiratuei ez zaie euskaraz ezer eskaintzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 280-2014

Nori: IMSERSO

Arrazoa: MUNDOSENIOR turoperadorea arduratzen da IMSERSOk antolatzen dituen bidaietarako eta bidaia lekuetako animaziorako eta txangoetarako gidariak jartzeaz. Bada Donostiatik Loiura eta alderantziz izan genituen gidariak ez zekiten euskaraz eta dena espainieraz egin ziguten. Gauza bera gertatu zitzaigun Eivissan izan genituen gidariekin ere, baina hango aireportuan agur esatean, hango gidari batek Loiura gentozenei "agur" esan zigun; hemengoek "egun on" edo "arratsalde on" ere ez.

Erantzuna: KALITATE ETA ANTOLAKETA ARLOA: Kexa dagokion sailera bideratu dugu, zure iradokizunak kontuan har ditzan.

---

# 2. FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

---

Dosierra: 1004-2014

Nori: MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Arrazoa: Hezkuntza ministerioaren hauteskundeen bozketen azalpen orria frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 456-2014

Nori: DIRECTION DES SERVICES DEPARTEMENTAUX DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Arrazoa: Hezkunde nazionalaren departamenduko zerbitzuek heldu den sartzeari begira plazaratu Mugimenduko 2. Gehigarriaren arabera, CP LANGU. CR. izeneko 932. Aholkulari postua, euskarazko irakasle postu guziak beteak izanen direlarik beteko da. Dakigun bezala, euskarako irakasleak falta direnez, postu hau libre geldituko dela aurreikusi daiteke eta horrek kalte egingen dio euskarazko irakaskuntzari, irakasleak zein ikasleak kalitatezko irakaskuntza jasotzeko ezintasunean izanen direlako.

Erantzuna: AKADEMIAKO INSPEKTOREA: Jakinarazten dizuet helarazi diguzuen kexa ez dela benetako datuetan oinarritzen, izan ere, departamenduak euskarazko irakaskuntza segurtatuko du lehenik eta ordezkoea. Lehentasun horrek aholkulariaren kontratazioa ez du oztopatzen. Ekainaren 20ean postu horren ahozkoak pasatzeko arduratzen den batzordea bildu da.

---

## SNCF

---

Dosierra: 1010-2014

Nori: SNCF

Arrazoa: Irailaren 14an 19.30ak inguruan Paristik Hendaiara zihoan trenean, Donibane Lohizune pasatua genuenean, galdera egin nion treneko langileari euskaraz, baina alferrik. Euskaraz ari nintzela dezifratu orduko, gaztelaniaz hitz egin zidan treneko langileak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 1011-2014

Nori: SNCF

Arrazoa: Azaroaren 6an 10:15 inguruan Hendaiatik Pariserako trenean, Baionara iristear ginela, langileei zuzendu nintzaie, baina euskaraz ari nintzela dezifratu, eta ohi bezala, gaztelaniaz hitz egin zidaten. Euskaraz ez, baina ingelesez, aldiz, elkarrizketatxoak izateko gai dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 1012-2014

Nori: SNCF

Arrazoa: Bai irailaren 14an bai azaroaren 6an Hendaiako tren geltokian izan nintzen eta ez nuen langile euskaldunik aurkitu. Ondorioz, ezin izan nituen zalantzak euskaraz argitu. Bertako langileek frantsesaz gain gaztelania eta ingelesa badakite, baina euskararik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 1013-2014

Nori: SNCF

Arrazoa: SCNFren Hendaiako tren-geltokian seinaleak frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez baizik ez daude. Besteak beste, "accès aux trains/acceso a los trenes/acces to trains", "billeterie/taquillas/ticket office", "quai 1 / andén 1 / platform 1", "toilettes/servicios/toilets".Pantailako mezuak ere berdin: "trains à l'arrivée/llegadas de trenes/train arrivals", "sortie de trains/salidas de trenes/departures", "destination/destino" "provenance/origen/origin", "heure/hora/time".Bestalde, triptiko eta paper guztiak frantsesez baino ez daude, treneko bidaia-txartelak bezalaxe.Hendaiako tren geltokian ez dago euskararik inon.

Erantzuna:

---

## LE CONSULAT

---

Dosierra: 680-2014

Nori: KONTSULETXEA Frantzia - Cónsul Honorario de Francia Iruñea

Arrazoa: Nire bigarren haurren paperak aurkeztu ditut Estatu Frantziarreko nazionalitatea lortzeko, tartean "jaiotze-agiri literala" deiturikoa euskaraz aurkeztuz. Legeak ezarritako eremu euskalduneko bizilaguna izaki, suposatzen da horrek balio duela. Bada, atzera bota dute prozesua, frantsesezko edo gaztelaniazko itzulpena egitera derrigortzen gaituztelarik. Lehenengo haurrarekin gertatu ez bezala, oraingoan ez digute nazionalitatea eman semearentzat. Eta bi kasuetan paper berdina aurkeztu dugu.

Erantzuna:

---

## PIRINIO ATLANTIKOKO KONTSEILU OROKORRA

---

Dosierra: 212-2014

Nori: PIRINIO ATLANTIKOKO KONTSEILU OROKORRA

Arrazoa: KONTSEILU OROKORRAREN abendua-urtarrileko 64. aldizkariren 61. zenbakia jaso nuen etxean. Bertan artikulu bakarra agertzen da euskaraz “la rue en pente” liburu eta musikaldi batera”. Gainerateko artikulu gehienak, gaskoierazko bi artikulu salbu, frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 391-2014

Nori: PIRINIO ATLANTIKOKO KONTSEILU OROKORRA

Arrazoa: KONTSEILU OROKORRAREN 64. aldizkariren 62. eta 63. zenbakiak jaso ditut etxean. Lehena otsaila-martxokoa, bigarrena maiatza-ekainekoa. Bietan artikulu bakarra agertzen da euskaraz “Agenda 21: denek alde batera pusa dezagun” eta “Hegaldia: hegazti ahulduei ongi etorria”. Gainerateko artikulu gehienak, gaskoierazko bi artikulu salbu, frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 490-2014

Nori: PIRINIO ATLANTIKOKO KONTSEILU OROKORRA

Arrazoa: KONTSEILU OROKORRAK Larrungo trein ttikiaren 90. urtemuga ospatzeko ekainaren 28an antolatu urtebetetze egunaren kariatara plazaratu duen programa frantses hutsean da: “La Rhune Panoramika 1924-2014 90 ans, samedi 28 juin, journée anniversaire” dio .

Erantzuna:

---

Dosierra: 519-2014

Nori: PIRINIO ATLANTIKOKO KONTSEILU OROKORRA

Arrazoa: KONTSEILU OROKORRAREN uztaila-iraileko 64. aldizkariren 64. zenbakia jaso nuen etxean. Bertan artikulu bakarra agertzen da euskaraz “Urpekaritza baseak maila bat gora egin du”. Gainerateko artikulu gehienak, gaskoierazko artikulu bat salbu, frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 727-2014

Nori: PIRINIO ATLANTIKOKO KONTSEILU OROKORRA

Arrazoa: Urriaren 13an Kontseilu Orokorreko hiruhileko aldizkaria jaso dut etxean eta artikulu bat izan ezik beste guzua frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA. 2014ko sinopsiak



# 3. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOA

## ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

---

Dosierra: 143-2014

Nori: LANBIDE

Arrazoa: Honako mezuaren bitartez salatu gura dut, hainbatgarren biderrez, Lanbide zerbitzutik gaztelania hutsean idatzitako mezuak jasotzen ditudala.

Erantzuna:

---

Dosierra: 311-2014

Nori: LANBIDE

Arrazoa: LANBIDEn Tolosako bulegora joan naiz eguerdiko 12:30ak aldera. RGIko izapideak egiten dituzten mahaiaren atzean zegoen langileari euskaraz egin eta ez zuela ulertzen erantzun dit. Nik euskaraz hitz egin nahi nuela esan diot eta beste langile batengana bideratu nau. Bigarrenari zertara joan naizen azaldu diot euskaraz eta "háblame en castellano" erantzun dit. Adarjotzea iruditu zait euskaraz egin nahi nuela jakinda euskaraz ez dakien langilearengana bideratzea. Erdaldunek Euskal Herrian bizi duten diskriminazioaz hitz egingo digute gero, baina ni tramitea gaztelaniaz egitera behartu naute.

Erantzuna: LANBIDE, Zerbitzu-zuzendaria: Kexari erantzun egokia eman ahal izateko datu gehiago behar ditugu, kexa ipini zuen pertsonaren datuak hain zuzen; izan ere, horrela egiaztatuko dugu Lanbideko bulego horretan txanda hartuta zuela, eta erantzun egokia eman ahal izango dugu. Lanbide euskal Enplegu Zerbitzuak bermatzen du arreta elebiduna zerbitzu guztietan, baita web orrian ere. Halaber, Lanbidek Bezeroari Arreta emateko Zerbitzua ere badu (atcliente@lanbide.net eta 901 222 901) eta edozein enpresak edo eskatzailek bertara jo dezake zalantzak argitzeko.

---

Dosierra: 315-2014

Nori: LANBIDE

Arrazoa: Lanbideren Azpeitiko bulegora joan eta sarreran zegoen guardiak txartela atera zidan, laguntzeko asmoz, gaztelaniaz. Nik txartela euskaraz hartu nahi nuela esan nion eta "Ados, moldatu zeu, orduan" erantzun zidan. Hartu nuen txartela, euskaraz, eta segituan hartu ninduen langile batek. Hark ere ez zuen euskaraz hitz egiten, baina bazirudien zerbait ulertzen zuela. Halako batean, euskara hutsean zegoen nire ziurtagiri bati begira jarri zen eta "Zer da hau?" galdetu zidan. Azkenean, etsita, gaztelaniaz azaldu behar izan nion "zer zen hori". Lotsagarria iruditzen zait zerbitzu publikoa eskaintzen duen bulego batera sartu orduko, beste herrialde batera bidaiatzea; gure hizkuntzari uko egin eta haien hizkuntzan egin behar izatea. Nork du horren erantzukizuna?

Erantzuna: LANBIDE, Azpeitia: Bi erakunde daude eraikin berean, SEPE eta LANBIDE. Ez dakigu pertsona hori non egon zen, askok ez dute bereizten eta. Arrazoa duzue esaten duzuen sarrerako zaindariak ez dakiela euskaraz. Bere lana ez da jendea SEPE edo LANBIDEra bideratzea, baina asko saiatzen da jendeari laguntzen. LANBIDEn lan egiten dugunok, batek edo bik izan ezik, denok ulertzen dugu euskaraz. Hitz egitea gehiago kostatzen zaie batzuei, baina pertsona batek euskaraz arreta egitea nahi duenean ez da arazorik izaten beste langile batekin euskaraz aritzeko. Herritarrak arrazoi du esaten duenean leku publiko batean, eta gainera Azpeitin, denok saiatu behar genukeela euskaraz hitz egiten eta ez dakitenak ikasten. Berak beste herrialde batera joan dela iruditzen zaiola dio. Hala ere, guk inoiz ez diogu uko egin gure hizkuntzari eta euskaraz artatua izateko aukerak badaude. Erantzukizuna norena den esatea, berriz, oso konplexua da.

Erantzuna: LANBIDE, Zerbitzu-zuzendaria: Kexari erantzun egokia eman ahal izateko datu gehiago behar ditugu, kexa ipini zuen pertsonaren datuak hain zuzen; izan ere, horrela egiaztatuko dugu Lanbideko bulego horretan txanda hartuta zuela, eta erantzun egokia eman ahal izango dugu. Lanbide euskal Enplegu Zerbitzuak bermatzen du arreta elebiduna zerbitzu guztietan, baita web orrian ere. Halaber, Lanbidek Bezeroari Arreta emateko Zerbitzua ere badu (atcliente@lanbide.net eta 901 222 901) eta edozein enpresak edo eskatzailek bertara jo dezake zalantzak argitzeko.

---

---

Dosierra: 575-2014

Nori: LANBIDE

Arrazoia: Kontua da Eibarko Hizkuntza Eskola Ofizialean euskarazko A2 oinarrizko mailako azterketa gaitu eta egiaztagiriarekin Lanbidera jo nuela nere curriculuma eguneratzeko. Lanbideko orientatzaileak esan zidan A2 mailako titulua ez zela Lanbideko sisteman titulu ofizial bezela agertzen. Dena den, 46/2009ko Dekretuaren arabera, maila edo ziklo bakoitzaren bukaeran ezarritako froga gaitziteak dagokion ziurtagiri akademikoa ematen du: Oinarrizko Mailako Ziurtagiria (A2), Tarteko Mailako Ziurtagiria (B1), Maila Aurreratuko Ziurtagiria (B2), Gaitasun agiria (CI). Titulu hauek ofizialak dira bai EAEn eta Estatu osoan ere. Hau guztia Eusko Jaurlaritzako web atarian dago zintzilik. Nola da posible A2 maila ez agertzea Lanbideko Ikasketa ofizialetan?

Erantzuna:

---

Dosierra: 681-2014

Nori: LANBIDE

Arrazoia: Lanbide zerbitzuak, Diru Sarrerak Bermatzeko Errenta jasotzen duten 20.000 erabiltzaileei eskutitza bidali die gaizki jasotako kopuruak itzultzeko eskatuz. Bi telefono zenbaki eta e-posta bat jarri ditu Lanbidek gai honen inguruan egon daitezkeen kexa eta zalantzak argitzeko. Telefonora deitu dut zalantza bat argitzeko, eta telefono bidez gaztelaniaz bakarrik erantzuten dela esan dit. Euskaraz egin nahi badut e-postaz egin beharko dudala. Bide batez, e-postaren izena ere gaztelaniaz bakarrik jarri dute.

Erantzuna:

---

Dosierra: 561-2014

Nori: ARABA ERRIOXAKO ENPLEGU ZENTROA

Arrazoia: Arabako Errioxako enplegu zentroaren oharra gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

## HERRI ADMINISTRAZIO ETA JUSTIZIA SAILA

---

Dosierra: 26-2014

Nori: BILBOKO MERKATARITZA EPAITEGIA

Arrazoia: Bilboko Merkataritza-arloko 2. epaitegiak gaztelania hutsean argitaratu du *El Correo* egunkarian enkante bati dagokion ediktua.

Erantzuna:

---

Dosierra: 926-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - FUNTZIO PUBLIKOAREN ZUZENDARITZA

Arrazoia: Eusko Jaurlaritzak, zenbait lan poltsa handitzeko deialdia egin du berriki. Adingabeen heziketa-zentroko hezitzaileen lan-poltsa handitzeko hautaketa prozesuan ez du hizkuntza-eskakizunik zehaztu. Euskaraz jakitea merezimendu gisa baloratuko du, eta 3. Hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea puntuazio osoaren %10 balioetsiko du, legez %20 arte balioetsi badaiteke ere. Gainera, euskaraz jakitea ez da aintzat hartuko berdinketak ebazteko irizpide gisa, bai aldiz zozketa. Horrelako kontratazio-irizpideekin ez da harrizkoa harrera etxeetan sartzen diren gazte euskaldunek euskara eta euskal kultura zeharo galtzea 18 urte betetzerako. Ezagutzen dut harrera etxe batean 12 urterekin euskaldun sartu eta 17 urterekin amonarekin euskaraz ezin ulertuz bukatu duen gaztearen kasua, eta amonaren atsekabea. Kasu bakarra gehiegi bada ere, horrelako zenbat ote daude? Eta horrela jarraituz, zenbat gehiago ez dira izango?

Erantzuna: ELEBIDE ZERBITZUA: Kexa hori Elebidetik bideratu ahal izateko kexa aurkeztu duen herritarraren datuak behar ditu: izen-abizenak, NAN zenbakia eta helbidea. Datuekin batera, Behatokiak datuak guri emateko herritar horren baimen idatzia ere behar dugu. Beraz, eskatutako datu eta dokumentazioa jaso zain geratzen gara kexa bideratu ahal izateko.

---

Dosierra: 927-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - FUNTZIO PUBLIKOAREN ZUZENDARITZA

Data: 2014-12-16

Arrazoia: Eusko Jaurlaritzak zenbait lan poltsa handitzeko deialdia egin du berriki. Arkitektoen lan-poltsa handitzeko hautaketa prozesuan ez du hizkuntza-eskakizunik zehaztu. Euskaraz jakitea merezimendu gisa baloratuko da, eta 3. Hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea puntuazio osoaren %13 balioetsiko da, legez %20 arte balioetsi badaiteke ere. Gainera, euskaraz jakitea ez da aintzat hartuko berdinketak ebazteko irizpide gisa, bai aldiz zozketa.

Erantzuna:

---

## HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURA SAILA

---

Dosierra: 549-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Uztailaren 7an Bizkaiko Hezkuntzako Lurralde Ordezkaritzako Hezkuntzako 2. sailera deitu nuen 13:30ak aldera. Ezin izan nuen euskaraz egin artatu ninduen langilea ez zelako euskalduna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 618-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Hezkuntza Sailera deitu eta bertan pertsonalaren arduradunarekin, telefonoz harrera egiten duenarekin gaztelaniaz egin behar izan nuen, ez zekielako euskaraz. Harrera egiten ari diren guztiak euskaraz jakin behar dute.

Erantzuna:

---

Dosierra: 117-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Gipuzkoako Hezkuntza Ordezkaritzara deitu dut goizean, pertsonalera eta telefonoa hartu didan langileak euskaraz ez dakiela eta gaztelaniaz egiteko eskatu dit.

Erantzuna: GIPUZKOAKO LURRALDE ORDEZKARIA: herritarrek lurralde-ordezkaritzara hots egin zuenean erantzun zion langilea adinagatik euskaren ezagutza egiaztatu beharretik salbuetsita zegoen. Une horretan ez zen aukerarik izan beste telefono-luzapen batera desbideratzerako, izan ere pertsonal ataleko luzapen guztiak hartuta baitzeuden.

---

Dosierra: 269-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak beka batzuk ditu beste herrialdeetara joateko. Semeari horrelako bat esleitu zaio. Gure harridurarako, beka horien bidaiak arduratzen den enpresak, Donostiako Eas Vele-k, izena emateko orria gaztelania hutsean bidali du, eposta mezuak ere berdin... Hezkuntza Sailaren zerbitzua izanik, %100ean euskerazko komunikazioak eskaini beharko lituzke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 293-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Hezkuntza ordezkaritzara deitu dut eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu didate. Nola da posible erakunde publiko bateko langile batek euskaraz ez jakitea?

Erantzuna:

---

Dosierra: 318-2014

Nori: ISEI-IVEI

Arrazoa: Aste honetan ingeleseko euskara gaitasuna ebaluatzeko II. MET kontrola egitera etorri dira Bilboko DBHko D ereduko ikastetxe batera. Azterketa egitera etorri den pertsona gaztelaniaz zuzendu zaie ikasleei. Ingelese aritzea logikoa irudituko litzaidake, baina taldeak D eredukoak izanda ez zait bidezkoa iruditzen gaztelaniaz aritzea. Eusko Jaurlaritzak ikastetxeetara aztertzailak bidaltzeko orduan zein irizpide erabiltzen dituen jakin nahi nuke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 326-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Aurten ikasketak on-line egiteko intentziona dut eta Hezkuntza Saitetik eskaintzen duten bidetari ekitea erabaki dut: <http://www.ulhi.hezkuntza.net/web/guest/oferta-2014-2015>, Urrutiko Lanbide Heziketako Institutuarena, alegia, horietako bat baita nik egin nahi dudana. Hara nire sorpresa, eskaintzen diren zazpi zikloetatik euskaraz bat bakarrik egin daitekeela ikustean.

Erantzuna HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURA SAILA: ULHIK etengabeko hobekuntzari jarraiki eskaintza zabaltzeko ahaleginean dihardu, baita ere euskarazko eskaintzari dagokionez. Zuzendaritzari eta dagokion departamentuari igorriko diogu kontuan har dezaten.

---

Dosierra: 482-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Nire alabak D ereduan egin du derrigorrezko eskolaldi guztia. Orain Lanbide Heziketako zikloa egin nahi du, baina ez dute zikloa euskaraz eskaintzen: A eredu (euskara irakasgaia da) edota mistoa deitzen den AD ereduaren artean aukera dezake. AD ereduko taldea osatzea, ordea, ez da segurua, baremazioa egiteko garaian hizkuntza-eredua azken irizpidea delako, ikastetxea-ikasketa-zikloa-kalifikazioa-hizkuntza-eredua hurrenkeraren arabera osatzen baitira taldeak. Hartara, AD ereduan ikasi nahi duten ikasleak desabantailan daude A ereduan eskolatu nahi dutenekin alderatuz.

Erantzuna: HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURA SAILA: Baremazioa egitean ikasleek eskatutako hizkuntza-eredua ez da matrikula egiteko erabilitako azken irizpidea. Behin A, D edo eredu mistoa eskainita, heziketa-zikloak euskaraz irakasteko baimena matrikulatutako ikasleen behin betiko kopurua kontuan hartuta ematen da, betiere taldea osatzeko beharrezkoa den gutxieneko ikasle-kopurua baldin badago. Lanbide Heziketako Sailburuordetzak arian-arian jarraituko du euskarazko heziketa-zikloen eskaintza handitzen.

---

Dosierra: 484-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: EAEko ikastetxe publiko zein itunpekoen 2014-2015 ikasturterako lanbide heziketako eskaintzan zikloen %16 soilik eskaintzen dira D ereduan. %50 gaztelania hutsean eskaintzen dira eta %34an irakasgai batzuk izango dituzte euskaraz, baldin eta taldeak osatzen badira, bestela gaztelaniaz emango baitira.

Erantzuna: HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURA SAILA: EAEn heziketa-zikloetako %80 eskaintzen dira D ereduan. Eskatutako ziklo gehienak dira eta, gainera, euskaraz egindako eskaintza eskabide gehien jasotzen dituzten heziketa-zikloei dagokie. Hortaz, Lanbide Heziketa euskaraz ikasi nahi duten ikasleek badute horretarako aukera, 19 espezialitateetan izan ezik. Gaur egun 122 dira Lanbide Heziketako espezialitateak, eta horietatik 2014-2015 ikasturtean 104 eskainiko dira euskaraz. Sistema ekonomikoaren beharriari egokitzeko Euskadiko Lanbide Heziketan irakatsitako espezialitateak urterik urte eraldatzen badira ere, heziketa-zikloen euskarazko eskaintza arian-arian handitu da, eta horrela jazoko da planifikatutako ziklo guztietara iristeraino. Euskaraz plazak dituzten ikastetxeek egiten duten eskaintza osoa kontuan hartu beharreko hainbat parametroren arabera egiten da: tokian tokiko euskararen erabileraren indizea eta ikasleek egindako eskaera. Gaurko egunean eskaintza osoaren %49 D ereduan edo eredu mistoan egiten da. Egitura horretan bi eredu-tako ikasleek bat egiten dute irakatsitako hainbat modulutan eta, hizkuntzari begira, orduetatik %52 bananduta aritzen dira. Lanbide Heziketako Sailburuordetzaren asmoa da euskarazko heziketa-zikloen eskaintza areagotzen jarraitzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 624-2014

Nori: DONBOSCO IKASTETXEA

Arrazoa: Semea Errenteriako Donbosco ikastetxe publikoan ematen den "Instalazio termiko eta fluidodunen mantenimendua" goi mailako ikasketetan matrikulatu da D ereduan. Klaseak hasi baino astebate lehenago, ordea, gutuna jaso du D ereduko taldea osatzeko behar zen ikasle kopurua bete ez denez (12 behar dira era 10 besterik ez dira matrikulatu), ziklo mistoan ikasi beharko dutela abisatzeko. Semea kezkatuta eta haserre dago, izan ere txikitatik euskaraz ikasi baitu eta beldur da gaizki ibiliko ote den azterketekin. Gainera, haren eskubidea da euskaraz ikastea.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 757-2014

Nori: MUNOA HLHI

Arrazoia: Nire alaba Barakaldoko D ereduko Munoa HLHI ikastetxe publikoko Haur Hezkuntzan eskolatuta dago. Haur Eskolako ikasleak bi taldetan banatuta daude eta hiru irakasle eta laguntzaile bat arduratzen dira umeez goizeko 9:00etatik 13:00era. Ikastetxea D eredukoa bada ere, irakasleetako bat eta laguntzailea gaztelaniaz aritzen dira euren artean, eta umeekin ere gaztelaniaz egiten dute, irakasleak gehienetan eta laguntzaileak beti. Jantokiaz ere bi pertsona horiek arduratzen dira. Horiez gain, bazkalostean haurrak lotaratzen dituzten andre batzuk ere badaude eta batek behintzat ez daki euskaraz. Ikastetxean, oro har, oso giro erdalduna aurkitzen dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 388-2014

Nori: EHU

Arrazoia: Letren Fakultateko ikasle talde bat gara. Fakultatean euskaraz bizitzeko eta ikasteko aukera izan nahi dugu, oztoporik gabe. Administrazioko langileen %45 ez da gai euskaraz aritzeko; hautazko ikasgaien % 60 gaztelaniaz soilik dauzkagu, oinarriko hainbat ikasgai gaztelania hutsean dauzkagu eta euskarazko taldeen irakasleetako batzuk ez dira gai euskaraz behar bezala irakasteko. Gainera, jakin dugu ikasleen %60tik gora euskaraz matrikulatzen dela eta irakasleen %30 soilik dela euskaraz irakasteko gai.

Erantzuna: HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURA SAILA: Jasotako kexak datu gutxi dauka. Ez dakigu zein unibertsitate den... Datu horiekin ezin dugu ezer egin.

---

Dosierra: 546-2014

Nori: EHU

Arrazoia: EHU unibertsitatearen Letren Fakultateko (Gasteiz) ikus-entzunezkoen laborategiaren eta aldibereko interpretazio laborategiaren ateetan kartel bana dago ipinita gaztelania hutsean: "Por favor, no usar pendrives en los ordenadores del aula, por peligro de infección de virus/Utilizar otros modos de almacenamiento como: / BILDU [...] Para alumnos /GORDE [...] Para PAS y PDI / Consigna [...] / Correo electrónico / Otros medios de almacenamiento en red / Perdonen las molestias / CIDIR".

Erantzuna:

---

Dosierra: 428-2014

Nori: EHU

Arrazoia: EHUK udako ikastaroen eskaintza argitaratu du. Oparoa eta zinez interesgarria, baina hizkuntzari dagokionez, eskainiko diren 370 ikastaroetatik 60 soilik izanen dira euskaraz; hau da, eskaintza osoaren %16,21. Eta eskaintza hori ez dator bat EAEko errealitate soziolinguistikoarekin, biztanleen %36ak euskaraz baitaki. Adierazi nahi dugu hizkuntza-eskubideak murriztuta dituela EHUren udako eskaintzan parte hartzen duen euskaldunak.

Erantzuna: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEKO UDAKO IKASTAROAK, Zuzendaria: Lehenik, UPV/EHUko Uda Ikastaroen Fundazioa, lege izaera duen erakunde independentea dela argi utzi nahi nuke; irakaskuntza eta unibertsitate-hedapenerako fundazio anitz gisa sortutakoa, udan bereziki irakats eta hedapenerako jardueren antolakuntzara zuzendutako izaera pribatu eta egonkorra duena. Beraz, berezko lege-izaera du eta esku-hartzetarako gaitasun osoa, Euskal Herriko Unibertsitatearen aldean, desberdindua. Ondorioz, kexa horretan aipatutako arauak ezarri beharra, gutxienez, zalantzazkotzat har daiteke. Edukiari dagokionez, edizio honetako ikastaro, mintegi etab.en eskaintza ez da 370etara heltzen, 131koa baita, gure apaltasunean. Hala ere, euskarazko jardueri dagokioenez, gure ahalegina nabarmena da, zuzendaritza-talde honek behin eta berriro azaldu duenaren harira, aurreko ekitaldietan euskaraz eskainitako jarduerak gaintitzen baitira aurten ere. Horrek, aurtengoan ere, udan euskaraz eskaintzen diren jardueretan bertaratu gehien izango dituen erakundea izango garela pentsarazten gaitu, iazko udan legez, 687 partaide izan baikenituen (607 ikasle eta 80 irakasle).

---

Dosierra: 441-2014

Nori: EHU

Arrazoa: Euskal Herriko Unibertsitateak antolatzen dituen XXXIII Uda Ikastaroetan egiten duen euskarazko eskaintza %16 baino txikiagoa da, bai jarduera kopuruari dagokionez, bai ordu kopuruari dagokionez.

Erantzuna: EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEKO UDAKO IKASTAROAK, Zuzendaria: UPV/EHUko Uda Ikastaroen Fundazioa, lege izaera duen erakunde independentea da, irakaskuntza eta Unibertsitate hedapenerako Fundazio anitz gisa sortutakoa, udan bereziki irakats eta hedapenerako jardueren antolakuntzara zuzendutako izaera pribatu eta egonkorra duena. Beraz, berezko lege- izaera du esku-hartzerako gaitasun osoa, Euskal Herriko Unibertsitatearen aldean, desberdindua. Ondorioz, kexan aipatutako arauak ezarri beharra gutxienez, zalantzazkotzat har daiteke. Edukiari dagokionez, edizio honetako euskarazko jardueri dagokionez, gure ahalegina nabarmena da, zuzendaritza-talde honek behin eta berriro azaldu duenaren harira, aurreko ekitaldietan euskaraz eskaintako jarduerak gaintitzen baitira aurten ere. Horrek, aurtengoan ere, udan euskaraz eskaintzen diren jardueretan bertaratu gehien izango dituen erakunde izango garela pentsarazten digu, iazko udan legez, 687 partaide izan baikenituen (607 ikasle eta 80 irakasle).

Erantzuna: DONOSTIAKO UDALA, Euskara Zerbitzuaren Burua: Bat gatoz herritarrak egiten duen kexarekin eta Donostiako Udaleko Gobernu taldeak EHUko Udako Ikastaroetan dituen ordezkariak lanean ari dira euskarazko ikastaro eskaintza areagotu dadin. Izan ere, EHUko Udako ikastaroetan parte bat gara eta konpromisoak erakunde guztiena izan behar du. Datozen edizioetarako gure esku dagoen guztia egingo dugu euskaldunoi dagokigun hizkuntz aukera eta euskarazko irakaskuntza jasotzeko eskubidea berma daitezen. Herritar honek jarri duen kexa eskertzen dugu eta esparru honetan ere urratsak ematen joateko lagungarri izango zaigula adierazten dizuegu.

---

Dosierra: 800-2014

Nori: EHU

Arrazoa: Urriaren 20ean Master eta Doktoregoko idazkaritzara joan nintzen zalantza batzuk argitzera. Sartzean "arratsalde on" esan eta hurbilen neukan langilearengana jo nuen. Euskaraz berba egin nion eta berak gaztelaniaz egitea eskatu zidan. Langile bi zeuden, besteak ere ez zekien euskaraz? Bestea euskalduna bazen, zergatik ez ninduen berak artatu? Beti euskaldunok exijitu behar ditugu gure eskubideak?

Erantzuna: EHU, Euskararen arloko errektoreordea: Lehenengo eta behin, herritarrak arrazoi duela esan behar dizut. Kexa hau Leioako campusean dagoen Master eta Doktoregoko atal buruari helarazi diogu eta erantzun digu eurenean ohikoena hauxe dela; ikasle edo herritarrak euskaraz galdetzen duenean, momentu horretan sarreran dagoenak/daudenak ez badakite euskaraz, zuzenean berarengana pasatzen dutela, atal burua euskalduna delako. Horregatik ez dakite egun horretan zergatik langileak desberdin jokatu zuen. Dena dela, zerbitzuko langileen artean berriro komentatuko du horrelako herritarren aurrean zerbitzua euskaraz eman beharra dagoela eta euskaldun batek artatu behar duela, baita zalantzak euskaraz argitu ere.

---



---

Dosierra: 935-2014

Nori: EHU

Arrazoia: Leioako Zuzenbideko ikasleak abokatu izateko Abokatutza Masterra egin behar dute, baina ez zaie euskaraz egiteko aukerarik eskaintzen Euskal Herriko Unibertsitatean. Masterraren zati txiki bat besterik ez da euskaraz ematen. Nola da posible ikasketak euskaraz egin ondoren hori bermatuta ez egotea?

Erantzuna: EHU, Euskararen arloko errektoreordea: laz izan zen lehenengo ikasturtea Zuzenbide Fakultateak Abokatutza Masterra eskaintzen zuela, Bizkaian eta Gipuzkoan. Euskaraz matrikulatu ziren ikasle kopurua oso txikia izan zen, hiru bat ikasle hurrenez hurren. Ikasleen euskaraz ikasteko eskubideea urratu nahi ez dugun arren, unibertsitateko errektursoak direnak dira eta kudeaketa zuzena egitera behartuta dago, horren ondorioz gutxieneko kopurua eskatzen da taldeak sortzeko. Bestetik, masterreko eskolak ez dituzte EHUko irakasleek soilik ematen, Abokatuen Elkargokoak ere parte dira, eta beraien euskarazko baliabideak ere aztertu beharko dituzte. Aurten, Euskararen arloko errektoreordea, Ikasleen, Enpleguaren eta Gizarte Erantzunkizunaren arloko errektoreordea, Zuzenbide Fakultatea eta masterreko bi ikasle ordezkari gisa, batzorde baten bidez lanean ari dira urritik aurrera, gai hau behar bezala bideratzeko asmoz. Urtarrilean Bizkaiko Abokatuen Elkargokoekin batzartzeko bidean daude eta zain daude Gipuzkoako Elkargokoek noiz erantzun haiekin ere batzartzeko. Edozein kasutan ere, etorkizunean ere jarraituko dugu, gure esku dagoen neurrian, euskararen presentzia bermatzeko ahaleginean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 313-2014

Nori: EITB

Arrazoia: Maiatzaren 2an, euskara hutsean emititzen duen euskal irrati publiko bakarra dugun Euskadi Irratiko Faktoria saioan ordu erdiko tartean (10:00etatik 10:30etara) ETB-2ko saio berriei buruzko bi iragarki txertatu zituzten gaztelania hutsean: bat Euskadi Movie saioaren itzulerari buruzkoa eta bestea Errenterian egingo den Conquistour saioa iragartzekoa.

Erantzuna:

---

Dosierra: 590-2014

Nori: EITB

Arrazoia: ETBk zuzendari berria du uztailaren hasieratik. Eduardo Barinagak bikoizketak egiteari utzi eta aurrerantzean ETBn zinea jatorrizko bertsio azpidatzen emititzea erabaki du. Gauzak horrela, euskararen presentzia murriztu egingo da euskara hutsean emititzen duen telebistako kate publiko bakarrean.

Erantzuna: EITB, Zuzendari Nagusia: Kexaren oinarrian agertzen den informazioa ez da zuzena, ez baita horrelako erabakirik hartu. Horrez gain, bertan aipatzen da telebista publikoak kate bakarrean emititzen duela euskara hutsean. Gaur egun ETB1 eta ETB3 euskara hutsean daude, eta ETB Sat katea elebiduna da bere edukietan. Kate berriekin eskaintza bikoiztu egin da eta gaztelaniazko irrati/telebista hedabideetan euskararen agerpena ere hasi da.

---

Dosierra: 595-2014

Nori: EITB

Arrazoia: Abuztuaren 25ean, ETB1ek aurrez iragarri gabe zegoen Happy Feet 2 (Pinguino dantzariak/Rompiendo el hielo2) filma eman zuen gaueko 22:25ean. Filmak abestiz osatutako zenbait pasarte ditu eta narrazioa jarraitu ahal izateko azpidatzen bidez itzulita ageri ziren horietako batzuk. Azpigituluen letrata-maina oso txikia zen, ordea, eta aukeratutako letra motak ez zuen biribilketa nabarmenik. Azpidatzitako zinea ikusten ohituta nago, baina hala ere, zailtasunak izan nituen azpigitulu horiek irakurtzeko.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 906-2014

Nori: EITB

Arrazoa: EITB euskarak irrati eta telebista kate publiko eta kalitatezkoak izan zitzaizkien, baina atzerritik "ETB Zuzenean" ikusi nahi dugunok, programazioaren gehiengoa gaztelaniaz dela onartu behar dugu, Hitzetik Hortzera eta kirol emanaldiren bat salbu. Euskarak denbora tarte hobe eta esanguratsuagoa izatea gehiegi eskatzea al da?

Erantzuna:

---

Dosierra: 886-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - KULTURA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Eusko Jaurlaritzak abian jarri duen liburutegi digitalari buruzko informazio eske sartu naiz Eusko Jaurlaritzaren webgunean. Gaztelaniaz agertu zait informazioa, ordenagailua euskarazko bertsioa lehenesteko konfiguratuta dudan arren. Euskaraz bistaratzeko botoia sakatu dut, baina ez zait agertu liburutegi digitalari buruzko inolako informaziorik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 889-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - KULTURA SAILBURUORDETZA

Arrazoa: Liburuklik-en webgunearen euskarazko bertsioa <<http://www.liburuklik.euskadi.net/register>> erabili dut erregistratzeko, eta gaztelania hutsean jaso dut e-maila.

Erantzuna:

---

## INGURUMEN ETA LURRALDE POLITIKA SAILA

---

Dosierra: 307-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - INGURUMEN ETA LURRALDE POLITIKETAKO SAILA

Arrazoia: Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen sailak duen buletin batean izena emanda nago. Buletina euskaraz jasotzeko aukera eskatu nuen eta normalean hala izaten den arren, gaztelania hutsean idatzitako mezua jaso berri dut. Mezuak helbide honetatik iristen dira: [listmaster@ingurumena.news.euskadi.net](mailto:listmaster@ingurumena.news.euskadi.net) eta mezuan bertan beste helbide honekin harremanetan jartzeko aukera ematen du: [hari-berdea@ej-gv.es](mailto:hari-berdea@ej-gv.es).

Erantzuna:

---

Dosierra: 154-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - GARRAIO SAILBURUORDETZA

Arrazoia: Getxo-Bildu Udal Taldeak alegazio batzuk egin zizkion Jaurlaritzako Garraio sailak Getxoko Iberbengoa lantzarretan auto-parkina egiteko duen proiektuari. Alegazioetako bat zen Proiektua ez zegoela euskaraz. Gaur erantzuna heldu zaigu; erantzunean badator Garraio azpiegituretako zuzendariaren azalpen bat, folio batekoa, gaztelaniaz zein euskaraz. Gero alegazioei erantzuna ematen dion Txosten teknikoa, hiru orrikoa osoki gaztelaniaz. Horrez ganera, erantzunean esaten da bidaltzen digutela Proiektuaren memoria euskaraz, eta horrelakorik ez da agertzen informazioan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 438-2014

Nori: GIPUZKOAKO PORTUEN LURRALDE ZERBITZUA

Arrazoia: Otsailaren erdi aldean Zumaiako Parolbidean (Prohibido el paso a toda persona ajena a la obra) gaztelaniazko kartelak jarri zituzten; aldatzeko eskatu genien eta ez dute egin.

Erantzuna: EUSKO JAURLARITZA, INGURUMEN ETA LURRALDE POLITIKAKO SAILA, Sailburua: Aintzat hartu dugu helarazitako kexa eta bat gatoz egindako baieztapenarekin, alegia Jaurlaritzari dagokiola herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzea. Hartara, jakinarazi nahi dizut, halakoean berehala jokatzear gain, aurrera begira neurriak hartzea ezinbestekoa iruditzen zaigula. Atxikita doakizu aurreko astean Zumaiako portuan ateratarako argazkia, eskatutako aldaketa eginda dagoela egiaztatzen duena. Jakin badakigu seinaleak ez direla parekoak, baina antzeko terminoetan jakinarazten zaie norbanakoei egiten ari garena. Seinaleok Construcciones Moyuak erabilitakoak dira, zegoen hutsa konpontzeko erabili zituenak. Obra berri batzuk egiten ari garen honetan darabilzkigu. Eskerrik beroenak hala arazoen berri emateagatik.

---

Dosierra: 538-2014

Nori: GIPUZKOAKO PORTUEN LURRALDE ZERBITZUA

Arrazoia: Hondarribiko kaian dagoen kartel batean herriaren izena gaztelaniaz ongi dago, baina euskaraz, berriz, izena aldatu egiten da, baita bere deklinabidea ere.

Erantzuna:

---

Dosierra: 79-2014

Nori: EUSKOTREN

Arrazoia: Durangoko tren-geltokian ordutegi bat eskatu eta jaso dudana erantzuna izan da: "Háblame en castellano, por favor". Eta gaztelaniaz egin behar izan diot. Hau da, langileak euskaraz ez egiteaz gainera, nik, herritarrak, gaztelaniaz egin behar izan diot. Euskara ez da ofiziala ala? Euskotren ez da enpresa publikoa ala?

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 109-2014

Nori: EUSKOTREN

Arrazoa: Zarauzko tren-geltokian txartela erostera joan nintzen, euskaraz. Langileak ulertuaren plantak egin zituen eta behar ez zen txartela eman zidan, prezioa gaztelaniaz esanda. Gaztelaniaz azaldu behar izan nion orduan zer nahi nuen.

Erantzuna: EUSKOTREN, Bezeroari Arreta Bulegoko Ardurarduna: Euskotreneko geltoki eta geralekuetan dauden langile guztiak ez dute euskara erabiltzeko gaitasunik. Langile berriei euskara maila bat eskatzen zaie, baina oraindik badaude Euskotrenen urte asko eta asko daramatzatenak eta sartu zirenean euskararen ezaguera ez zen beharrezkoa. Dena dela, Euskotrenen euskararen erabilpen normalizatu baten alde lanean ari gara. Une honetan enpresa Geltokietako Kudeaketa Plan batean eta Euskara Planean murgilduta gaude eta horiek martxan jartzen direnengan egoera larri hauek sahistuko direlakoan gaude. Benetan sentitzen dugu egitate hau gertatu izana eta jakin ezazue gure hizkuntza bultzatzeko ahaleginak egiten jarraituko dugula. Era berean, barkamena eskatzen diogu modu txarrean gaztelaniaz egiteko erantzuna jasan zuen herritarrari.

---

Dosierra: 110-2014

Nori: EUSKOTREN

Arrazoa: Boluetako tren-geltokian euskaraz eskatu nuen tren-txartela. Oso modu txarrean erantzun zidaten gaztelaniaz egiteko.

Erantzuna: EUSKOTREN, Bezeroari Arreta Bulegoko Ardurarduna: Euskotreneko geltoki eta geralekuetan dauden langile guztiak ez dute euskara erabiltzeko gaitasunik. Langile berriei euskara maila bat eskatzen zaie, baina oraindik badaude Euskotrenen urte asko eta asko daramatzatenak eta sartu zirenean euskararen ezaguera ez zen beharrezkoa. Dena dela, Euskotrenen euskararen erabilpen normalizatu baten alde lanean ari gara. Une honetan enpresa Geltokietako Kudeaketa Plan batean eta Euskara Planean murgilduta gaude eta horiek martxan jartzen direnengan egoera larri hauek sahistuko direlakoan gaude. Benetan sentitzen dugu egitate hau gertatu izana eta jakin ezazue gure hizkuntza bultzatzeko ahaleginak egiten jarraituko dugula. Era berean, barkamena eskatzen diogu modu txarrean gaztelaniaz egiteko erantzuna jasan zuen herritarrari.

---

Dosierra: 794-2014

Nori: EUSKOTREN

Arrazoa: Trenean Lasartera heltzean (atzo azken aldiz), geltokiak iragartzeko ahots automatikoak "Última parada: Lasarte" esaten du gaztelania hutsean. Azken lau hilabeteetan estazioko langileei ahots automatiko hori gaizki zebilela esan diet bitan gutxienez, eta ondo jartzeko, baina dagokionak kasurik ez du egin. Beraz, eskatu nahi dut euskara hutsean jartzeko, edo ezin bada, elebitan.

Erantzuna: EUSKOTREN, Zuzendari Nagusia: Jasotako kexaren harira, jakinarazi nahiko genizuke Euskotrenetik mezuak euskaraz eta gaztelaniaz prestatu arren, unitateen programazio lana egiten digun enpresak akats bat izan zuela eta, hortaz, trenen ibilbide zehatz batean mezua gaztelaniaz bakarrik adierazten zela. Programazioa aldatzeak bere denbora eraman du, prozedura oso konplexua baita, baina esan diezazuegu arazoa konponduta dagoela eta orain unitateetan mezuak elebitan entzuten direla. Benetan sentitzen dugu hau gertatu izana eta jakin ezazue gure hizkuntza bultzatzeko ahaleginak egiten jarraituko dugula.

---

Dosierra: 818-2014

Nori: EUSKOTREN

Arrazoa: Gaueko 10etan Lugaritzeko Eusko Trenbideen estazioan. Billeteak ateratzeko makinak pantaila gaztelaniaz bakarrik eskaintzen du Mugi txartelaren erreforma egiteko. Aspaldiko arazoa da diru makina guztietan, baina atzo gogorarazi zidan artean ez dutela konpondu. Eskatzen dut euskaraz eragiketarako egiteko modua izatea berehala eta, nire hizkuntza-eskubideen urraketatatik (urraketa erreplikatuagatik, aspalditik konpondu gabeko kontua baita) Euskotrenek azalpen eta barkamen publiko bat ematea.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 816-2014

Nori: EUSKOTRAN

Arrazoa: Durangoko tren-geltokiak badu erabiltzaileendako aparkalekua. Iaz zabaldu zen eta apenas inork erabiltzen duen. Kontua da berri-berria dela eta ez dudala ulertzen zergatik ez gaituzten euskaldunak kontuan hartu, zergatik ez diguten batere begirunerik: (1) tiketak gaztelania hutsean daude (aurkiko testu inprimatua zein ifrentzuko testu aurreinprimatua); (2) aparkaldia ordaintzeko makina gaztelaniaz baizik ezin daiteke erabili; (3) ordainagiria gaztelaniaz baizik ezin daiteke eskuratu; (4) ordaintzeko makinan hainbat ohar itsatsi dituzte gaztelania hutsean (tarifen berri ematen duen argibide orria; eta "monedas", "tarjetas" eta "ticket" ohartxoak); (5) gauzez autoak ateratzeko atetzarra ixten baitute, honakoa dute idatzia atean bertan: "para abrir la puerta introducir ticket"; (6) ohol batean hiru orri daude, bat elebiduna da, beste biak, berriz, gaztelaniaz daude; (7) euskara (eta gaztelania) ageri diren erroto apurrek euskarazko testua akastuna dute: "Aizearen [sic] instalazioa gelditzeko botoia / Pulsador de paro instalación aire"; (8) Behin autoa aparkaturik geltokira oinez sartzeko nondik jo behar den ageri diren ohar guztiek honela diote: "Geltoki [sic] / Estación / Kutxa automatikoak / Cajeros automáticos". (9) Horman ere, hizki handietan "GELTOKI / ESTACIÓN" idatzita dago, aparkalekutik geltokira sartzeko atearen parean.

Erantzuna: EUSKOTREN, Zuzendari Nagusia: Aipatutako aparkalekua tren-geltokia dagoen erakin berberean dago, baina Euskotren ez da ez kudeatzailea ezta jabea ere. Horrekin duen harreman bakarra arduradunarekin sinatu zuen akordio bat da. Akordio horren arabera, Durangon lan egiten duten Euskotreneko langileei beraien autoa aparkatzeko leku zehatz batzuk uzten dizkiete eta, bestaldetik, treneko erabiltzaileek salneurri murriztua dute bertan aparkatzeagatik. Hau honela izanik, kexa honi dagokionez Euskotrenek ez du inolako erantzunkizunik.

Erantzuna: EUSKAL TRENBIDE SAREA, Komunikazio Saila: Durangoko geltokiko aparkalekuaren kudeaketa integrala enpresa pribatu baten esku dago, hainbat urtetarako emakidaren bitartez, bere egunean lizitatu zen lehiaketa publikoan esleipena lortu ondoren. Dena den, kexa bideratu diogu, elebitasun alorrean dituen gabeziak zuzendu ditzan.

---

## LEHENDAKARITZA

---

Dosierra: 570-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - LEHENDAKARITZA

Arrazoa: Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu den KZgunetik posta elektronikoko bat jaso dut espainiera hutsean. Hauxe da mezuaren edukia: "¿Qué tal? Tras un tiempo en el que nos hemos mantenido en silencio, aprovechamos este correo para sacar un gran altavoz y enviarte un resumen con todas las novedades que ha traído KZgunea en estos últimos meses. Por un lado, hemos tratado de responder a una de las necesidades más demandadas por los usuarios y usuarias de KZgunea. Desde junio de este año, cualquier persona puede inscribirse en el que curso que le interese (sea presencial u online) desde su casa. (...). Por otro lado, este año también hemos estrenado la nueva plataforma de formación de KZgunea. En e-forma.kzgunea.net encontrarás todos los materiales de nuestros cursos para que los consultes cuando quieras y donde quieras. (...) Además, en esta misma plataforma se realizan los cursos de formación online que tan buena acogida están teniendo. Materias como (...) ¿Y qué hay de ti? ¿Sigues utilizando este correo? ¿Se te ocurre alguna cosa que pudiera mejorar el servicio de KZgunea? ¿Te gustaría aprender algo que aún no ofrecemos? Muchas gracias por tu atención!  
[KZmediakzmedia@kzgunea.net](mailto:KZmediakzmedia@kzgunea.net)"

Erantzuna:

---

Dosierra: 486-2014

Nori: IZENPE S.A.

Arrazoa: Izenpera deitu dugu informazioa eskatzeko. Segituan (oso arin) eskatutakoa bidali digute, baina, gure harridurarako, gaztelania hutsean dago dana: e-postako mezua eta bi PDFak. Erakunde publiko batek ez luke ezer bidali beharko gaztelania hutsean, are gutxiago elkarrizketa euskaraz egin duten bati.

Erantzuna:

---

## OSASUN SAILA

---

Dosierra: 33-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeak azken urtean jubilatutako langileak omentzeko Donostiako Kutxaren aretoan burututako ekitaldiko aurkezpena eta gida, Gipuzkoa Eskualdeko bi zuzendaritza kidek egin zutena, gaztelania hutsean egin zen.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 43-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Gipuzkoa Eskualdeko Intranetean ikastaroen informazioa gaztelaniaz soilik argitaratzen da.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 44-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: 2013ko irailaren 19an Osakidetza Eskualdeko Facebook orrian, <https://eu-es.facebook.com/Ekialde>, argitaratutako albistea gaztelania hutsean dago: Ainhoa Zabalo, alcaldesa de Lezo y Marisa Merino Hernández, directora gerente de la Comarca de Gipuzkoa de Osakidetza, han firmado un protocolo de coordinación sociosanitario en el Ayuntamiento. El convenio busca cimentar las bases de la coordinación entre ambas instituciones.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 45-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: 2013ko irailaren 19an Osakidetza Eskualdeko Facebook orrian, <https://eu-es.facebook.com/Ekialde>, argitaratutako albistea gaztelania hutsean dago: Ohiana Erkizia, remera de la Telmo Deum zumaiarra y trabajadora de nuestra comarca en el AAC de Amara Berri, ha sido una las remeras que han conseguido la pasada Bandera de la Concha. Tras una temporada plagada de victorias, este triunfo tiene un plus añadido ya que es la primera trainera femenina de Euskadi que logra esta bandera. Desde la Comarca Gipuzkoa queremos felicitar a Ohiana. Zorionak. ¡Y que no sea la última!

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

---

Dosierra: 46-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: 2013ko martxoaren 15ean Osakidetza Eskualdeko Facebook orrian, <https://eu-es.facebook.com/Ekialde>, argitaratutako albistea gaztelania hutsean dago: Nueva ubicación de los servicios de atención primaria y de urgencias en Tolosa. Los servicios de Medicina General y las Urgencias del municipio de Tolosa se trasladan al ambulatorio situado en la calle Árbol de Gernika s/n con el siguiente cronograma: URGENCIAS: a partir del viernes, 15 de marzo a las 17 horas. MEDICINA GENERAL Y ÁREA ADMINISTRATIVA: A partir del lunes, 18 de marzo a las 8 horas. Los teléfonos y horarios de los servicios no se modifican.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 47-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, bigarren solairuan kokaturiko posterr, "Donante hasta la médula", gaztelania hutsean dago. Egoitzan ez dago posterraren euskarazko bertsiorik.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 48-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, bigarren solairuan kokaturiko posterra, "Tu y la cronicidad", gaztelania hutsean. Egoitzan ez dago posterraren euskarazko bertsiorik.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 49-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, bigarren solairuan kokaturiko posterra, "Sustancias que contiene el cigarro", gaztelania hutsean dago. Egoitzan ez dago posterraren euskarazko bertsiorik.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 50-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, bigarren solairuan kokaturiko informazio panelean gaztelaniazko DR. eta DRA. erabiltzen da, araudia urratuz.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.



---

Dosierra: 51-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, 100. kontsultan bertan egiten diren frogen informazioa gaztelania hutsean dago.

Erantzuna GIPIZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 52-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, 207. kontsultan ez dira hizkuntza-arauak errespetatzen.

Erantzuna: GIPIZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 53-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko egoitzan, Gros-en, 112. kontsultan ez dira hizkuntza-arauak errespetatzen.

Erantzuna: GIPIZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 54-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Area Clinica" atala ez dago euskarazko bertsioan eta gaztelaniazko bertsioan gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPIZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 56-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Seguridad" atala ez da existitzen euskarazko bertsioan eta gaztelaniazko bertsioan gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPIZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeragatik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

---

Dosierra: 58-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Incorporación" atala, duela bi egun berritua izan dena, ez da existitzen euskarazko bertsioan eta gaztelaniazko bertsioan gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 59-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Consejos de autocuidado para los pacientes" atala ez da existitzen euskarazko bertsioan eta gaztelaniazko bertsioan gaztelania hutsean dago. Euskaldunok ere gure burua zaindu nahi genuke.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 64-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Ayuda Eosabide" atala ez da existitzen euskarazko bertsioan eta gaztelaniazko bertsioan gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 65-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Kronikoen sarea" atala ez da existitzen euskarazko bertsioan eta gaztelaniazko bertsioan intranetean eskaintzen den informazioa gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 66-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Zumaiako anbulatorioan Zumaiako Tipi Tapa programari buruzko informazioarekin kartela gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

---

Dosierra: 67-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Zumaiako anbulatorioan “Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama” programari buruzko informazioarekin kartela gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIPUZKOAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Barkamena eskatu nahi dut kexan azaltzen den egoeratik. 2013ko abenduaren 3an Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019) onartu zuen eta une honetan plan hori Zerbitzu Erakunderako egokitzen ari gara. Hutsune guztiak aztertu eta datozen hilabeteotan konpontzeko ardurak zehaztu eta kexa eragindako egoera ez errepikatzea espero dugu.

---

Dosierra: 102-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Convocatoria movilidad interna definitiva” albistearen gaztelania hutsean argitaratu da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 104-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean, “Convocatoria de plazas” atalean, 17 deialdi argitaratu berri dira, gaztelania hutsean denak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 123-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean, “Convocatoria de plazas” atalean, 6 deialdi argitaratu berri dira, gaztelania hutsean denak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 124-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Elecciones sindicales 2014” albistearen gaztelania hutsean argitaratu da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 125-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Ayuda Informática” atala gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 126-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Ayuda Osabide” atala gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 127-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Errezeta” atala gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 128-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Area AAC” atala gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 129-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Desarrollo profesional” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 130-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Guias de Practica Clinica” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 131-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “PAC” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 132-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “ACG” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 133-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Babesbidean” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 134-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Oinez Bizi” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 135-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Ekobidean” atala gaztelania hutsez dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 136-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Quejas y sugerencias” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 137-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Solicitud de Certificados” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

Dosierra: 138-2014  
Nori: OSAKIDETZA  
Arrazoia: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Espacio sin humo” atala gaztelania hutsean dago.  
Erantzuna:

---

---

Dosierra: 139-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Vacunas" atala gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 140-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean "Fotografias" atala gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 246-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Barrualde-Galdakao erakunde sanitario integratuko zuzendari kudeatzailearen 186/2014 ebazpenak ez ditu Osakidetzaren II. Euskara Planeko araudi eta irizpideak betetzen. Euskara Planean zehazten denez, bete gabe dauden efektiboen derrigortasun-data bigarren Euskara Plana onartzen den eguneko izango da eta Plana onartzen den egunetik aurrera hutsik egongo edo geratuko diren lanpostu guztiei derrigortasun-data ezarriko zaie. Bestalde, II. Euskara Planean adierazten denez, hizkuntza-eskakizunen inguruko edozein neurri aplikatzearakoan zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko helburua lortzeko bitarteko gisa ulertu behar dira beti neurri horiek. Barrualde-Galdakao 186/2014 ebazpenean agertzen diren lanpostuek ez dute derrigortasun-data ezarrita, Euskara Planean ezartzen dena urratuz. Horrela egiteak, lanpostu horiei jadanik derrigortasun-data ez ezartzeak, praktikan Osakidetzan zera dakar: lanpostu horietako batzutan langile ez-elebidunak kokatzea eta, beraz, langile horiek zerbitzua euskaraz ez eskaintzea, zenbait unitateren kasutan herritarrek Osakidetzaren aldetik euskarazko osasun zerbitzua ezin jaso izatea sortu dezakeelarik. Gerora lanpostu horiei derrigortasun-data ezartzeak ez du inolako eragin praktikorik izango zerbitzuaren egoeran, lanpostua noizbait hutsik geratu bitartean behinik behin. Azpimarratzekoa da bestalde Gernikako ospitalea %70-100 portzentaietan sailkatzen dela artatzen duten biztanleria elebidunaren arabera. Azaldutakoaren ondorioz, zera eskatzen dugu: Euskara Planak arautzen duena betez, Barrualde-Galdakao erakunde sanitario integratuko 186/2014 ebazpenean agertzen diren lanpostuei derrigortasun-data ezartzea mugikortasun deialdia egin aurretik.

Erantzuna: BARRUALDE-GALDAKAO ESI, Zuzendari Gerentea: Barrualde-Galdakao erakunde sanitario integratuaren helburuetako bat, helburu garbia, euskararen presentzia sendotzea da. Hain zuzen ere, une honetan bere II. Euskara plana lantzen ari da. Bide horretan, Erakunde honetako Euskara Plana abiatzen den une beretik, neurriak hartuko ditugu herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko, gure asmo nagusia bezero guztiei kalitateko arreta ematea baita. Planaren hiru ataletatik bat derrigortasun daten ezarpena da. Erakunde honek, Osakidetzako II. Planak gure erakundeak artatzen duen biztanleria kontuan hartuz jarritako helburuei jarraituz ezarriko ditu derrigortasun datak. 186/2014 ebazpena 2014ko martxoaren 20an sinatu eta argitaratu zen, beraz, Barrualde-Galdakao ESlaren II. Euskara Plana egin aurretik. Plan hori onartzen denean ezarrita egongo dira derrigortasun datak.

---

Dosierra: 254-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Apirilaren 1ean Osakidetzaren 902203020 zenbakira deitu nuen, goizean, telefono bidezko kontsulta egiteko. Lokuzioak euskara (edo gaztelania) hautatzeko aukera ematen du eta baliatu nuen, jakina; administrari batek erantzun zidan eta euskaraz egin ahal izan genion elkarri; alabaina, osasun langile bati transferitu zion deia eta honek "buenos días"ka hartu ninduen, euskara hautatu izan ez banu bezala.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 255-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Apirilaren 1ean, iluntzean, larrialdietara bertaratu behar izan nuen Durangoko Landako auzoko osasun-etxera. Harrerakoak gaztelaniaz egin zidan berba euskaraz zuzendu banintzaion ere. Atenditu ninduen medikuak ere gaztelania inposatu zidan, euskaldunok ezagun dugun 'dime' adizkiaren bidez.

Erantzuna: BARRUALDE-GALDAKAO ESI, Zuzendari Gerentea: Benetan sentitzen dugu horrelako gertaerak izatea. Izan ere, Osakidetzan ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan. Bide horretan, erakunde honetako Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartu ditugu herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko, gure asmo nagusia bezero guztiei kalitateko arreta ematea baita. Horrenbestez, Euskara Plana ezarri zenetik, pixkanaka-pixkanaka, langileek gaixoeekin eta erabiltzaileekin erabili beharreko komunikazioaren inguruko hainbat ekintza txertatu ditugu euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko asmoz. Bestalde, Barrualde-Galdakaoko langile elebidunen kopurua handia bada ere, ez da erraza, langileak %100 elebidunak ez direnean, erabat euskaraz emango den asistentzia antolatzea eta bermatzea. Dena dela, horrelakoetan, badago euskaraz artatua izatea eskatzerik, langile guztien artean zabaldutako triptikoan jasota dagoen moduan; hortaz, aurrerantzean ez zalantzarik izan eta eskatu. Amaitzeko, eskerrak eman nahi dizkizugu zure aholku eta iradokizunengatik, garrantzitsua baita guretzat zerbitzatzan ditugun herritarren iritzi eta eskaeren berri izatea.

---

Dosierra: 256-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Durangoko Landako auzoko osasun-etxean hainbat eta hainbat errotulu gaztelania hutsean ikusi nituen: erradiografiak birziklatzeko-edo batzen dituzteneko kutxakoak, mobilak batzen dituztenetakoak, bideozaintza-sistemari dagozkionak (datuen babeserako legedia dela-eta), e.a.

Erantzuna: BARRUALDE-GALDAKAO ESI, Zuzendari Gerentea: Benetan sentitzen dugu horrelako egoerak gertatzea. Izan ere, Osakidetzan ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan. Bide horretan, erakunde honetako Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartu ditugu herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko, gure asmo nagusia bezero guztiei kalitateko arreta ematea baita. Horrenbestez, Euskara Plana ezarri zenetik, pixkanaka-pixkanaka, langileek gaixoeekin eta erabiltzaileekin erabili beharreko komunikazioaren inguruko hainbat ekintza txertatu ditugu euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko asmoz. Jaso dugun kexaren informazioa egiaztatu dugu, eta oro har, osasun-etxe horretako hormetan dauden informazio estandarreko kartel eta errotulu gehienak ele bietan daude; beraz, Osakidetzako Euskara Plan Orokorrak testuen normalizazioari buruz eskatzen dituen baldintzak betetzen dituzte. Eskuarteko kexari dagokionez, azaldutako arazoa ahalik eta arinen konpontzen saiatu gara, eta dagoeneko aipatutako kartelak elebidun jarri ditugu. Nolanahi ere, ahaleginak egingo ditugu berriro horrelakorik gerta ez dadin. Amaitzeko, eskerrak eman nahi dizkizugu zure aholku eta iradokizunengatik, garrantzitsua baita guretzat zerbitzatzan ditugun herritarren iritzi eta eskaeren berri izatea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 259-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzako 94 4031500 telefonora hots egin dut Padi, haurren haginak zaintzeko kanpaina dela-eta, hitzordua lotzeko eta telefonoa hartu didan pertsonak euskaraz ez zekienez, "Bezeroari arreta" zerbitzuarekin pasa naute, baina hemen ere euskaraz aritzea eskatu arren, gaztelaniaz hitz egin behar izan dut.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 297-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Gurutzetako ospitalean liburua opari eman diete umeei, gaztelaniaz soilik.  
<http://www.hospitalcruces.com/alDiaNoticiasDetalle.asp?lng=eu&Id=1050>

Erantzuna: GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA, Pertsonal Zuzendaria: Herritarrak aipatutako ekimena Atresmedia Fundazioak eta bere ospitale-asistentziako programak sustatu zuten Estatuko 120 ospitaletan, umeen artean irakurtzeko ohitura bultzatu eta ospitalean egon behar duten denbora atsegina izateko helburuarekin. Gure ospitalea proiektu horretara bildu, eta doan emandako opari horiek banatzera mugatu zen.

---

Dosierra: 298-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Osakidetzak langile erdaldun elebakarrak hartzen ari da lehentasunezko unitateetan behin-behineko kontratazioak egiterakoan. Osakidetzan Euskararen erabilera normalizatzeko 2. Euskara Plana onartu zenetik 4 hilabete igaro direnean Osakidetzak ez ditu oraindik egin Euskara Planeko 5.4.g puntuan adierazten diren zehaztapenak. Zehaztapen horiek iritsi bitartean ez da aplikatzen ari lehentasunezko unitateetan behin-behineko kontratazioetan euskararen ezagutza lehenesteko irizpidea.

Erantzuna: OSAKIDETZA, Giza Baliabideetako Zuzendaria: Eskerrak eman nahi dizkizugu geure administrazioarekin harremanetan jarri eta kexa helarazteagatik. Lehentasunezko unitateetako behin-behineko kontratazioari dagokionez, berriz, indarrean dagoen Euskara Planaren 5.4.g atalaren ezarritakoaren arabera, euskararen ezagutza lehenetsiko da irizpide orokor gisara, betiere herritarren asistentzia ziurtatua. Aurrekoa gorabehera, atal horrek geroko garapena behar duenez, Osakidetzak Euskal osasun zerbitzua ente publikoaren Administrazio Kontseiluaren Erabakiak zehaztuko du Osakidetzak Euskal osasun zerbitzuko aldi baterako kontratazio-zerrendak nola osatu eta kudeatu diren. Gaur egun, Osakidetzako Zuzendaritza aldi baterako kontratazio-zerrendak osatzeko eta kudeatzeko hurrengo akordioa lantzen eta negoziatzen ari da, eta Mahai Sektorialean izandako bileretan dagoeneko aurkeztua du 5.4.g atalak dioena.

---

Dosierra: 312-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Une honetan Tolosako osasun-etxean zerbitzua ematen ari diren bi pediatrek ez dakite euskaraz. Lehen bietako batek ederki egiten zuen euskaraz. Duela hilabete eta erdi beste bat bidali dute haren ordean, esan bezala, erdalduna.

Erantzuna: GIPIZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Osakidetzaren euskara plana jarraituz, herritarren hizkuntza eskubideak bermatu eta gure zerbitzuen kalitatea handitzea da gure nahia. Horregatik, zuk aipatzen duzun zerbitzu horretako 3 postuek 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izateko derrigortasun-data ezarria daukate. Hala ere, gaur egun Osakidetzan lehen mailako atentzian pediatra plazak betetzeko arazo larria dugu; are gehiago pediatra euskaldunak aurkitzeko. Horregatik, ordezkapen beharrak daudenean, profesional elebidunak ezean, elebakarra jarri beste aukerarik ez daukagu. Paziente euskaldunek osasun langileekin bere ama-hizkuntzan ezin hitz egin ahal izateak sortzen dituen arazoen jakitun gara, are gehiago haurren kasuan. Horregatik, beste behin gure zerbitzuen erabiltzaile zaren horri barkamena eskatzea besterik ez zaigu geratzen. Azkenik, eskerrak eman nahi dizkizugu zure interesagatik eta kexa adierazteagatik, erabiltzaileen iritziek zerbitzua hobetzen laguntzen digutelako.

---

---

Dosierra: 337-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Durangoko Landako auzoko osasun-etxean hainbat eta hainbat errotulu gaztelania hutsean ikusi nituen apirilaren hasieran: erradiografiak birziklatzeko-edo batzen dituzteneko kutxakoak, mobilak batzen dituztenetakoak, bideozaintza-sistemari dagozkionak (datuen babeserako legedia dela-eta), e.a. Atzo berriz izan nintzen bertan, eta erradiografien eta mobilen oharrak kendu egin dituzte. Ez dago haien arrastorik, ez euskaraz ez gaztelaniaz. Bideozaintza-sistemari buruzkoak, ordea, berdin segitzen dute, gaztelania hutsean eta kartelen ganean errotulagailuz idatzitakoak ere gaztelania hutsean daude (errotulagailuz idatzita dagoena da norengana edo nora joan daitekeen datuen babeserako legediak agintzen dituen eskubideez baliatzeko). Bestetik, larrialdietarako itxarongelako errotuluetan gaztelaniazko errotuluak dio "Sala de espera 7" eta euskarazkoak, berriz, "Z/G Itxarongela". Izan ere, antzina itxarongela horren izena gaztelaniaz "sala de espera s/n" zen.

Erantzuna: DURANGO-LANDAKOKO LMA, Unitateburua: Lehenik eta behin barkamena eskatu nahi dizugu ez delako bete Osakidetzak errotuluetan hizkuntza ofizial biak erabiltzeko duen betebeharra. Kasu honetan, "hainbat eta hainbat" aipatzen denean, zehazki, hiru errotulu ziren (eta zentro honetan 200 errotulu baino gehiago daukagu jarrita ele bietan); Lehenengoan, Angelman sindromea duten gaixoei elkartasuna eskatzen zen, telefono mugikorren bilketa kanpaina baten bidez. Bigarrenean, bideo-zaintzako enpresak ipinitako kartelak dira, eta hirugarrena, erradiografiak uzteko kutxan jarritakoa (kutxaren ganean beste kartel bat dago, euskaraz, birziklatzeko erradiografiak utzi behar diren lekuaren berri emateko). Zuk esan bezala, egun batetik bestera, gaztelania hutsean zeuden kartelak kendu egin genituen eta bideo-zaintza enpresakoei kartelak euskaraz ere jartzeko eskatu diegu. Eskaera hori bete arte, guk egindako behin-behineko errotuluak ipiniko ditugu. Bestetik, zuzendu dugu itxarongelako errotuluko akatsa, euskararen erabilerarekin zerikusirik ez bazuen ere. Dena dela, eta Durangoko LMUko Euskara Planean adierazten denarekin bat etorritik, profesional guztiei berriro ere gogoraraziko diegu planean agertzen diren betebeharrak, eta horien artean errotuluetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzearena. Bukatzeko, jakin ezazu gure zerbitzuetan euskararen normalizazioa bultzatzeko konpromiso sendoa daukagula eta zure erreklamazioa zeharo lagungarria dela, zalantzarik gabe, normalizazio horretarako.

---

Dosierra: 345-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Gaur goizeko 08:10ean Zestoako anbulategira deitu dut (943897080). Berehala, makina horietako bat atera zait, eta esan duen guztia gaztelaniaz esan du. Moztu eta pixkatera berriro deitu dut; berdin, berdin, soilik gaztelaniaz. Ondoren anbulategian bertaratu naiz eta harrerako langileari galdetu egin diot ea makina jarri duten. Esan dit, orain dela 15 bat egun jarri dietela, baina berak uste duela bi hizkuntzatan jarri zutela. Bada, ez, gaztelaniaz soilik dago!

Erantzuna: GIPIZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Zure erreklamazioan agertu duzuna gertatu izana sentitzen dugu. Telefono bidez zita hartzeko deitzean, harrerako telefonoak okupatuta badaude makina batek erantzuten du. Makina hau ele bietan erantzuteko diseinatuta dago (lehenik euskaraz eta gero gaztelaniaz). Guk zenbait frogak egin ditugu eta ez dugu arazorik atzeman, eta ez dugu beste kexarik jaso. Beraz, momentu horretako arazo puntual bat izango zela pentsatzen dugu. Ondorioz, barkamenak eskatu eta eskerrak eman nahi dizkizugu zure interesagatik eta kexa egin izanagatik, gure zerbitzua hobetzen laguntzen digulako.

---



---

Dosierra: 367-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Basurtuko Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuan egon naiz. Megafonian denbora osoan gaztelania hutsean aritu dira: "Familiares de ...", "...", "vaya a la Trauma 4", etab.

Erantzuna: BILBO-BASURTU ESI, Pertsonal-Zuzendaria: Lehenik eta behin deitoratu behar dut izan duzun esperientzia txarra. Gure aldetik, kexa Larrialdietako Informazio Unitateko arduradunari helarazi diogu, jakinaren gainean egon eta hartu beharreko neurriak har ditzan. Halaber, hizkuntza ofizial biak erabiltzeko protokoloa, ostera ere, igorri dugu. II Euskara Planak dioenez, behin lehenengo plangintzaldia (2005-2011) bukatuta, eta 67/2003 Dekretuan xedatutakoarekin bat eginda, bigarren aldiari ekin diogu orain. Plangintzaldi honetan, Euskara Planak berebiziko tresna izan behar du orain arteko lorpenak sendotzeko eta, aldi berean, euskararen erabileraren normalizazio osorantz aurrera segitzen lagunduko diguten beste helburu batzuk zehazteko. II. Euskara Planari jarraiki, halakorik berriro gerta ez dadin, aipatutako protokoloa txertatu dugu Bilbo-Basurtu ESiko langile berri guztiei banatzen zaien harrera-eskuliburuan, denek ezagut dezaten.

---

Dosierra: 406-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Zumaiaiko osasun zentroan zegoen mediku euskaldun bat beste osasun-etxe batera joan da lanera definitiboki. Zumaian betetzen zuen plazak Hizkuntz Eskakizunaren Derrigortasun Data iraungita du. Zumaian bere ordezkari beste mediku bat jarri dute, hilabete batzutarako omen, hizkuntza-eskakizuna egiaztatu gabea duena eta zerbitzua euskaraz emateko gai ez dena.

Erantzuna: GIPUZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Kexan adierazten den egoera sentitzen dugula adierazi nahi dugu lehenik eta behin. Osakidetzaren euskara plana jarraituz, herritarren hizkuntza eskubideak bermatu eta gure zerbitzuen kalitatea handitzea da gure nahia. Kexan esaten den moduan, plaza horren jabea zen medikua beste zentro batera joan da eta plaza hutsik geratzean, zerbitzu-eginkizunetan eskaini da. Berau hartzen duenak plazak eskatzen duen euskara eskakizuna bete beharko du. Halere, bitartean, aldi baterako kontratazioa egin da, eta hasiera batean euskaraz ez zekien medikua egon bazen ere, momentu honetan mediku elebiduna dago. Eskerrak ematen dizkiogu herritarri bere kexarekin gure zerbitzua hobetzen laguntzeagatik.

---

Dosierra: 439-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Zumaiaiko bi pediatrek osasun arreta gaztelaniaz soilik eskaintzen dute. Zumaiaiko haur gehienek hobekien menperatzen duten hizkuntza euskara da.

Erantzuna: GIPUZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Osakidetzaren euskara plana jarraituz, herritarren hizkuntza eskubideak bermatu eta gure zerbitzuen kalitatea handitzea da gure nahia. Halere, gaur egun Osakidetzan lehen mailako arretan pediatria plazak betetzeko arazo larria dugu; are gehiago pediatria elebidunak aurkitzeko. Horregatik, ordezkari beharrak daudenean, profesional elebidunik ezean, elebakarra jarri beste aukerarik ez daukagu. Halere, gerora profesional elebidun bat jarri ahal izan dugu eta une honetan pediatria elebidunak betetzen du plaza hori. Eskerrak eman nahi dizkiogu gure zerbitzuen erabiltzaileari bere interesagatik eta kexa adierazteagatik, herritarren iritziek gure zerbitzua hobetzen laguntzen digutelako.

---

---

Dosierra: 481-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Lazkaoko Pediatria zerbitzuan, Ataun eta Lazkaoko haurrentzat, pediatra berri bat daukagu. 2011ko udaberrira arte pediatra euskalduna genuen. Ondoren izan dugunak haurrei euskaraz hitz egiten zien nahiz eta bera erdalduna izan. Orain hura kendu eta atzerritar bat jarri digute. Noski tutik ere ez daki euskaraz. Nik, guraso bezala, nahiko lan izaten dut bera ulertzeko, beraz, pentsa haurrak.

Erantzuna: GOIERRI-UROLA GARAIKO ESI, Zuzendari Gerentea: Argi utzi nahiko genuke gure nahia erabiltzaileak EAE-ko bi hizkuntza ofizialetan artatzeko aukera eskaintzea dela. 2006ko Lekualdatze Prozesua amaitzerakoan, Lazkaoko Osasun Zentroko pediatriako lanpostua hutsik geratu zen, bertan zegoen pertsona beste lanpostu batera joan zelako. Gerostik bi hautaketa prozesu egin dira Osakidetzan (2008 eta 2011n), baina Lazkaoko Lehen Mailako Arreta Unitatean ez da inoiz pediatarik egon (familia medikuak izan dira), orain dagoen etorri zen arte. Dena den, pediatra honekin batera, astean bi aldiz Zumarragako Ospitaleko pediaterik Lazkaoko Pediatria Zerbitzua indartzen dute, haurrak euskaraz artatuak izateko aukera eskainiz. Eta, horrekin batera, pediatriako erizan euskaldunaren lana ere azpimarratzekoa da. Kontuan izanda gure eskualdean lan egiteko hizkuntz-eskakizuna betetzen duen pediatarik ez dagoela (profesionalek beste toki batzuk nahiago dituzte, gure kokapena ez omen delako erakargarria eurentzat), egun dagoen pediatra joango balitz, ezingo genuke pediatra arretarik eskaini eta familia mediku erdaldun batek bete beharko luke bere tokia. Azkenik, berretsi nahiko genuke gure konpromisoa erabiltzaileek aukeratutako hizkuntzan aritzea dela, baina une honetan aipatu zailtasunak ditugula eta gure jokabidearen oinarria haurren ongizatea dela.

---

Dosierra: 488-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Nire 6 urteko semea WISC-IV testa egitera eraman dut Gurutzetako ospitalera. Psikologoak ez zekien euskaraz eta, beraz, ezin izan da nire haurrarekin komunikatu, semeak ere ez dakielako gaztelaniaz. Koefiziente intelektuala neurtzeko testa da, euskaratu gabe dago. Ezin izan diote testa osorik egin eta etxera joan gara. Oker ez banago, 15 pediatra espezialista ezberdinekin izan ditugu kontsultak 6 urte hauetan eta bakarrarekin egin ahal izan dugu euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 492-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Gasteizko Zabalzana anbulatorioan ez da bermatzen euskaldunon eskubidea arreta euskaraz izan dadin. Profesional gehienak (familia medikuak, pediaterak, erizainak...) ez dira euskaldunak, beraz ezin euskaraz aritu. Ez al dugu gure hizkuntzan artatuak izateko eskubiderik?

Erantzuna: ARABAKO ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Langileen datuei erreparatuta, egia da ez dela iristen Osakidetzako Euskara Planak eskatzen duen betetze-mailara. Langile gehienak beste zentroetatik eraman direnez, ezin izan ditugu ziurtatu euskararen irizpideak Zabalganako Osasun Zentroan. Ondorioz, zentro honetan dauden langile gehienek ez dute egiaztatuta 2HE. Zentroa ireki zenetik kontratatzen joan diren langile guztiei eskatu zaie euskarazko 2HE egiaztatuta izatea (Pediatrian ez dugu egiaztatuta zeukan pediatarik aurkitu). Laster, unitatea handitzen ari denez, kontratazio gehiago egin beharko dugu eta, logikoki, 2HE egiaztatuta izatea eskatuko zaie, betiere dagokien kontratazio-zerrendan euskararen ezagutza egiaztatuta daukan langilerik badago. Arazoa dago Pediatriako MFEaren kategorian, kontratazio-zerrendan ez baitago langilerik, are gutxiago euskararen ezagutza daukanik. Arabako Eskualdea bereziki sentsibilizatuta dago gure unitate guztietan elebitasun eskaintza izan dadin, eta horregatik gure ahaleginak herritarra Euskal Herriko edozein hizkuntza ofizialean artatu ahal izateko bideratuta daude. Aztertu egingo dira Zabalganako euskaraz artatuta izateko eskaerak eta behar diren neurriak hartuko dira helburu hori lortu eta herritarrek duten eskubide hori progresiboki bermatzeko, ahal den neurrian betiere.

---

---

Dosierra: 497-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Osakidetza mediku erdaldun elebaker bat kontratatzen ari da Zumaian, bere lanpostuak Hizkuntz Eskakizunaren Derrigortasun Data iraungita izanik.

Erantzuna: GIPUZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Kexan adierazten den egoera sentitzen dugula adierazi nahi dugu lehenik eta behin. Osakidetzaren euskara plana jarraituz, herritarren hizkuntza eskubideak bermatu eta gure zerbitzuen kalitatea handitzea da gure nahia. Kexan esaten den moduan, plaza horren jabea zen medikua beste zentro batera joan da eta plaza hutsik geratzean, zerbitzu-eginkizunetan eskaini da. Berau hartzen duenak plazak eskatzen duen euskara eskakizuna bete beharko du. Halere, bitartean, aldi baterako kontratazioa egin da, eta hasiera batean euskaraz ez zekien medikua egon bazen ere, momentu honetan mediku elebiduna dago. Eskerrak ematen dizkiogu herritarrari bere kexarekin gure zerbitzua hobetzen laguntzeagatik.

---

Dosierra: 525-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Gurutzetako ospitalean izan nintzen, 4. solairuan ingresatuta. Korridore nagusian paseoan nebilela, hango kartelak irakurtzen hasi nintzen. Akats asko daude (bihotza/biotza, bi eratera hemen edo han, kirurgia orokorreko ... cirugía general / zikinaren ofizioa - oficio de sucio / biltegia zikin-erraz / almacén de ropa usada). Harrituta geratu nintzen, errotulazio berria da, eta akatsak edonon. Solairu bakarrean egon naiz, ez dut pentsatu nahi zelan egon daitekeen gainerakoa. Horrelako inbertsio bat egiten denean ez dago inor hizkuntzaren zuzentasuna zaintzeko prozesu osoan? Hizkuntza irizpideak, zuzentasuna eta txukuntasuna zaindu behar dira horrelako kontratazioetan. Osasungintzako murrizketen garai honetan lotsagarria da dirua horrela xahutzea. Nork erantzuten edo ordaintzen du horrelako hanka sartzeak egiten direnean? Seriotasun apur bat eskatu eta eskertuko nuke.

Erantzuna: GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA, Pertsonal Zuzendaria: Herritarrak gure ospitaleko 4. solairuan -Bihotzeko Kirurgian- hainbat errotulu akasdu ikusi zituen han egin zuen egonaldian. Bertara hurbildu ondoren, egiaztatu ahal izan dugu halaxe dela, eta errotuluen kalitatea kontrolatzeko ospitalean dabilgun prozedurak huts egin duela. Izan ere, errotulu berri guztiak -bai inprentara bidalia urretik, bai inprenta-probak- ikuskatzen dira horien kalitatea bermatzeko. Halaber, ordezkaten diren errotulu zaharrek ere prozedura berari jarraitu ohi diote, baina, nonbait, hutsune bat egon da eta aipatutako errotuluak zuzendu gabe ordezkatu ziren. Zerbitzu Orokoretako zuzendariordearekin harremanetan jarri gara orain arteko prozedura berrikusi eta egokitzeko, halakorik berriro errepika ez dadin, eta errotulu akasdu horiek berehala zuzenduko dira. Hartutako inpresio txarra deitoratzearekin batera, eskerrak helarazi nahi dizkizut, zinez, gure zerbitzua hobetzeko ekarpenagatik.

---

Dosierra: 532-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Herriko medikuaren baja ordezkatzeko, euskararen ezagutza derrigorrezkoa den lanpostuan, mediku erdalduna jarri du Osakidetzak.

Erantzuna: BARRUALDE-GALDAKAO ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA, Zuzendari Gerentea: Muxikako Osasun Zentroko familia mediku lanpostuaren titularra euskalduna da, lanpostuari dagokion euskararen gaitasun maila aitortuta dauka, baita bere ordezkari dagoen medikuak ere. Arazoa, ordezkariak momentu puntual batean baja eta, segidan, udako oporraldia hartu orduan, lanpostua betetzerakoan sortu da. Zerbitzu-behar zehatz eta puntual hori estaltzeko orduan, zenbait irizpide hartzen dira aintzat, besteak beste, biztanle euskaldunen zenbatekoa; baina, halakoetan, profesional euskalduna kontratatzea ez da beti posible izaten. Hauxe izan da, hain zuzen, Muxikako Osasun Zentroko medikuaren ordezkari puntuala betetzerakoan gertatu dena. Sentitzen dugu horrelako egoera bizi izana, eta gure esku dagoen guztia egingo dugu konponbidea bilatzeko, baita aurrerantzean halako gorabeherarik gerta ez dadin. Eskerrik asko zure ekarpenarengatik, erakunde honen helburu den etengabeko hobekuntzan aurrera egiten laguntzen baitigu.

---

---

Dosierra: 542-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Tolosako urgentzietan, arratsalde eta gaueko guardietan, mediku erdalduna jarri du Osakidetzak udan.

Erantzuna: GIPUZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Tolosako Etengabeko Arreta Gunea dela-eta eginiko kehan azaltzen duzun egoera ematea sentitzen dugu. Osakidetzaren euskara plana jarraituz, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu eta gure zerbitzuen kalitatea handitzea da gure nahia. Halere, udaran ohiko medikuen baja eta oporrak direla-eta ordezkoak jartzeko arazoak izaten dira, eta are gehiago, profesional elebidunekin bete ahal izateko. Hori dela eta, kasu batzuetan euskaraz ez dakien profesionala jartzea besterik ez zaigu geratzen, herritarrak zerbitzurik gabe utzi nahi ez baditugu. Kasu honetan, plazaren titularra ere ez da elebiduna, beraz, eskaintza lehengo berbera da. Eskerrak eman nahi dizkizugu zure interesagatik eta kexa adierazteagatik, erabiltzaileen iritziek gure zerbitzua hobetzen laguntzen digutelako.

---

Dosierra: 543-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Aizarnazabalen udaran dugun medikuak ez daki euskaraz.

Erantzuna: GIPUZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Aizarnazabalgo medikua dela-eta eginiko kehan azaltzen duzun egoera ematea sentitzen dugu. Osakidetzaren euskara plana jarraituz, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu eta gure zerbitzuen kalitatea handitzea da gure nahia. Halere, udaran ohiko medikuen baja eta oporrak direla-eta ordezkoak jartzeko arazoak izaten dira, eta are gehiago, profesional elebidunekin bete ahal izateko. Hori dela eta, kasu batzuetan euskaraz ez dakien profesionala jartzea besterik ez zaigu geratzen, herritarrak zerbitzurik gabe utzi nahi ez baditugu. Eskerrak eman nahi dizkizugu zure interesagatik eta kexa adierazteagatik, erabiltzaileen iritziek gure zerbitzua hobetzen laguntzen digutelako.

---

Dosierra: 551-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Lezako ospitalean aspalditik ari dira euskararen ezagutza derrigorrezkoa den lanpostu batean udako ordezkapena egiteko langile erdaldun elebakarra jartzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 583-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Olagibel Osasun Zentroko informazio puntura hiru aldiz joan behar izan dut azken hilabeteetan (2014ko abuztuan), astean behin, gaixorik dagoen nire emaztearentzako baja ziurtagiria eskatzera. Joan nintzen lehen aldian, nahiz eta mahai gainean "Euskaraz" karteltxo eduki, bertan zegoenak esan zidan ez zekiela euskaraz eta, beraz, ez zidan euskaraz atenditu. Esan zidan ez zekiela nork jarri zuen karteltxo mahai gainean eta kendu egin zuen. Bigarren astean beste pertsona bat zegoen, horrek bai euskaraz artatu ninduela. Hirugarren astean, lehen asteko pertsona bera zegoen, beraz ezin izan nuen tramitea euskaraz egin. Informazio puntu horrek "E" handi bat, "euskaraz" dioena dauka goiko aldean. Kartelek diotena bete dadila eskatzen dut, eta mesedez jendearen arretarako den informazio puntu horretan BETI euskaraz egin dezakeen norbait egon dadila.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 602-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Uztailaren 22an goizeko 10:00 ak aldera ikusmenaren eremua neurtzeko proba egitera joan nintzen Donostia Ospitalera. Bertako teknikariak, jaiotza data eskatzerakoan gaztelaniaz egin zidan eta nik berari pare bat aldiz euskaraz erantzun nion. Ulertu ez zidanez, gaztelaniaz erantzun behar izan nion. Eman zizkidan gainontzeko azalpenetan ere gaztelaniaz egin zidan.

Erantzuna: DONOSTIA UNIBERTSITATE OSPITALEA, Zuzendari Gerentea: Zure idatzia irakurri dudanean arlo horretako erizaintzako arduradunari balorazioa eskatu diot, eta honek berretsi dit, gune horretan lan egiten duten erizainen taldean ez dagoela euskaraz dakien profesionalik. Egoera honek ospitaleko arduradunari antolaketa lanetarako zailtasunak ekarrita ere, ez lioke inolako ondorio negatiborik eragin behar erabiltzaileari; eta hain zuzen ere horrela jakinarazi dut. Hortaz, proba hori ezagutza eta prestaketa espezifikoak duten profesionalak egin beharrekoa izan arren, eta une honetan proba hori egiteko gaitasuna duen langile elebidunik ez izan arren, proba egin zenean zerbitzuan zegoen beste profesional elebidun baten laguntzaz komunikazio elebiduna bermatzeko aukera bazegoen. Horregatik, pazienteari egoera honek nigan sortzen duen atsekabea jakinaraztea gustatuko litzaidake.

---

Dosierra: 619-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Osakidetzan lan egindako erizaina naiz eta Osakidetza 2011ko EPE deialdira aurkeztu nintzen. Gaur goizean, 10:45ak aldera zenbaki honetara (945006150) deitu dut, 2011ko EPEko kontratazio zerrenden inguruko informazioa eskatzeko. Telefonoa hartu duen langileak gaztelaniaz erantzun du, nik euskaraz azaldu diot nere galdera, berak honela erantzun dit "me tendrás que hablar en castellano y sino tendrás que llamar más tard"?. Nik euskaraz esan diot euskaraz atenditzea nahi dudala eta horren ondorioz telefonoa kolgatu egin du. Berriro deitu dut, telefonoa eseki didan langilearen izena eskatu dut, eta bere arduradunarekin hitz egin dut. Honekin ere gaztelaniaz egin behar izan dut euskaraz ez dakielakoz. Azaldu diot gertatutakoa, konfirmatu dit langilearen izena eta barkamena eskatu dit. Gezurra dirudi euskaldunek kudeatutako administrazio batean euskaldunok horrelako bazterketa jasan behar izatea. Noiz arte izango gara euskaldunak bigarren mailako euskal herritarrak? Nola daiteke administrazio publiko batek horrelako jarrera duten langileak herritarrak atenditzen edukitzea?

Erantzuna: OSAKIDETZA, Giza Baliabideetako Zuzendaria: Osakidetza Hautaketa eta Horniketa zerbitzuko harrera telefonikoa herritarrak nahi duen hizkuntzan egiten da, indarreko araudia jarraituz. Era berean, esan, kontsultak ondorengo prozesuei buruzkoak direla: aldi-baterako kontratazio zerrendak, Enplegu Publikoko Eskaintza, Lekualdatze-Lehiaketa, Lekualdaketa edota Horniketarako bestelako deialdiak. Zure kexari dagokionez, 2014ko irailaren 9an 10:45 inguruan deia jaso zela konfirmatu dezakegu, aldi-baterako kontratazioari buruzkoa. Hala ere, ezin dugu ziurtatu deiaren egilea kexa aurkeztu duen bera denik. Aipatutako deiaren data kontutan izanda, 2011ko EPEko lanpostuen jabetza dela eta jasotako kontsulta ugarirekin bat egin zuen, eta hasiera batean arreta gaztelaniaz eman zitzaion. Dena den, aldi-baterako kontratazioari buruzko informazioa euskaraz eman zitzaion. Bestalde, egun horretan bertan barkamena eskatu zitzaioela esan beharra dago, eta oraingo honetan ere barkamena eskatzen zaio.

---

Dosierra: 677-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Gurutzetako ospitalean izan nintzen joan den ostiralean, zazpi urteko alabarekin, Haur Psikologia sailean. Alabak bere zailtasunaren balorazioa egiteko test batzuk bete behar zituen. Probak pasatzen ari zen psikologoa erdalduna zen. Alaba gaztelaniaz nekezago moldatzen dela adierazi nion eta kezka azaldu baldintza horietan egindako frogen fidagarritasunaz. Arrazoi nuela esan zidan psikologoak, ulermenak eragina duela emaitzetan, baina psikologoa euskalduna izan balitz ere testak gaztelaniaz egin beharko zituela, euskaraz ez dituztelako. Hala, alabari laguntzearen itzultzaile lana egiteko baimena eman zidan. Euskaraz eta gaztelaniaz badakidan arren, ez naiz itzultzailea, eta ez nago erabat ziur nik egindako itzulpenaren baliozkotasunaz. Esaterako, ez nuen asmatu "entregar" aditza euskaraz adierazten. "Eman" hitza erabili nuen euskarazko ordain gisa, baina psikologoak esan zidan, gaztelaniaz "dar" eta "entregar" hitza ez direla gauza bera: "dar" maila arruntekoa dela, haur guztiek dakitela zer esan nahi duen, "entregar" hitza, berriz, maila jasoagokoa, eta hizkuntza-maila ere neurtzen zuela frogak. Horiek horrela, zer fidagarritasun izan dezake nire alabak baldintza horietan eginiko testaren emaitzak? Zer sinesgarritasun emaitza horietan oinarritutako diagnostikoak? Testak euskaraz izateko eskubidea dugu. Bada garaia Osakidetzak erabiltzaile euskaldunoi kalitatezko zerbitzua bermatzeko behar diren bitartekoak jar ditzan.

Erantzuna: GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA, Pertsonal Zuzendaria: Lehenik barkamena eskatu nahi dizut erantzuteko emandako denboragatik. Izan ere, zure kexak bide luzea egin du zeuk azaldutako arazoari konponbidea aurkitu nahian. Zure idazkia jaso ondoren Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleko psikologoarekin hitz egin genuen test hori euskaraz dagoen ala ez berresteko, eta ezezkoan, horren zergatiak argitzeko. Zuk adierazi bezala, test hori erdaraz baino ez dagoela baieztatzeaz gain, itzultzea ez dela nahikoa argitu zigun; izan ere, test hori euskaraz "sortu" behar da –psikologo eta itzultzaile talde batek prestatu eta balioztatu behar du alde aurretik-, beraz, prozesua ez da hasiera batean uste genuen bezain erraza. Hori horrela, Osakidetzako beste hainbat zentrotako psikologoekin, baita Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia Sailarekin harremanetan jarri ginen, halakorik erabiltzen duten jakin nahian. Guztietan ezetza jaso genuenez, test horiek sortzen dituen argialetxe espezializatu nagusira jo genuen, eta bertan azaldu ziguten oinarritzko test batzuek euskaraz badaude ere, oro har, ez dutela horrelakorik argitaratzen errentagarriak ez direlako. Arazoaren muina zein den ikusita, Osakidetzako Euskara Zerbitzu korporatiboari kexaren berri eman genion, nondik norakoak azaldu eta irtenbide bat bilatzeko eskatu. Orain dela egun batzuk, baieztatu digute argialetxearekin hitz egingo dutela, test horiek euskaraz sortzea ahalbidetzeko. Amaitzeko, zure alabari sortutako eragozpenak deitoratu behar ditut, eta aldi berean, eskerrak eman nahi dizkizut arazo horri konponbidea jartzen laguntzeagatik.

---

Dosierra: 735-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Eusko Abertzaleak legebiltzar taldeak eskatuta Osasun Sailburuak Legebiltzarrari helarazitako. "II. Euskara Planak jasotako Hizkuntza Eskakizunak eta derrigorrezko datak" dokumentuan agertzen den informazioaren arabera Osakidetzak ez du Osakidetzak-Euskal Osasun Zerbitzuan Euskararen erabilera normalizatzeko 67/2003 Dekretuan ezarritakoa bete zenbait lanpostu betetzerakoan. Izan ere, 92, 166, 2555, 20180, 20204 eta 2598 lanpostuen kasuan "perfil acreditado" zutabean adierazten da Hizkuntz Eskakizuna egiaztatu gabe dagoela, eta aldi berean "Preceptividad" zutabeko data "Fecha vínculo" zutabekoa baino lehenagokoa da, hau da, badirudi euskararen ezagutza derrigorrezkoa izanik ezagutza hori egiaztatu gabe egin direla kontratazioak edota kontratu berritzeak.

---

Dosierra: 743-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoiak: Lagun batekin Amarako osasun-etxera joan nintzen lagunari errebisio bat egin behar ziotelako. Txanda iristean gaztelaniaz bakarrik esaten zuten bozgorailuetatik gaixoak nora joan behar zuen. Adib. "Juan, puerta número 5". Txanda guztiak gaztelania hutsean eman zituzten.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 776-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Osakidetzaren Euskara Planak honakoa ezartzen du 5.4.f puntuan: "Helburuak lortzeko bidean aurrera egin nahian, tauletan zehazturiko gutxieneko portzentajeez gain, lehentasunezko unitateetan derrigortasun-data jarriko zaie Plana onartzen den egunetik aurrera titularrik gabe hutsik egongo edo geratuko diren lanpostu guztiei, salbu beste lanpostu batean jardunean ari diren enplegatuak atxikitzeko gordeta edo konprometituta dauden lanpostu hutsei." Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeak Barne Mugikortasun Deialdia argitaratu du, eta bertan azaltzen diren lanpostu batzuk ez dute Derrigortasun Data ezarrita. Honako hauek: Enfermera Egia Tarde, Fac. Esp. Médico Familia EAP Amara Berri Mañana, Fac. Esp. Médico Familia EAP Amara Berri Mañana, Fac. Esp. Médico Familia EAP Egia Mañana, Fac. Esp. Médico Familia EAP Gros Tarde, Fac. Esp. Médico Familia EAP Gros Tarde, Fac. Esp. Médico Familia EAP Renteria Beraun Mañana, Fac. Esp. Médico Familia EAP Renteria Beraun Tarde, Fac. Esp. Médico Familia EAP Zarautz Mañana. Aipaturiko kasu guztietan araudia urratu dela ondoriozta daiteke, aipaturiko lanpostuak Lehentasunezko Unitateetakoak baitira, ez dute titularrik, eta ez daude konprometituta.

Erantzuna:

---

Dosierra: 777-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Zarauzko emagina bajaran dago eta bere ordez jarri duten emaginak ez daki euskaraz, nahiz eta lanpostua betetzeko baldintza izan. Gipuzkoan badira emagin euskaldunak kontratazio zerrendetan, Donostia Ospitaleko zerrendetan besteak beste.

Erantzuna:

---

Dosierra: 796-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Zarauzko osasun zentroko mediku euskaldun batek erretiroa hartu du berriki eta lanpostua betetzeko prozesua abiatu da, baina ez da beharrezkoa izango euskararen ezagutza egiaztatzea. Eta, gainera, baja hartu duen emagin euskaldunaren ordez, erdalduna jarri dute.

Erantzuna: GIPUZKOA ESKUALDEA, Pertsonaleko Zuzendaria: 198/2014 Ebazpenaren bidez, apirilaren 11koa, Gipuzkoa Eskualdeko Zuzendari Gerentearena, Zerbitzu Erakunde honetako 2013-2019 aldirako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzen da. Bestaldetik, joan den uztailaren 21ean, Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak Euskara Planaren II. eranskinaren gaurkotzea onetsi zuen akordio bidez. Eranskin horretan derriogortasun-data daukaten erakundeko lanpostu guztiak biltzen dira, zerbitzu-erakunde eta unitateen arabera zerrendatuta. 2014ko uztailaren 21etik aurrera, eta gutxieneko helburuak bete ondoren, Gipuzkoa Eskualdeak Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Planaren 5.4.f puntuan ezartzen duena aplikatzen du, hau da, lehentasunezko unitateetan derrigortasun-data jartzen die titularrik gabe hutsik gelditzen diren lanpostu guztiei, salbu beste lanpostu batean jardunean ari diren enplegatuak atxikitzeko gordeta edo konprometituta dauden lanpostu hutsei. Barne mugikortasun deialdian azaltzen den Zarauzko Osasun Zentroko mediku lanpostua 2014ko uztailaren 21a baino lehen hutsik gelditu zen eta horregatik, gutxieneko helburuak lorturik genituenez, ez diegu derrigortasun datarik jarri. Bestalde, emaginaren ordezkapenarekin azaltzen duzuen egoera sentitzen dugu, baina gaur egun Osakidetzan lehen mailako atentzioan emagina plazak betetzeko arazo larria dugu; are gehiago emagina elebidunak aurkitzeko. Horregatik, ordezkapen beharrak daudenean, profesional elebidunik ezean, elebakarra jarri beste aukerarik ez daukagu.

---

---

Dosierra: 810-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Zumarragako ospitalean erresonantzia unitate berria eratuko da. Erresonantzia magnetikoko ekipoa erosi eta hura jartzeko egokitze lanak esleitzeko kontratuan baloratzen den alderdietako bat arreta teknikoa da, baina euskara ez da kontuan hartzen.

Erantzuna: OSATEK, Zuzendari Kudeatzailea: Zuk agertutako kezka kontuan hartu da gure instalazioetan lan egingo duten langileak hautatzeko orduan, batez ere pazientearekin zuzenean erlazioatuko diren langileak hautatzeko orduan, eta, horrenbestez, gure erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako batean jasoko dute arreta Erresonantzia magnetikoa egitera etortzen diren pazienteek. Era berean, Osatek eta Osakidetzako hainbat profesionalak osatutako lan-talde bat antolatu dugu Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko bigarren planaren esparruan, Erresonantzia magnetikoko txosten klinikoak euskaraz lantzeko. Nahiko gai konplexua da: alde batetik, aipatutako txostenak, pazientearen Historia Klinikoaren zati direnak, erresonantzia magnetikoak eskatzen dituzten mediko espezialistentzat izaten direla, eta bestetik, txostenak lantzeko erabiltzen den hizkuntza oso espezializatua eta konplexua dela, izan ere, Osateken lan egiten duten mediku erradiologo euskaldunek adierazi dutenez, benetan zaila da beraientzat euskaraz landutako txostenekin lan egitea. Dena den, emaitza ziurrak eskaintzea gustatuko litzaiguke eta arrazoizko denbora batean Osatekek txostenak osorik edo zati bat, euskaraz landu ahal izatea.

---

Dosierra: 900-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Basurtuko ospitaleko zenbait errotulak akatsak dituzte euskarazko bertsioan.

Erantzuna: BILBO-BASURTU ESI, Pertsonaleko Zuzendaria: "Jasohetxogailua" dioen errotulua toki batean baino gehiagotan dago, eta aurreikusita daukagu aldatzea. Izan ere, Ospitaleko errotulu okerren zerrenda egin berri dugu 2015ean zehar zuzentzen joateko. Nolanahi ere, ezin dugu zehaztu errotulu oker horri txanda noiz helduko zaion. Kexan aipatzen duzuen beste errotulua, ez daukagu zerrendan jasota baina zure laguntzari eskerrak berehala jasoko dugu.

---

Dosierra: 917-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Osakidetzako Arabako Unibertsitate Ospitaleko Euskara Batzordean parte hartzeko gonbidapena gaztelania hutsean bidali zaie sindikatuei.

Erantzuna: ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA, Pertsonaleko Zuzendaria: Sindikatuei 2014-12-11n Osakidetzako Arabako Unibertsitate Ospitaleko Euskara Batzordean parte hartzeko gonbidapena erdara hutsean bidali izana akats bat izan zen, eta beharrezko neurriak hartu dira halakorik berriro gerta ez dadin. Barkamena eskatu nahi dizugu eta baita eskerrak eman ere gure zerbitzua hobetzen laguntzeagatik.

---

Dosierra: 963-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoia: Abenduaren 18an Zumarragako ospitalean Hematologiako kontsultan euskaraz hizketan hasi eta mediku gazte batek esan zidan, barkatzeko baina berak ez zekiela euskaraz eta espainieraz egiteko; Valentzian jaioa zela, etab. esanez zuritu zuen bere burua. Hori bai, bere burua aurkeztu zidan eta azalpen ugari eman ere bai, denak espainieraz. Euskara ofiziala da lurralde honetan, non dira derrigorrezko medikuentzako hizkuntza-eskakizunak eta non erizainenak? Bestetik, zita edo kontsulta-orri elebiduna jaso nuen euskaraz akats batzuk dituen bidenabar, baina errezeta, analisi-orria eta gomendio-orria edo argibide-orria espainiera hutsean.

Erantzuna: GOIERRI-UROLA GARAIKO ESI, Giza Baliabideetako Zuzendaria: Jasotako kexa aztertu ondoren, sentitzen dugu horrelako egoerak gertatzea. Izan ere, Euskara Plana abian jarri zen halakoak gerta ez daitezzen. Baina, jakina, euskararen normalizazioa prozesu bat da, bere aurreikuspenak, lehentasunak eta zailtasunak dituena, eta, noski, Euskara Plana ezarri izanak ez du esan nahi hurrengo egunerako helburu guztiak lortuko direnik.

---



---

Dosierra: 975-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Gasteizko Zabalzana osasun-etxean erditzea prestatzeko 2 ikastaro antolatu dituzte. Guk euskaraz egin nahi dugu, baina biak gaztelaniaz baino ez dira eskainiko.

Erantzuna:

---

Dosierra: 983-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: 2014ko irailetik gaurdaino, familiako kasu bat dela-eta, 3 ospitaletan ibiltzea suertatu zait: Arrasatekoan, Gasteizko Santiagon eta Donostiako Amaran. Arrasatekoan, suertatu zaizkidan erizain gehienekin (ez denekin baina), euskaraz hitz egin ahal izan dut, mediku batzuekin ere bai baina beste batzuekin ez eta erizain-laguntzaile batzuekin ere bai baina beste batzuekin ez eta garbitzaileekin ia gehienekin ez. Bestalde, ospitaleko kafetegia kudeatzen dutenek hitzik ez dute egiten euskaraz. Gasteizko Santiago ospitalean erizain batzuekin egin ahal izan dut euskaraz eta beste batzuekin ez. Medikuekin ez dut euskaraz hitz egiterik izan eta erizain-laguntzaile gehienekin ezta ere; garbitasunekoekin are gutxiago eta kafetegikoekin ezta ere. Erizainen batek eta erizain-laguntzaile batek euskara ikasten ari direlako aipatu zidaten eta borondate ona ere bai. Donostiako Amara ospitalean mediku euskaldun batekin hitz egin ahal izan nuen, fisioterapeuta batekin ez nuen euskaraz egiterik izan. Erizain gehienekin, ez denekin, hitz egin ahal izan dut euskaraz, baina beren arteko jardunean gehienetan ez zaie antzematen dakitenik. Erizain-laguntzaile eta zeladore batzuekin hitz egin ahal izan dut euskaraz eta garbitzaile gehienekin ezinezkoa izan dut. Kafetegian euskaldunik ez dut topatu aurrean izan ditudanetan. Ikusi ditudan mediku-txostenak espainieraz idatzitakoak izan dira. Tartean zita-orri elebidunen bat ere ikusi dut. Horrek guztiak, euskara ofiziala den lurralde eta zerbitzu publiko batean espainieraz askotan egin behar izatera bortxatu nau. Noiz arraio hasi behar du Osakidetzak lanpostu GUZTIEI dagokien hizkuntza-eskakizuna eskatzen eta azpikontratatzan dituen zerbitzuetan (kafetegiak, etab.) euskara behar den neurrian exijitzen? Nazkatuta nago euskaldunontzako omen diren zerbitzu horietan denetan auskalo nongo martzianoa banintz bezala begiratu eta pertsonaz pertsona euskarazko jarduna beti probatu eta ondoren eten behar izateaz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 988-2014

Nori: OSAKIDETZA

Arrazoa: Durangoko Landakoko osasun-etxean bidezaintzaz ohartarazten duten kartel guztiak gaztelania hutsean daude. Ez ote dira konturatu euskara eta euskaldunak bagarela, bertokoak garela eta euskara hizkuntza ofiziala dela? Zergatik daude gaztelania hutsean?

Erantzuna: DURANGOKO LEHEN MAILAKO ARRETA, Unitate Burua: Lehenengo eta behin, barkamena eskatu nahi diogu erabiltzaileari, ez delako bete Osakidetzak errotuluetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko duen betebeharra.

Kasu honetan, nahiz eta kartel horiek bideo-zaintzako enpresakoek ipini dituzten, gure aldetik ez dugu ondo bete kartelak ele bietan egotea bermatzeko gure betebeharra. Beste aldetik, aipatu behar dugu osasun zentro honetan, 200 errotulu baino gehiago dauzkagula jarrita ele bietan. Eta jada, erabiltzailea kexu den bideo-zaintzako errotulu bera ere euskaraz jarrita dagoela.

Dena dela, Osakidetzako Euskara Planean adierazten denarekin bat etorritik, zentroko profesional guztiei berriro ere gogoraziko diegu planean agertzen diren betebeharrak, horien artean errotuluetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzearena, hain zuzen ere.

---

Dosierra: 111-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - KONTSUMO ZUZENDARITZA / KONTSUMOBIDE

Arrazoa: Kontsumobideren Bilboko egoitzara joan nintzen informazio eske. Euskaraz galdetu nuen, baina harrerako langileak ez zekien, eta gaztelaniaz egiteko eskatu zidan. Bide batez, orain helbidea bilatzean konturatu naiz gaztelaniaz jarrita dagoela interneten.

Erantzuna:

---

## SEGURTASUN SAILA

---

Dosierra: 106-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoa: Herrietako jaietan suzko zezenak eramaten dituztenek lan hori egiteko prestakuntza frogatu behar dute. Eusko Jaurlaritzaren eskumena da suzko zezenak eramateko prestakuntza ematea. 2013ko uztailaren 22an ikastaro horietako bat antolatu zuen Jaurlaritzak eta gaztelaniaz izan zen. 2014ko otsailaren 21erako "Suzko zezenerako prestakuntza, aditutzat jotako kontsumitzaile taldeen arduradunentzat" ikastaroa antolatu du Arkauteko Polizia eta Larrialdietako Akademian. Ikastaro hau ere gaztelaniaz izango da.

Erantzuna: ARAUBIDE JURIDIKOAREN, ZERBITZUEN ETA HAUTESKUNDE PROZESUEN ZUZENDARIA: Segurtasun Saileko Joko eta Ikuskizunen Zuzendaritza Joko eta Ikuskizunen Zuzendaritza Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiarekin harremanetan jarri da eta erabaki du "Suzko zezenaren prestakuntza, aditutzat jotako kontsumitzaile taldeen arduradunentzat" ikastaroa euskaraz ere eskaintzea. Ikastaro hori martxoaren 21ean, ostirala, egingo da Arkauteko Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademian.

---

Dosierra: 146-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoa: Udaltzain lan-poltsa bat eratzeko oposizio-lehiaketa baten deialdia egin berri du Arkautiko (Araba) polizia-ikastegiak, Polizia eta Larrialdietako Euskal [EAEko] Akademia delakoak. Nola liteke euskara ez izatea derrigorrezkoa jendaurreko halako lanpostuetara eta, adibidez, garbitzaile-lanpostuetarako bigarren eskakizuna izatea?

Erantzuna: ARAUBIDE JURIDIKOAREN, ZERBITZUEN ETA HAUTESKUNDE PROZESUEN ZUZENDARIA: Jasotako kexa Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademia Erakunde Autonomora bidali dugu, eurek arduratzen baitira toki-administrazioaren mendeko polizia-kidegoetako eskala eta kategorietan sartzeko oinarrizko arauak egiteaz. Zuei erantzuteko eskatu diegu.

---

Dosierra: 295-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - ERTZAINZAREN ZUZENDARITZA

Arrazoa: Apirilaren 22an Durangoko Ertzaintzaren komisaldegira joan nintzen salaketa bat jartzera. Bertan artatu ninduen ertzainak euskaraz bazekiela, baina denuntzia bat jartzeko beste ezetz eta derrigorrean gaztelaniaz egin behar nuela adierazi zidan. Gainera, dokumentazio ezagatik ezin izan nuen salaketa jarri, baina hala ere, berak gaztelaniaz hitz egin zidan denbora guztian.

Erantzuna:

---

Dosierra: 296-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - ERTZAINZAREN ZUZENDARITZA

Arrazoa: Apirilaren 23an Durangoko Ertzaintzaren komisaldegira bueltatu nintzen, dokumentazio guztiak hartuta, eta bertan artatu ninduen ertzainak euskaraz egin zidan, baina salaketa gaztelania hutsean eman zidan. Euskaraz ere nahi nuela esan nion, baina horrek epaitegietan arazoak baino ez zizkidala emango adierazi zidan. Hala ere, arrazoa banuela onartu zidan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 331-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoa: Ordiziako tren geltokiko segurtasun zaindarien deituta zazpi-zortzi ertzain inguru etorri ziren guregana joan den maiatzaren 1ean. Lehenengoak gaztelaniaz egin zigun; euskaraz egiteko eskatu genion, eta ezetz, egiteko guk gaztelaniaz erantzun zigun. Orduan, plaka zenbakia eskatu genion eta lehenbizi gaztelaniaz azaltzeko zer gertatu zen. Guk ezetz, hemengo hizkuntza ofiziala dela euskara eta euskaraz egin nahi genuela. Ertzain guztietatik norbaitek euskaraz egiteko eskatu genien berriro eta azkenean ertzain bat euskaraz hasi zitzaigun, esanez gaztelaniaz egiteko, besteek ulertzeko, errespetoz eta guk erantzun genion, ez behartzeko gaztelaniaz egitera, gure hizkuntza euskara delako. Azkenean eztabaida ezertan geratu zen, baina txartela Ordizian atera zuten bi lagunak datuak hartu zituzten.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 460-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoia: Gaur eguerdian N-634 errepidean lurretako hirigunerako lehen sarbidean Ertzaintzak gaztelania hutsean idatzitako bide-seinalea ipini du. Honela dio: "Ertzaintza-Kontuz/Policia Atención. Calle Maspe cortada. A durango desvío por variante". Duela urte bete kexa bera egin nuen. Segurtasun sailetik erantzun zidaten gai honetan eskumena duenari jakinaraziko ziotela kexa, agenteei berriz ere gogora ekar diezaien mezu guzti-guztietan bi hizkuntzak erabili behar dituztela. Gainera, sailak aldiro-aldiro Ertzaintzaren hizkuntza-paisaia behar bezala dagoen jakiteko azterketak egiten dituela zioen gutunak, eta eskuliburu bat ere badutela, errotulazioa nola egin ezartzen duena, irizpide orokorren bitartez, erakunde osoak berdin eta batera joko dezan hizkuntza kontuetan.

Erantzuna: EKINBIDE – Polizia Zerbitzuen Hobekuntzarako Ekimen Bulegoa, Burua: lurretako ertzain-etxetik adierazi digutenez, saiatu ziren hizkuntza-eskubideak errespetatzen aipatu panelean testu zati bat ele bietan jarrita, baina haren konfigurazioa ikusita, panelean ez zegoela behar beste leku testua euskaraz eta gaztelaniaz jartzeko, alegia, nazioarteko proba bat zenez, gaztelaniaz jartzea hautatu zuten. Dena den, dagokion Zuzendaritzari ohartaraziko zaio, antzeko egoera bat saihesteko hartu beharreko neurri zuzentzaileak hartzea aztertu eta baloratu dezan. Aurkeztu duzun kexa eskertu nahi dizugu, herritarrek gugandik espero duten horri erantzun hobea ematen laguntzen baitigu.

---

Dosierra: 567-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoia: Irungo ertzain-etxera joan naiz arratsaldeko 17etan eta harrera egiteko zegoen ertzainak tutik ere ez zekien euskaraz. Ahalegindu da nik gaztelaniaz egin nezan, baina ez du lortu, eta nire eskaerarekin barrura sartu da norbaitek itzul ziezaion. Beste dokumentu bat ekarri du eta nire aurrean jarri du ezer esan gabe. Euskaraz galdetu diot ea hura bete behar ote nuen eta nola edo hala baietz esan dit.

Erantzuna:

---

Dosierra: 577-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - TRAFIKO ZUZENDARITZA

Arrazoia: Orain dela pare bat ordu Ermua eta Eibar arteko errotondan zegoen Ertzaintzaren kontrolean gelditu naute. Ibilgailua geratzeko agindua eman eta karneta eskatu dit ertzain batek gaztelaniaz. Nik euskaraz erantzun diot nire eskubidea delako. Alkoholemia kontrola egiteko eskatu dit eta argibide guztiak gaztelaniaz eman dizkit denbora guztian, jakinda nik euskaraz banekiela. Gutxi balitz, drogen froga egiteko eskatu didate. Biak egin eta lehenengoan 0 eta bigarrean ezezkua eman dut. Ertzainari txartel zenbakia eskatu diot mesedez kexa bat bideratu ahal izateko, pairatutako hizkuntza-urraketa dela medio. Esan dit furgonetara sartzeko eta segituan emango zidala. Denbora dexente esperoan egon eta gero, beste ertzain bat etorri da eta zera esan dit. "Ya te hemos hecho el control y aquí no pintas nada". Berriz eskatu diot zenbakia kexa ganoraz bideratzeko eta bi ordu itxoin behar nuela esan didate: "Hasta que terminemos el control y, si no, te vas a la comisaría de Eibar". Bertara joan eta kexa bat bideratu nahi nuela adierazi diot Ertzain etxean zegoen agenteari. Honek bazekien euskaraz eta esan dit onartezina dela horrelako jarrerak, EAEn bi hizkuntza ofizial ditugula kontuan izanda. Ez da lehenengo aldia horrelako zerbait gertatzen zaidala.

Erantzuna:

---

Dosierra: 578-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - ERTZAINZAREN ZUZENDARITZA

Arrazoia: Irungo ertzain-etxera joan eta, berriro ere, harreran zegoen ertzainak "lo siento, no te entiendo" esan zidan. Nik euskaraz egin nahi nuela, eta itxaroteko esan zidan. Arratsaldeko 16:14ak ziren. Minutu batzuk beranduago, 16:54etan, gizon bat pasa zen eta galdetu zidan ea zer nahi nuen. Eskabide bat aurkeztu nahi nuela esan eta handik pixka batera inprimakiarekin etorri zen. Aipatu nion euskaraz egiteagatik 40 minutu zain nengoela, eta berak, nahi banuen, kexa jartzeko esan zidan. Inprimakia bete eta kexa jarri nuen. Handik gutxira, oraindik bertan nengoela, Ertzaintzako buru baten deia jaso nuen jasotako kexa zela eta. Esan nion euskaraz egiteagatik ia orubete neramala han eta erantzun zidan ez zela euskararengatik, bertan itxaroten banuen hitz egingo zuela nirekin. Etorri eta aitzakiak jartzen hasi zen, jende gutxi zegoela eta horregatik izan zela atzerapena, etab.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 594-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoia: Atzo kontrol batean geldiarazi ninduen Ertzaintzak Bergaran, AP1 autopistako irteeran, arratsaldeko 18:00etatik-19:00etarako tartean. Euskalduna naizenez euskaraz zuzendu nintzaien, baina orduan jarrera aldatu eta gaztelaniaz hasi ziren. Agenteen hitzetan euskararekiko amorrua nabaritzen zen. Ez nuen ulertzen eta egoera okertzen joan zen nire harridurarako. Euskaraz hitz egiteko eskatu nien. “Tienes que saber español. Por tonterias como el euskera no la vamos a liar” eta antzeko komentarioak egiten hasi ziren. Isildu egin nintzen. Pasarte hartatik ahal zen azkarren ateratzea besterik ez nuen nahi. Bigarren mailako herritar sentiarazi ninduten eta gertaera salatu nahi dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 986-2014

Nori: EUSKO JAURLARITZA - SEGURTASUN SAILA

Arrazoia: Gaur arazoak izan ditut ertzainen patruila batekin mesedez euskaraz hitz egiteko eskatu diedanean. “NO!!” erantzun didate. Hori ikusita, nire eskubideak urratzen ari zirela esan eta nirekin euskaraz hitz egiteko eskatu diet berriz. Haien erantzuna ni eta nirekin zegoen pertsona identifikatzea izan da.

Erantzuna: EKINBIDE – Polizia Zerbitzuen Hobekuntzarako Ekimen Bulegoa, Burua: Jardueraren txostena eskatu dugu, eta, txosten horren arabera, egun hartan zenbait pertsona identifikatu zituen Ertzaintzak, Zamudioko Teknologik Parkeko enpresa batean egiten ari ziren lan-aldarrikapen batean. Enpresa horren alboko espaloian pertsonen zirkulazio librea ez eragozteko moduan jar zezatela pankarta bat eskatu zitzaient pertsona horiei.

Ordura arteko hizketaldi osoa gaztelaniaz egin zen, baina, orduan, parte-hartzaileetako bat euskaraz hasi zen, eta agenteetako batek “kendu pankarta hori” esan zion. Herritarrak zuzenketa egin zion, “aldatu” esanez eta agerian utziz agentea nahastu egin zela aditzarekin.

Horregatik, euskaraz komunikatu nahi izanez gero, beste patruila bat etorri zain geratzeko aukera eman zitzaion herritarrari, baina hark ez zuen onartu aukera hori eta agenteen identifikazio profesionala eskatu zuen. Nolanahi ere, lan-aldarrikapenerako parte-hartzaileekin beste gestio batzuk egin behar zirenez, baliabide bat eskatu zen, eta herritarrak eginbide guztiak euskara hutsean egin zituen harekin.

Ondoren, Ertzaintzako zuzendariaren ebazpen bat jakinarazteko, beste patruila bat joan zen hara (ebazpen horren bidez, mugatu egiten zen protesta hartan megafonoen eta sirena durunditsuen erabilera). Jakinarazpena euskaraz irakurri zitzaion herritarrari, hark uko egin ziolako berak irakurtzeari, eta kopia bat eman zitzaion.

Hortaz, esan beharra daukagu egia dela hasieran ezin izan zitzaiola behar bezalako arreta eman herritarrari, baina gero jarduera osoa euskaraz egin zela.

---

# 4. NAFARROAKO FORU ERKIDEGOKO ADMINISTRAZIOA

## EKONOMIA, OGASUNA, INDUSTRIA ETA ENPLEGU DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 69-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - EKONOMIA, OGASUN, INDUSTRIA ETA LAN DEPARTAMENTUA

Arrazoia: Nafarroako Gobernuaren komunikazio ofiziala, lantokiko hauteskunde sindikalen emaitzei buruzkoa, gaztelania hutsean iritsi da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 309-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - NAFARROAKO ENPLEGU ZERBITZUA

Arrazoia: INEMera joan nintzen langabezi txartela berritzera eta euskaraz eskatu arren, zati bat euskaraz dago, baina bestea, azalekoa, gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 188-2014

Nori: Nafarroako Gobernua - NAFARROAKO ZERGA OGASUNA

Arrazoia: Urtarrilaren 24 eguerdian Nafarroako Zerga Ogasunak Iturrama auzoko Eskirotz kalean duen bulegoetan izan nintzen. Ez sarrerako informazio-mahaiko langilearekin ez ondoren txanda hartutakoan izapidea burutzeko egokitu zitzaidan langilearekin ezin izan nuen euskaraz aritu ez zirelako euskaldunak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 189-2014

Nori: Nafarroako Gobernua - NAFARROAKO ZERGA OGASUNA

Arrazoia: Urtarrilaren 24 eguerdian Nafarroako Zerga Ogasunak Iturrama auzoko Eskirotz kalean duen bulegoetan izan nintzen. Txanda hartzeko makinan ez dago deus euskaraz idatzia, txandaren paperean ezta ere eta bulegoko karteletan ere informazioa ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 195-2014

Nori: Nafarroako Gobernua - NAFARROAKO ZERGA OGASUNA

Arrazoia: Nafarroako Gobernuko Ogasun sailetik gaztelania hutsean bidali dizkigute PFEZ aitortpena egiteko agiriak, euskaraz lan egiten dugun arren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 287-2014

Nori: Nafarroako Gobernua - NAFARROAKO ZERGA OGASUNA

Arrazoia: Errenta aitortpena euskaraz egiten saiatu naiz [www.navarra.es](http://www.navarra.es) helbidean baina ez dut lortu. Nire lankide batek ere ez du lortu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 387-2014

Nori: Nafarroako Gobernua - NAFARROAKO ZERGA OGASUNA

Arrazoia: Maiatzaren 27an 2013ko Errenta Aitortpena euskaraz egiteko eskaria bidali nuen Nafarroako Ogasunak horretarako jarritako helbide elektronikora eta biharamunean euskaraz egiteko aukera bakarra Burlatako bulegoan dagoela erantzun didate (euskaraz). Euskaraz egiteko aukera horretarako prestatutako bulego guztietan egon beharko luke (Iruñea, Barañain, Burlata, Lizarra, Tafalla eta Tuter). Bestalde, "eremu euskalduna" deitutakoan aukera bakar bat ere ez egotea erabat salagarria iruditzen zait.

Erantzuna:

---

## GIZARTE POLITIKETAKO DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 18-2014

Nori: NAFARROAKO KIROLAREN ETA GAZTERIAREN INSTITUTUA

Arrazoia: Gaur goizean Nafarroako Gazteriaren Institutuaren bulegora joan naiz alabaren Gazte Txartela egitera. Eskabidea bete, banketxean ordaindu beharreko 8 euroak ordaindu eta txartela euskaraz egiterik ez dagoela esan didate; antza denez, bukatu egin ziren euskaraz zeuzkatenak, eta ez dituzte berriak egin, eta esan didatenaren arabera, ez daukate berriak egiteko asmorik ere. Hortaz, "Carnét Joven" egin behar izan diot alabari derrigorrez.

Erantzuna: NAFARROAKO KIROLAREN ETA GAZTERIAREN INSTITUTUA, Zuzendari-kudeatzailea: 2013ko azaroaren amaiera aldera agortu egin ziren Gazte Txartelaren euskarazko euskarriak eta ez zegoen aurrekonturik 2013 urterako berriak egiteko. Hala ere, 2014ko aurrekontua erabilgarri izan bezain laster berriak eskatu ziren, eta martxoaren hasieratik euskaraz egin daiteke Gazte Txartela. Nik emandako jarraibideei segituz, Gazte Txartela eskuratzerik izan ez zutelako Carné Joven jaso zuten gazte guztiei doan bidali zaie Gazte Txartela. Inongo momentutan ez da esan Gazte Txartela ez zenik gehiago egingo; gehiago da, gaur egungo salmenta erritmoan 2017ra arte iraungo duen stocka hornitu dugu.

---

Dosierra: 829-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - FAMILIA ETA BERDINTASUNERAKO NAFAR INSTITUTUA

Arrazoia: Nafarroako Gobernuan Nazioarteko emakumeenganako indarkeriaren kontrako egunaren bueltan egindako kanpaina espainiera hutsean ari da bideratzen. *Noticias de Navarra* egunkariaren atari digitalean banerra espainiera hutsean dute. [www.nosolosongolpes.navarra.es](http://www.nosolosongolpes.navarra.es) helbidean euskarazko bertsio badute ere, desaktibatua dago. Ez dago materiala euskaraz eskuratzerik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 832-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - FAMILIA ETA BERDINTASUNERAKO NAFAR INSTITUTUA

Arrazoia: Emakumeen Kontrako Indarkeriaren Aurkako Nazioarteko Eguna dela eta Nafarroako Gobernuo Familia eta Berdintasunerako Nafar Institututik jaso dudan gonbidapena eta e-mezua gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

## HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 61-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

Arrazoa: Lekarozko institutu barruan dagoen kiroldegiko kartel erraldoian "Polideportivo Lecaroz" jartzen du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 89-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

Arrazoa: Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialaren webgunean, euskarazko bertsioan, gaztelaniaz soilik ematen dira C1 mailako euskara-probei buruzko oharra. "ESPECIFICACIONES PARA LOS CANDIDATOS DE PRUEBAS"

Erantzuna: HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA, Idazkari Tekniko Nagusia: Herritar orok zerbitzu publikoen funtzionamenduari loturiko zeinahi kexa mota zuzendu diezaiotke Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari zuzenean, horretarako ezarritako bideen bitartez.

---

Dosierra: 150-2014

Nori: SARRIGUREN IKASTETXE PUBLIKOA

Arrazoa: Gaur arratsaldean nire alabaren eskolan ohar bat jaso dut gaztelania hutsean. Bi kexa azaldu nahi nituzke: batetik, eskolari dagokiona, azken batean bere bitartez jaso baitut oharra. Eskola Sarrigurengo Sarriguren Ikastetxe Publikoa da. Eta bestetik, Eguesibarko Udalari dagokiona, bera baita oharraren igorlea. Eguesibarko Udalaren Ludotekak bidaltzen du hain zuzen ere.

Erantzuna: SARRIGUREN IKASTETXE PUBLIKOA, Zuzendaria: Nahi gabe egindako akatsa onartzen du zuzendaritzak.

Erantzuna: EGUESIBARKO UDALA, Hezkuntza, Kultura, Euskara eta Jai zinegotzia: Udalak bere gain hartzen du gertatutakoaren ardura guztia, eta eskolak inkestarekin inongo zerikusirik ez du. Udaleko zerbitzu guztiei gogorarazi zaie herritarrei egiten zaizkien dokumentu guztiek elebizi joan behar dutela. Eskolako familia guztiei Ludoteka Zerbitzuko idazki bat bidali zaie egindako akatsa onartzen.

---

Dosierra: 248-2014

Nori: NAFARROAKO ESKOLA KONTSEILUA

Arrazoa: Nafarroako Eskola Kontseiluak Nafarroako ikastetxe guztietara hitzaldi eta ekitaldien gonbidapena bidaltzen du korreo elektronikoren bidez. Nafarroa osorako gonbidapenak izan arren, gaztelania hutsean bidaltzen dira. Eta webgunea Nafarroa osorako izan arren, ez du ia ezer euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 413-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

Arrazoa: Zizur BHI n G eta D ereduaren eskolatuta daude ikasleak, baina D ereduko komunitatearen hizkuntza-eskubideak ez dira behar bezala errespetatzen. D ereduko ikasle guztiei ez zaie bermatzen orientazio zerbitzua euskaraz, eta irakasleek orientatzailearekin astelehenero egiten duten bilerak gaztelaniaz egiten dira, orientatzaileetako batek euskaraz ez dakielako.

Erantzuna:

---

Dosierra: 573-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

Arrazoa: Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuak Eunate eta Biurdana ikastetxeetako DBHko bederatzai haur Estatu frantziarreko ikasle batzuekin egitekoa den ikasle-truke batetik kanpo utzi ditu, baldintza guztiak bete eta hautaketan beste ikasleak baino toki hobekoan egonda ere.

Erantzuna:

---



## KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDE HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 171-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoia: Irurtzango Liburutegian lan egiten dut liburuzain bezala eta asteazkenean, martxoak 12, fitxatzeko erabiltzen dugun programak arazoak eman zituen Nafarroako Liburutegien Sare guztian. Beraz, horrelako kasutan egin behar dena egin nuen: sgtct@navarra.es -era email bat bidali arazoa zein zen adieraziz. Euskaraz idatzi nuen mezua. Ostegunean konpondu gabe jarraitzen zuenez, berriro idatzi nuen, euskaraz oraingoan ere, eta nahi banuen euskaraz idazteko baina gaztelaniaz ere idatziz gero lana asko errazten niela erantzun zidaten. Gaur, ostirala, martxoak 14, mezuak gaztelaniaz idatzi zituztenek intzidentzia konponduta daukate. Nik bitartean arazo berarekin jarraitzen dut, e-mailak gaztelaniaz noiz bidaliko zain daude nonbait.

Erantzuna:

---

Dosierra: 281-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoia: Nafarroako Lege Gordailuaren webguneak ez du ahalbidetzen Lege Gordailua euskaraz izapidetzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 282-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoia: Lege Gordailuaren zenbakia eskatu dugu euskaraz argitaratuko den argitalpen baterako. Gaztelania hutsean jaso dugu argitalpenari esleitu dioten zenbakiaren berri ematen duen posta elektronikoko mezua.

Erantzuna:

---

Dosierra: 299-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoia: Iruñeko San Frantzisko Liburutegia auzokoa bihurtu eta berriz ireki denetik, kudeaketa pribatizatu eta erabat erdaldundu dute. Lehen ere langileen borondate onari bakarrik zor zitzaion euskararen erabilpena. Inguru soziolinguistikoa hauxe da: ez dakit zer euskaldun portzentajek erabiltzen duen liburutegia, baina badakit oso handia dela; izan ere, pareko eskolan D eredia da nagusi, alde handiarekin gainera. Eta, erabiltzaile helduon artean ere asko eta asko gara euskaldunak. Lotsagarria da kulturarekin hain lotuta dagoen zerbitzu batean euskararekiko joera hori eskaintzea, eta erabiltzaileari adierazten dioten errespetu falta. Eguneroko lanean ere, ez dut ulertzen nola egingo duten langile horiek beren lana behar bezala euskal testuekin, hizkuntza ezagutzen ez badute.

Erantzuna:

---

Dosierra: 547-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - ARGITALPEN FUNTSA

Arrazoia: Nafarroako Gobernuako Argitalpen Funtsetan plaka gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 572-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA Kontseilaria

Arrazoia: Nafarroako Gobernuak [www.culturana Navarra.es](http://www.culturana Navarra.es) ataria martxan jarri du eta euskarazko atalean hainbat eduki euskaratu gabe daude: "programas en colaboración", "oferta ocio-gastronomía", "comprar entradas", e.a. Gainera, zenbait estekei sakatuz, gaztelaniazko edukietara joaten da.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 586-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoa: Abuztuaren 8an Zugarramurdiko informazio bulegoan hil osorako egitaraua biltzen duen "CULTUR 2014. NAVARRA CULTURA Y TURISMO. 1-31 de agosto" esku-orria jaso nuen. Egitarauan agertzen den informazio guzti-guztia gaztelania hutsean dago. Euskaraz legeak ezarritako eremu euskalduneko herrien izenak soilik ageri dira. Gainerako herri eta leku guztien izen euskaldunak ezkutatu egin dituzte: Tudela, Monasterio de la Oliva, Marcilla, Ujué, Sangüesa, Javier, Monasterio de Leyre, Isaba, Ochagavía, Aoiz, Pamplona, Puente la Reina, Artajona, Olite, Monasterio de Irantzu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 598-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoa: Nafarroako Gobernuako Kultura Departamentuak gaztelania hutsean argitaratu du Lizarrako Antzinako Musikaren Asteko kartela. Honela dio: "45 Semana de Música Antigua de Estella. 1-13 de septiembre 2014. Gobierno de Navarra." Ez du herriaren izen ofiziala ere (Estella-Lizarra) errespetatu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 683-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoa: Nafarroako Gobernuako Kultura sailetik mezu elektronikoa bidali digute Nafarroako Gobernuaren langile guztioi "CulturaNavarra.es" buletin elektronikoa izena emateko eskaintzarekin. Meza gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 789-2014

Nori: ORREAGAKO ERROMESEN ATERPETXEA

Arrazoa: Orregako erromesen aterpetxean gaua pasa dugu Zubirirainoko bidea egiteko eta aterpe barruko afixa-ohar gehienak hainbat hizkuntzatan daude, baina euskaraz bat edo bi soilik. Aterperako sarrera, gainera, ingelesez egin digute hasieran eta gaztelaniaz ondoren.

Erantzuna:

---

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - LIBURUTEGIEN ZERBITZUKO ZUZENDARITZA

Arrazoa: Nafarroako Liburutegien Sarearen Katalogoan, internet bidez, liburu bat non den jakin nahian bilaketa egin dut. Bilaketa euskaraz egin dut, baina data ez da euskaraz ageri orrietan (12/12/2014) eta aleei buruzko orrian zenbait informazio ez dago euskaraz; alea kokatua dagoen aretoari dagokionez, "sala infantil" / "sala audiovisuales" agertzen da eta egoerari buruzko zutabea "prestable domicilio". Horrez gain, Baztango liburutegiari dagokionez, berau aipatzeko ez dute izen ofiziala errespetatu, "Baztán", ageri baita.

Erantzuna: LIBURUTEGIEN ZERBITZUA, Zuzendaria: Guk ere bat egiten dugu kexa jartzaileak Opac-eko informazio guztia euskarara itzultzeko adierazitako interesarekin, baina une honetan Katalogoko sarbiderako interfazea baino ezin da euskaraz eskaini. Hala ere, zerbitzu hau erabat euskaraz eskaintzeko aukera aztertuko dugu.

---

Dosierra: 251-2014

Nori: ANIMSA

Arrazoa: Animsak bidaltzen dituen BLIN (Boletín Informativo Línea Navarra) buletinak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 384-2014

Nori: ANIMSA

Arrazoia: ANIMSaren informazio buletina euskaraz jasotzeko mezua heldu zait eta mezua bera gaztelaniaz dago soilik.

Erantzuna: ANIMSA, Zuzendari Komertziala: Gure zerbitzu juridikoak kontsultatu ondoren, ANIMSA zuzenbide pribatuko enpresa publiko bat dela esan dezakegu, beraz ezin zaio 1986ko legea ezta 2003ko dekretua ere aplikatu. Dena dela, legeak alde batera utzita, bideratu ditugun ekimenetan euskararekiko gure konpromisoa azaldu dugu betidanik. Gure aplikazio informatikoak gaztelaniaz zein euskaraz exekutatzeko ahal dira, udalen irteerak elebrietan egin daitezke eta web, egoitza elektronikoa eta blogen plataformak bi hizkuntzak erabiltzeko parada eskaintzen du. Buletinari dagokionez, hasieratik izan dugu euskaraz egiteko asmoa, baina arazo teknikoak direla medio, 3. zenbakirarte ezin izan dugu lortu.

---

LANDA GARAPEN, INGURUMEN ETA TOKI ADMINISTRAZIO DEPARTAMENTUA

---

Zenbakia: 404-2014

Nori: CONSEJO REGULADOR DENOMINACIÓN DE ORIGEN NAVARRA

Arrazoia: Berriki [www.navarrawine.com](http://www.navarrawine.com) web gunera sartu eta euskararen arrastorik ez dut ikusi. Orrialdea gaztelania, ingelesez eta alemanez besterik ez dago.

Erantzuna:

---

Zenbakia: 787-2014

Nori: INTIA

Arrazoia: Villavesa hartzera joan naiz eta markesinan Reyno Gourmeten iragarki bat ikusi dut gaztelania hutsean.

Erantzuna: INTIA, Elikadura Ataleko Zuzendaria: Jasotako kexaren harira, jakinarazi nahiko genizueke Nafarroan eta Eusko Autonomi Elkartean zabalduko den Reyno Gourmeten kanpaina berrirako euskarazko 20.000 foileto eta 300 argitaratu direla. Iruñeko markesinei dagokionez, berriz, gogoan hartzen dugu zuen gomendioa. Aurrekontu eskasa genuen eta kartel edizio murrizta egin zen, baina inprimituko ditugu euskarazko ale batzuk ere.

---

## LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 17-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - ANE - 112 LARRIALDIETAKO NAFAR AGENTZIA

Arrazoia: Euskaraz idatzitako erreklamazioa zuzendu nion SOS NAVARRAri. Gaztelaniaz jaso dut Zuzendari-Kudetzailleak hari erantzunez bidali didan jakinarazpena.

Erantzuna:

---

Dosierra: 250-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZAKO ZUZENDARITZA NAGUSIA

Arrazoia: Yolanda Barcinak agerraldia egin zuen aurrekoan eta telebistan agertu zen irudian, atzealdean zegoen fondoan, Nafarroako Gobernuaren logoa eta izena ageri ziren, baina soilik gaztelaniaz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 328-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - NAPI/INAP

Arrazoia: Legeak ezarritako eremu euskaldunean bizi naiz. Nafarroako Administrazio Publikoen Institutuan ikastaro bat egin dut eta bertaratze-ziurtagiria gaztelania hutsean bidali didate.

Erantzuna:

---

Dosierra: 548-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - KOMUNIKAZIO ZERBITZUA

Arrazoia: Nafarroako Gobernuaren webgunean euskararen presentzia eskasa da, izan ere gaztelaniaz ageri diren berri guztiak ez baitira euskaraz eskaintzen, atal batzuk ez daude euskaratuta eta Twitter kontuan ere txio gehienak gaztelaniaz izaten baitira.

Erantzuna: HERRITARREN ARRETARAKO ATALA: Nafarroako Foru Komunitateko edo kanpoko zeinahi herritarrek jo dezake Foru Komunitateko Administrazioa kexak edo erreklamazioak jartzera, ezarritako bideetako zeinahi baliatuta (bertaratuz, idatziz, telefonoz edo internet bidez), jakinik, behar bezalako erantzuna jasoko duela edo, hala nahi badu, bere kexak horretarako eskumena duten erakundeen bidez ere adieraz ditzake. Horregatik, jakinarazi nahi dizugu prest egongo garela herritarrak zuzenean zein aipaturiko erakundeen bidez egin nahi digun adierazpen orori erantzuteko.

---

Dosierra: 442-2014

Nori: SITNA

Arrazoia: Nafarroako ikastetxeek Educa izeneko aplikazioa erabiltzen dute. Aplikazio horrek helbide postalak Sitnatik hartzen ditu. Horiek horrela, garai batean euskarazko kale izendegia agertzen zen, baina gaur egun gaztelaniazkoa besterik ez da azaltzen.

Erantzuna:

---

## OSASUN DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 28-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Gaur goizean Uharte Arakilgo osasun etxera deitu dut kontsultarako hitzordua hartzeko. Euskaraz zuzendu natzaio telefonoa hartu duen langileari eta hark "buenos días" erantzun dit, gaztelaniaz hitz egiteko eskatuz bezala. Hala ere, badaezpada, euskaraz egin nezakeen galdetu diot, eta "no, ya lo siento, en castellano por favor" erantzun dit.

Erantzuna: NAFARROA-IPARRALDEKO OINARRIZKO OSASUN LAGUNTZA, Zuzendariordea: Uharte Arakilgo herritarrekin Osasun arloan egiten diren tramite telematikoak (internet), bidalketak, gutunak eta jakinarazpenak euskaraz egiten ahal dira eta horrelaxe egiten da printzipioz. Baina Uharte Arakilgo administrari laguntzailearen lanposturako egun euskaraz jakitea nahitaezkoa ez denez, kasu honetan erabiltzaileak ezin du berak hautatzen duen hizkuntzan aritu. Halere, araudia betetzen da, izan ere eremu horretarako lanpostuak betetzeko hizkuntz eskakizunak 2103/2001 FDan ezartzen dira (Euskarari buruzko Foru Legearen 15. artikulua erabiltzeko garapena). Zuzendaritza honek ez du FD hori aldatzeko eskumenik, Nafarroako Gobernu eta/edo Foru Parlamentuari baitagokio.

---

Dosierra: 32-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Berako osasun-etxeko harreraren dagoenarekin euskaraz komunikatzea ezinezkoa zait. Behin baino gehiagotan saiatu naiz berarekin elkarriketa euskaraz edukitzean, baina azkenean euskara ez duela ulertzen eta gaztelaniaz solas egiteko eskatzen dit beti.

Erantzuna:

---

Dosierra: 121-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Medikuek alta oharra eman dit eta gaztelania hutsean dago inprimakia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 163-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Barañaingo herritarra naiz. Martxoa hasieran semearen ustezko jaiotza-dataren egiaztagiria eskatu nuen Bideko Ama erietxeko Obstetriziako 5. kontsultan. Eman zidaten egiaztagiria ez dago euskaraz idatzia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 164-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Barañaingo herritarra naiz. Martxoa hasieran "Plan de parto y nacimiento" delakoaren eredua eskatu nuen Bideko Ama erietxeko Obstetriziako 5. kontsultan. Bai eredua eta bai honen osagarri den 8 orriko informazio-dokumentua gaztelaniaz eman zizkidaten. Euskarazkoa nahi nuela adierazi nien eta ez dagoela euskarara itzulita erantzun zidaten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 165-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Barañaingo herritarra naiz. Astero-astero osasun-etxean jaso ohi dudana bajaren baieztapen-partea ez da euskaraz idatzia egoten, nik halaxe nahi dudana arren.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 166-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Barañain II osasun-etxean kartel ugari ez daude euskaraz idatziak. Bertzeak bertze, larrialdiko tresnak eta irteerak non diren adierazten dutenak, kontsulta bakoitzean dagoen profesionala zein den adierazten dutenak, komunenak edo ordenagailuz idatzitako bertzelako oharrak (osasun-etxea itxia dagoelarik norat joan behar den, kontsulta pribatuko errezetarik ez eskatzeko, pixaren lagina nola bildu...).

Erantzuna:

---

Dosierra: 190-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Martxoaren 11n Barañain II osasun-etxean medikuarekin egoteko txanda eskatutakoan administrariak eman zidan papertxoan ez dago deus euskaraz idatzia; ez eredia ez administrariak betetakoa.

Erantzuna:

---

Dosierra: 191-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Martxoaren 13an Barañain II osasun-etxean bajaren egiaztapen-partea jaso nuen eta ez dago euskaraz idatzia. Proba gisa sistema berria paratu du martxan Osasunbideak; orain ez da astero joan beharrik egiaztapen-partea eske, baina lehen bezalaxe herritarroi ez zaigu informazioa euskaraz ematen, ez datu-teknikoak datozen aldean ez atzealdean sistema berriaz datorren informazioan ere ("Información para el paciente").

Erantzuna:

---

Dosierra: 192-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko "Vianako Printzea" zentroan izan naiz odola ateratzen. Eman didaten txanda-papertxoan ez dago deus euskaraz idatzia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 193-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Martxoaren 21ean 10:00ak aldera Vianako Printzea zentroan izan naiz odola ateratzen. 3 langilerekin egotea egokitu zait: bolantea utzi eta txanda eman dizkidana, pixaren lagina jaso didana eta odola atera didan erizaina. Ezin izan dut inorekin euskaraz aritu, ez ziren euskaldunak eta.

Erantzuna:

---

Dosierra: 223-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: 7 urteko alabarekin pediatrarenganat joan behar izan nuen eta gaztelaniaz atenditu gintuen euskaraz ez dakielako. Alaba momentu batean urduritu zen erdarazko erantzuna gaizki eman zuelakotz. Euskaraz atenditzea eskatzen dugu.

Erantzuna: ELIZONDOKO OSASUN ETXEA, Zuzendaria: Uztailaren 30eko 203/2001 Foru Dekretuan ezartzen da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako eta bere erakunde autonomoetako plantilla organikoaren zein lanpostutarako den nahitaezkoa euskaraz jakitea. Dekretu horren I. eranskinean ezartzen da Elizondoko Oinarrizko Eskualdeko zein lanpostutarako den nahitaezkoa euskaraz jakitea, hain zuzen ere, Oronoz, Ziga, Almandoz eta Berroetako erizaina, Elizondoko administrari laguntzailea, Elizondoko familia medikua, Irurritako familia medikua eta Irurritako erizaina. Gaur egun, osasun-etxe honetako pediatriako lanpostuetarako ez da betekizun hori eskatzen; horregatik Nafarroako Gobernuari edo Parlamentuari dagokio pediatriako lanpostuak betetzeko euskaraz jakitea nahitaez eskatzeko egin beharreko lege-aldaketak egitea.

---

---

Dosierra: 227-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama erietxearen ondoan dagoen Genetikako eraikinean herritarroi zuzendutako oharrak ez daude euskaraz idatziak: Consulta enfermería, Análisis, Por favor antes de entrar en consulta desconecte su móvil, Si la puerta está cerrada, no llame enseguida le atenderemos, gracias.

Erantzuna:

---

Dosierra: 231-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñean CHN-n Pediatriako eta Ginekologiako kontsultetako eraikin berria egin da. Eraikinean bertan zenbait seinale eta ordenagailu bidez egindako kartel daude. Bada horiek denak ala ez daude euskaraz idatziak ala euskarazko testuaren letra gaztelaniazkoarena baino meheagoa da. Pediatriako Larrialdietako atearen ondoan ere bada ordenagailu bidez egindako kartel bat Pediatriako eta Ginekologiako kontsultetako eraikin berrira nola iritsi azaltzen duena eta ez dago euskaraz idatzia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 233-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñean CHN-n Ginekologiako kontsultetako ateen ondoan eta itxarongelan dauden kartelak ala ez daude euskaraz idatziak ala euskarazko testuaren letra gaztelaniazkoarena baino meheagoa da. Euskaraz ez daudenak, adibidez: "Llame a la puerta y espere por favor" edo "Se recomienda a todas las gestantes la vacunación..."

Erantzuna:

---

Dosierra: 234-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Vianako Printzea Zentroan analisiak egiteko tokian, -1 solairuan, 2 karteletan euskarazko testua oker idatzia dago: "Laginak urteko tokia" ageri da "urteko" beharrean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 239-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñean Vianako Printzea Zentroan lehen Eriak artatzeko bulegoak zeuden atearen ondoan oharra paratu dute bulego horien kokapen berria zein den adierazteko. Bada, ohar hori ez dago euskaraz idatzia: "Ubicación de Atención al Paciente en el CHN...". Horrez gain, orain toki horretan haurrei odola ateratzeko gunea moldatu dutela adierazten duen oharra eta informazioa ere ez daude euskaraz idatziak: "Sala de extracciones de pediatría, Horario:..., A partir de las ..." dio.

Erantzuna:

---

Dosierra: 262-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Mendebaldea auzoko osasun-etxera joan nintzen medikuarekin hitzordua nuelako eta bertan dagoen paisaia linguistiko guztia gaztelaniaz dagoela ikusi nuen. Diabetesari buruzko tailer bati buruzko lauzpabost ohar ikusi nituen eta guzti guztiak gaztelaniaz. Ez erretzeko oharra ere ez zegoen euskaraz eta harrera mahaietan zeuden bestelako oharretan ere euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 265-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Mendebaldeko osasun-etxeko medikuarengana joan nintzen lehengoan eta lanerako frogagiria eskatu nuen. Gaztelaniaz zegoen soilik.

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 274-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Barañaingo herritarra naiz eta Osasunbidean ditudan hitzorduen jakinarazpenak oro har euskaraz jasotzen ditudan arren, zenbait gauza ez dira euskaraz idatziak ageri: espezialitatearen izena, eta bi ohar: "Siempre que acuda a un centro sanitario debera traerla tarjeta..." nahiz "Para abrir, doblar y rasgar aquí".

Erantzuna:

---

Dosierra: 474-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Ekainaren 6an goizeko 11:30 aldera Etxarri-Aranazko Emakumeari Laguntzeko Zentrorra deitu nuen (948 56 70 63 zenbakira) hitzordua aldatzeko. Telefonoa hartu zuen pertsonak gaztelaniaz egin zidan lehen hitza. Nik euskaraz erantzun eta gaztelaniaz egiteko eskatu zidan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 475-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Gaur ekografia egiten izan naiz Etxarri-Aranazko Emakumeari Laguntzeko Zentroan. Ez ginekologoa eta ez emagina, ez ziren euskaldunak. Ezin izan dut haiekin euskaraz hitz egin.

Erantzuna:

---

Dosierra: 476-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Uharte Arakilgo osasun-etxean izan naiz gaur goizean, medikuarekin nuen hitzorduan. Irtetean bertan izan naizela egiaztatzeke agiria eskatu dut. Gaztelania hutsean idatzitako egiaztageria luzatu dit administrariak, euskaraz nahi nuen galdetu ere egin gabe.

Erantzuna:

---

Dosierra: 599-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUN DEPARTAMENTUA

Arrazoa: Ostalaritzako establezimendua dut Lesakan. Nafarroako Gobernuak ale bereizietan argitaratzen ditu (euskaraz eta gaztelaniaz) 18 urtetik behitokoi tabakoa saltzea debekatuta dagoela jakinarazteko eranskailuak, bai eta erretzea norberaren osasunarentzat eta ingurukoentzat oso kaltegarria dela jakinarazten duena eta tabako makinan jarri behar dena, eta erretzea debekatuta dagoela dioena. Nik euskaraz jarri nituen oharra. Otsailean Guardia Zibilak salaketa jarri zidan aipatu oharra euskaraz besterik ez zeudelako. Orain Osasun Zuzendariaren jakinarazpena jaso dut, adieraziz zehapen espedientea abiatu dutela eta isuna ordaindu beharko dudala 28/2005 Legea ez betetzeagatik. Nafarroako Gobernuak ez ditu ordea oharrok ele biko bertsioan eskaintzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 646-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Ostiralean, irailak 19, Osasunbideara deitu nuen eguerdiko 12:30 aldera, koloneko minbiziari aurrea hartzeko zerbitzura (848 42 34 98 zenbakira). Arreta euskaraz egitea nahi nuela adierazi nuen eta une horretan ezin zezaketela horrelakorik egin erantzun zidaten. Gaztelaniaz jardun behar izan nuen ezinbestean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 657-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUN DEPARTAMENTUA

Arrazoa: Jakin dut interneten bidez hitzordua lotzen ahal dela medikuarekin eta saiatu naiz egiten, baina euskaraz ez dago prozesua bideratzerik. Navarra.es orriaren azalean "Osasun zentroak hitzordua" banner edo botoia agertzen den arren, hari sakatuta, gaztelaniazko atalera eramaten zaitu.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 670-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Aurizko osasun-etxera deitu dut, 948 760 300 zenbakira, eta erantzungailuak erantzun dit. Mezua gaztelania hutsean grabatuta dago. Ez du inolako argibiderik ematen euskaraz.

Erantzuna: AURIZKO OEE, Zuzendaria: Osasun Etxeko zuzendaritzak erantzungailu zerbitzua ele bitan jartzeko eskaera aztertu ondoren, hobekuntza hori egitea egokia ikusi da, eta, hortaz, Oinarrizko Osasun Laguntzako Zuzendaritzako mantentze-zerbitzuarekin harremanetan jarri gara, zerbitzua lehen baino lehen jar dezaten. Zure kexa eskertzen dugu, horrelakoen bidez zerbitzua hobea ematen laguntzen diguzulako.

---

Dosierra: 674-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Auritzen bizi naiz, 18/1986 Legeak eremu euskalduna izendatzen duenean. Osasunbideatik bidalitako gutuna jaso dut etxean. Bertan, 50 urtetik gorakoentzako koloneko minbiziari aurrea hartzeko borondatezko proba egiteko gonbidapena egiten didate. Bada, bai gutuna, bai proba egiteko jarraibideak gaztelania hutsean jaso ditut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 690-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Auritzen bizi naiz, 18/1986 Legeak eremu euskalduna izendatzen duenean. Koloneko minbiziari aurrea hartzeko borondatezko proba egin ondoren jakinarazpena jaso dut emaitzaren berri emanek. Gaztelaniaz besterik ez dut jaso programaren arduradunak sinatzen duen gutuna.

Erantzuna: OSASUN PUBLIKOAREN INSTITUTUA, Detektzio Goiztiarreko Atala: Jakinarazi nahi dizut Auritz/Burgueteko eskualdean oraindik ez dugula programa abiarazi. Egungo legediak ezartzen duen moduan, programari buruzko informazio guztia, bertan parte hartzen duten pertsonen bidaliko zaizkien emaitzak barne, euskaraz eta gaztelaniaz egingo da. Aipatzen duzun kasuari buruz, kexa egin duen pertsona nor den jakin beharko genuke prozesua nola burutu den aztertu ahal izateko.

---

Dosierra: 767-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Gaur hitzordua nuen Etxarri-Aranazko Emakumearen Laguntzarako Zentroko sexu-hezitzailearekin. Bertara joan eta euskaraz zuzendu natzaio harreran zegoen langileari. "En castellano" erantzun dit lehor. Euskaraz arreta egingo didan inor ez al zegoen galdetu diot eta ezetz erantzun dit era ezatseginean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 788-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Villavesa hartzera joan eta Iruñeko Larrialdi Zerbitzuetako eraikin berriaren inguruko iragarkia ikusi dut markesinan. Gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 824-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: CHNko Erien Arretarako Bulegoan herritarroi zuzendutako oharrak ez daude euskaraz idatziak: ordutegia, zerbitzuak nola funtzionatzen duen adierazten duena, etab.

Erantzuna:

---

Dosierra: 836-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Kontsulta aldaketa dela eta gutuna gaztelania hutsean igorri didate Osasunbidetik.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 840-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Apirilaren 28tik maiatzaren 3ra Iruñeko Bideko ama ospitalean egon nintzen. Amaetxeko 2. solairuan pasa nituen egun horiek eta erietxeko bertze zenbait tokitan ere egon nintzen: erregistroan, erditzeko gelen eremuan eta esnatze-gelan, bertzeak bertze. Profesional anitzekin egon nintzen 6 egun horietan (egun bakoitzean 2-3 txanda): emaginak, ginekologoak, anestesistak, erizainak, erizain-laguntzaileak, pediatriak, e.a. Ba, horien guztien artean erizain euskaldun bat baino ez zitzaidan egokitu, aldeztuetatik eta idatziz euskaraz artatua izan nahi nuela adierazia nuen arren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 844-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama erietxean ez dut euskaraz jaso haur sortu berriari historia klinikoa esleitzeko eskaera egiteko bete beharreko orria.

Erantzuna:

---

Dosierra: 845-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama erietxean, ama-erietxeko 2. solairuan, ordenadorez idatzitako zenbait ohar ez daude euskaraz; bertzeak bertze, logela barnean, komuneko atean "Uso exclusivo señoras ingresadas" eta armairuan "Por favor, no se lleven las perchas Gracias". Pasabidean, haurrei fardela aldatzeko boxetako ateetan: "Solo se permite el paso a las madres ingresadas".

Erantzuna:

---

Dosierra: 847-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama ama-erietxeko 2. solairuko logeletan edoskitzeari buruzko kartelak daude: "Video informativo sobre la lactancia materna". Kartelak ez daude euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 848-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama ama-erietxeko logeletako ateetan "Normas de funcionamiento del hospital materno-infantil" izeneko oharra ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 849-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama erietxeko logeletan telebistaren funtzionamenduari buruzko informazioa ez dago euskaraz idatzia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 850-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Iruñeko Bideko Ama erietxean kartulinazko txartel bat eman ziguten seme sortu-berriari metabolopatien proba egiteko. Ez zegoen euskaraz idatzia; ez txartela bera, ez gure semearen datuak biltzen zituen pegatina.

Erantzuna:

---

Dosierra: 853-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Maiatza hasieran Iruñeko CHNko ama erietxean egon nintzelarik menua aukeratzeko ekarri ohi zidaten paperean informazioa ez zen euskaraz idatzia egoten. Jatekoaren bandejako papera ere ez zen euskaraz izaten.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 854-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Semea sortutakoan Iruñeko CHNko ama-erietxean eman zidan amatasun txostena ez zegoen euskaraz idatzia; ez eredu ez ginekologoak betetakoa.

Erantzuna:

---

Dosierra: 858-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Iruñeko CHNko ama erietxean ez zidaten euskaraz eman seme sortu-berria inongo erregistrotan ez zutela izena eman adierazten zuen idazkia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 893-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Baztango 70 herritarrek mediku eta pediatra euskaldunak nahi dituztela adierazi diote idatziz Osasunbideari.

Erantzuna: ELIZONDOKO OSASUN-ETXEA, Zuzendaria: Jaso dugu mediku euskalduna eskatzeko egin zenuen erreklamazioa eta jakinarazi nahi dizugu uztailaren 30eko 203/2001 Foru Dekretuan ezartzen dela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako eta bere erakunde autonomoetako plantilla organikoaren zein lanpostutarako den nahitaezkoa euskaraz jakitea. Dekretu horren I. eranskinean ezartzen da Elizondoko Oinarrizko Eskualdeko zein lanpostutarako den nahitaezkoa euskaraz jakitea. Hau da horietako bat: 60622 Irurritako familia medikua. Lanpostua betetzeko, gaur egun dagoen langileak deialdian eskatzen zen euskara maila duela egiaztatu zuen.

Erantzuna: ELIZONDOKO OSASUN-ETXEA, Zuzendaria: Jaso dugu pediatra euskalduna eskatzeko egin zenuen erreklamazioa eta jakinarazi nahi dizugu uztailaren 30eako 203/2001 Foru Dekretuan ezartzen dela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako eta bere erakunde autonomoetako plantilla organikoaren zein lanpostutarako den nahitaezkoa euskaraz jakitea. Dekretu horren I. eranskinean ezartzen da Elizondoko Oinarrizko Eskualdeko zein lanpostutarako den nahitaezkoa euskaraz jakitea. Hona hemen: 60564 Oronoz, Ziga, Almandoz eta Berroetako erizaina; 66608 Elizondoko administrari laguntzailea; 60124 Elizondoko familia medikua; 60622 Irurritako familia medikua; 60432 Irurritako erizaina. Gaur egun, osasun-etxe honetako pediatriako lanpostuetako ez da betekizun hori eskatzen, horregatik Nafarroako Gobernuari edo Parlamentuari dagokio pediatriako lanpostuak betetzeko euskaraz jakitea nahitaez eskatzeko egin beharreko lege-aldaketak egitea.

---

Dosierra: 894-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Barañain II osasun-etxean CHNko larrialdiak artatzeko erakin berriari buruzko kartelak eta esku-orriak daude herritarren eskura, baina ez daude euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 895-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Semea sortutakoan gorreriaren diagnostiko goiztiarraren programari buruzko esku-orria jaso nuen CHNko ama-erietxean. Esku-orria eta bete beharreko txartela ez zeuden euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 896-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Iruñeko CHNko ama-erietxean ingresatua egon nintzelarik bisitariek logelara igo ahal izateko harrera-lekuan erakutsi beharreko 3 txartel eman zizkidaten. Bai txartelak eta bai nire datuak zituen pegatina ez zeuden euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 897-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Haurra sortutakoan burutu beharreko izapideen berri (Jaiotza inskribatzea, Gizarte Segurantzako izapideak...) biltzen duen informazio-orria ez zidaten euskaraz eman Iruñeko Bideko Ama erietxean. Orria euskaraz bazuten galdetuta, ezetz erantzun zidaten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 899-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Leitzako 99 herritarrek, Goizuetako 54k eta Aresoko 18k pediatra euskalduna nahi dutela adierazi diete idatziz Osasunbideari.

Erantzuna:

---

Dosierra: 909-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Hurrengo hitzorduak noiz izanen ditudan gogoan izateko kartulinazko txartel-modukoa eman dit erizainak Barañain II osasun-etxean. Txartela ez dago euskaraz idatzia: "Citas progresivas, Nombre..."

Erantzuna:

---

Dosierra: 910-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Eskaera-orria eskatu diot Barañain II osasun-etxeko administrariari. "Hoja de reclamaciones" izenekoa eman dit. Euskarazkorik baduten galdetu diot eta ezetz erantzun dit.

Erantzuna:

---

Dosierra: 911-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Abenduaren 9an arratsaldeko 7:30 inguruan euskaraz zuzendu nintzaion Barañain II osasun-etxeko harreran zegoen langileari. Berak "Perdona, ¿me puedes hablar en castellano?". Nik euskaraz aritu nahi nuen eta informazioa euskaraz jaso nahi nuen, baina ezin.

Erantzuna:

---

Dosierra: 912-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Uda hasieran ondoko kexa aurkeztu nuen Barañain I osasun-etxean: "Orain arte mediku euskalduna izan dut, baina erretiroa hartu duenez, mediku berria esleitu didazue eta jakin dudanez ez da euskalduna. Orain arte bezala, mediku euskalduna nahi dut, ordea. Zer egingen duzue nire eskubidea bermatzeko? Ez nago atzerapausorik onartzeko prest. Alderantziz, aurrerapausoak nahi ditut, hau da, medikuaz gain erizaina ere euskalduna izatea. Zergatik ez? Nik zergak bertze edozein herritarrek bezala ordaintzen ditut eta trukean dagokidan zerbitzu duina jaso nahi dut." Gaur, abenduak 10, oraindik ez dut inongo erantzunik jaso eta mediku nahiz erizain euskaldunik gabe segitzen dut.

Erantzuna: (Herritarrari helarazia) OSASUNBIDEA, Nafarroa-Iparraldeko Oinarrizko Osasun laguntzako Zuzendariordea: Abenduaren 15eko 18/1986 Foru Legeak ezartzen du Barañain euskararen erabilerarako eremu mistoan dagoela. (...) 203/2001 Foru Dekretuak zehazten du Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan plantilla organikoko zein lanpostutarako jakin behar de euskaraz. Gaur egun, Barañaingo sendagile edo erizain izateko plaza bakar batek ere ez du halako eskakizunik. (...) Gaur egun ezin diogu Barañaingo Osasun Etxeko ezein sendagile edo erizaini eskatu euskaraz jakitea. Dena dela, mediku euskalduna nahi baduzu, Barañain I zentroan bertan aritzen den Andueza doktorea halaxe da, eta ez du inolako arazorik zure familia-medikua izateko. (...)

Erantzuna:

---

Dosierra: 913-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoa: Osasunbideak seme sortu berriari jakinarazpenak euskaraz igortzeko eskaera egina dudan arren, ez ditut euskaraz jaso bere osasun-txartela eta harekin doan gutuna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 915-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Osasunbidearen zenbait gutun jaso ditut hondarreko hilabete hauetan eta ohartu naizenez, gutunazaletan badira euskaraz idatziak ez dauden testuak; bertzeak bertze: Complejo Hospitalario de Navarra, Dirección de Atención Primaria, Oficina T.I.S. - Plaza de la Paz s/n - Pamplona.

Erantzuna:

---

Dosierra: 916-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: 2014an zehar zenbait odol- eta gernu-analisi egin ditut eta ez dut inoiz mediku-txostena euskaraz jaso. Bideko Ama erietxeko Obstetrizia eta Ginekologia zerbitzutik, Bideko Ama erietxeko Barne-medikuntzatik edo Barañaingo Emakumeen Arretarako Zentrotik jaso ditut txostenak. Osasunbideari nirekiko harremanak euskaraz izatea nahi dudala adierazia diot.

Erantzuna:

---

Dosierra: 918-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: [www.citasalud.navarra.es](http://www.citasalud.navarra.es) webgunera jo dut medikuarekin hitzordua hartzeko. Lehendabiziko pantailako informazioa (Zerbitzuen gutuna) euskaraz eskuratu dut, baina 2.en (Accediendo a, Seleccione identificación) eta 3.en (Accediendo a, Identificación por Tarjeta Sanitaria y fecha de nacimiento) pantailetak urratsak ezin izan ditut euskaraz egin, pantailak ez daudelako euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 920-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Barañain II osasun-etxean seinale edo kartel aunitz ez daude euskaraz idatziak: "Aseos", larrialdi irteerari dagozkionak, sutea izanez gero gauzak non diren adierazten dutenak ("Extintor", "Pulsador de alarma", "Boca de incendio"), kontsultei dagozkienak ("Enfermería" "Medicina general", "Extracciones"), gernu-lagina biltzeari buruzko informazio-orria, larunbat-igande-jai-egunetan osasun-zerbitzua non ematen duten azaltzen duen orria, atea ez jotzeko dioen oharra, mediku pribatuen errezetarik egiten ez dutela dioen oharra, murrizketen ondorioen berri ematen duen oharra, etab. Horiek denak euskaraz egon beharko lukete, hutsa noiz konponduko duzue?

Erantzuna:

---

Dosierra: 921-2014

Nori: NAFARROAKO OSASUN PUBLIKOAREN INSTITUTUA

Arrazoia: Abenduaren 15ean mamografia proba egiten izan nintzen Etxarri Aranatzera etorri zen autobus ibiltarian. Ezin izan nuen kontsulta euskaraz pasa, euskaraz galdetu eta "no. Yo estoy sustituyendo a un compañero y no sé" erantzun baitzidan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 922-2014

Nori: NAFARROAKO OSASUN PUBLIKOAREN INSTITUTUA

Arrazoia: Etxarri Aranatzera etorri den mamografiaren proba egiteko autobus ibiltarian eskailerak igotzeko segurtasun aholkua jasotzen duen oharra ez dago euskaraz idatzia eta erradiazio arriskua iragartzen duen kartelaren zati bat baino ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 997-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Lekunberriko pediatra euskalduna izatea eskatzen dut. Gure haurrak euskaldunak dira eta ezeroso sentitzen dira pediatarri azalpenak gartzelaniaz eman behar dizkiotenean.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 998-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Lekunberriko pediatra eta haren ordezkoa euskaldunak izatea eskatzen dut, eta horretarako plantilla organikoan behar diren aldaketak egitea. Gure haurrak euskaldunak dira eta ez dira ongi moldatzen pediarrari azalpenak gaztelaniaz emateko. Gurasook itzultzaile lana egin behar izaten dugu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 999-2014

Nori: OSASUNBIDEA

Arrazoia: Nire alabek pediatra euskalduna izateko eskubidea dute, hau da, pediatra ulertzeko eskubidea, gurasook itzulpen lanetan aritu gabe. Horretarako plantilla organikoan behar diren aldaketak egiteko eskatzen dut. Lekunberriko osasun etxean hartzen gaitu pediarrak.

Erantzuna:

---

## SUSTAPEN DEPARTAMENTUA

---

Dosierra: 386-2014

Nori: NAFARROAKO GOBERNUA - SUSTAPEN DEPARTAMENTUA

Arrazoia: Olloki inguruan, Zubirirako eta inguruko errepideetako seinaleak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 623-2014

Nori: AUDENASA

Arrazoia: Autopistako Irurtzongo ordain-lekutik pasa eta irauingitze datari kasu egitearen inguruko oharra ikusidut, gaztelania txukunean baino ez dagoena.

Erantzuna:

---



# 5. FORU ALDUNDIAK

## ARABAKO FORU ALDUNDIA

### HERRILANAK ETA GARRAIOA

---

Dosierra: 87-2014

Nori: ARABAKO FORU ALDUNDIA - HERRILAN ETA GARRAIO SAILA

Arrazoa: Arabako errepide sarrerako errotulu asko gaztelania hutsean daude. Gasteiz ondoan hauek: Bergarako errepiderantz, gutxienez: "Dura" herria (Durana baino ez du jartzen), "Bilbo" (Bilbao baino ez du jartzen) eta Mirandarako errepidean "Langraiz" (Nanclares baino ez du jartzen).

Erantzuna:

---

Dosierra: 271-2014

Nori: ARABAKO FORU ALDUNDIA - HERRILAN ETA GARRAIO SAILA

Arrazoa: Gasteiz-Bilbo autopistan, Altube aldean, autopistan sartu baino lehen (Vascoaragonesaren menpe dagoena) zein lehenago (Arabako Aldundiaren menpeko autobian) 3-4 errotulu daude gaztelania hutsean: "Llodio" eta "Bilbao". Bigarren toponimo honi dagokionez, esan beharra dago nahiz eta "Bilbao" ofiziala izan, Euskaltzaindiaren arabera (Jaurlearitzak euskararen gaietan kontsultatu behar duen erakundea) "Bilbo" behar duela izan euskaraz.

Erantzuna: AVASA ABERTIR AP-68 SAREKO ZUZENDARIA: Jakinarazi nahi dizugu kexa Sustapen Ministeriora bidali dugula, hori baita eskumena duen erakundea.

---

Dosierra: 369-2014

Nori: ARABAKO FORU ALDUNDIA - HERRILAN ETA GARRAIO SAILA

Arrazoa: Bilbo-Gasteiz errepide nagusian, Gasteizko noranzkoan, Luku herria eta gero, "Retana" eta "Miñano Menor" jartzen duen errepide seinalea dago. Ez dago euskaraz jarrita. Zergatik?

Erantzuna: HERRILAN ETA GARRAIO ZUZENDARIA: Toki Administrazioaren eta Lurralde Oreka Sailak argitaratutako izendegiaren arabera (Arabako herriguneeen izen ofizialen katalogoa), Retana herriaren izen ofiziala ez da aldatu; bai ordea, Miñano Mayorrena, orain Miñano Mayor/Miñao baita. Hortaz, txosten honen kopia Bidezaintza Atalera bidali behar da, ahal den neurrian eta aurrekontuan zer baliabide dagoen, jarraian adierazitako kartelak egokitu eta haien toponimo ofizialak ager daitezen.

---

KULTURA

---

Dosierra: 371-2014

Nori: AÑANAKO GATZ HARANAREN FUNDAZIOA

Arrazoa: Gernikako Euskal Herria Museoan gatzari buruzko hitzaldia egon da. Bertan, Añanako Gatz Haranaren Fundazioak egindako 24 orrialdeko liburuxka polit bat banatu dute, %98 gaztelaniaz zegoena, bi kontzeptu elebidun izan ezik: Azalean dagoen "Sal de Añana - Añanako Gatza" eta amaieran dagoen "Añanako Gatz Haranaren Fundazioa - Fundación Valle Salado de Añana".Fundazio hau Arabako Foru Aldundiak, Jaurlaritzak eta bertako Udalak osatzen dute.

Erantzuna: AÑANAKO GATZ HARANAREN FUNDAZIOA: Sortzen ditugun eduki/material guztiak gaztelaniaz eta euskaraz dira. Maiatzaren 17an eginiko hitzaldiaren kariatara eginikoak ere elebietan zeuden (bisiten triptikoa, Añanako gatzari buruzko liburuxka -24 orrikoa eta 8koa-) -PDFak igorri dizkigute emailaz-. Akaso herritarrak ez zuen eskuratzeko aukerarik izan edo liburuxka ez zen bertan banatu, baina hori ez da gure erantzukizuna. Gure irudi korporatiboa, gainera, beti bi hizkuntzatan ageri da eta packaging-a ere euskaraz eta gaztelaniaz egiten da.

Erantzuna: EUSKO JAURLARITZA - INGURUMEN ETA LURRALDE POLITIKA SAILA: Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak konpromisoa du eskaintzen duen zerbitzua ahalik eta onena izateko eta, ildo horretatik, ahalegin handia egiten ari da herritarrei zuzenduta dagoen arreta-zerbitzua elebiduna bermatzeko. Gainera, sail honek oso garrantzi handia ematen dio erabiltzen duen euskararen kalitateari. Gernika-Lumoko Euskal Herria Museoan egin zen gatzari buruzko hitzaldian Añanako Gatz Haranaren Fundazioaren foileto elebakarra banatzea logistika arazo baten ondorio izan da, Gatz Haranaren Fundazioak foileto, iragarki, triptiko eta horrelako guztiak ele bietan argitaratzen baititu. Irizpide hori beti bete ohi du, Eusko Jaurlaritzaren argitalpenetarako irizpide ezinbestekoa dela iruditzen baitzaigu. Hala ere, ez zaigu iruditzen logistika arazo horrek ezelako erantzukizunik zuzitzen duenik eta Gatz Haranaren Fundazioko ohiko batzarrean, ekainaren 13an, gai hau eztabaidagai izan zen, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Lurralde Politika Saileko Lurralde Plangintzaren zuzendariak gaia landu nahi izan baitzuen. Fundazioko presidenteordeak, material eta foileto oro ele bietan argitaratzen direla adierazi zuen. Gatz Haranaren Fundazioak esku artean duen materialaren ale bana aurkeztu zuen, euren hizkuntza irizpideen adierazgarri. Gai puntual honi erantzuteko garaian, hartu beharreko neurriak hartu direla uste dugu, baina eskertzen dizugu gertakariaren berri ematea, eta barkamena eskatzeaz gain, bide horretatik jarraitzera animatzen zaitugu.

---

## BIZKAIKO FORU ALDUNDIA

### GARRAIOA

---

Dosierra: 93-2014

Nori: METRO BILBAO

Arrazoa: Barik txartela errekaratzeko makinak ez dauka euskarazko bertsiorik, den-dena gaztelaniaz dago.

Erantzuna: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA: Aipatutako gabeziak konpontzeko beharrezko diren neurriak hartu dira jada eta denbora tarte labur batean jarriko dira martxan, hainbat eragile baitaude inplikatura.

---

Dosierra: 694-2014

Nori: METRO BILBAO

Arrazoa: Bilboko Metroak iragarki bat publikatu du gaur erdialdeko panel elektronikoetan. "El español es el idioma más positivo del mundo // Espainiera da munduako hizkuntzarik postiboena" (sic) esanez. Baieztapen faltsu eta hutsala izateaz gain, iraingarri eta mespretxagarria iruditzen zait euskaldunontzat zein gure inguruan hitz egiten diren beste dozenaka hizkuntzetako hiztunentzat, eta beste hizkuntza horiek denak gutxiesteko eta haien inguruko aurreiritzi negatiboak hedatzeko besterik balio ez duena. Onartezina iruditzen zait erakunde/zerbitzu publiko bat halako mezuak zabaltzen ibiltzea, eta eskertuko nuke neurri zehatzak hartzea horrelakorik berriro gerta ez dadin.

Erantzuna:

---

Dosierra: 764-2014

Nori: METRO BILBAO

Arrazoa: Metro Bilbaok orrialde osoko koloreko publie-reportajea argitaratu du *El Correo*. Esaldi bakan batzuk daude euskaraz, gaztelaniazko kideekin batera. Gainontzean, guzti-guztia dago gaztelaniaz, goitik beheraino.

Erantzuna:

---

Dosierra: 687-2014

Nori: BIZKAIBUS

Arrazoa: Bizkaibuseko beharginek egin duten lanuztea dela-eta, gaur ibili diren autobusetan euskaraz eta gaztelaniaz ipinitako ohar batek euskarazko testu okerra izan du: "Gutxiengo zerbitzuak / Servicios mínimos" ageri zen "Gutxiengo zerbitzuak/Servicios Mínimos" beharrean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 833-2014

Nori: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA

Arrazoa: Metroan, Barik txartelaren saldoa eskatzean, nahiz eta hizkuntza euskara aukeratuta eduki, inprimakia gaztelaniaz dago.

Erantzuna: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA: Jasotako erreklamazioari erantzuna emanez, abenduaren 1ean Metro Bilbaoko makinetan atera ziren bi txartel erantsi dizkizut, bata oinarriko kontsulta batena da eta bestea Barik txarteleatik atera zen. Biak daude euskaraz. Txartel horiek euskaraz ateratzeko erabiltzaileak ezinbestean adierazi behar du, Barik txartela erregistratzean edo pertsonalizatzean, euskara nahi duela bere hizkuntza nagusia izatea.

---

Dosierra: 901-2014

Nori: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA

Arrazoa: Bizkaiko Garraio Partzuergoak gaztelania hutsean argitaratu du "Sube tu vehículo al transporte público" iragarkia abenduaren 11n *El Correo* egunkarian.

Erantzuna: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA, Zuzendari Nagusia: Oker material baten ondorioz bidali zen iragarkia soilik gaztelaniaz, baina elebidun izan behar zuen. Horrela agertuko da, hain zuzen, iragarkia laster *Deia* egunkarian.

---

Dosierra: 952-2014

Nori: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA

Arrazoa: Barik txartela dela eta, Bizkaiko Garraio Partzuergora mezu bat bidali dugu euskaraz eta erantzuna gaztelania hutsean jaso dugu.

Erantzuna: BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA: Egindako akatsa biziki sentitzen dugu. Beharrezkoak diren lanak egingo ditugu berriz gerta ez dadin. Mila esker agertutako interesagatik.

---

## GIZARTE EKINTZA

---

Dosierra: 938-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - GIZARTE EKINTZA SAILA

Arrazoa: Bizkaiko diputazioak orrialde biko publizitatea, koloretan, argitaratu du, gaztelania hutsean, gaurko Deian "BIZKAIA Palabras mayores" izenburupean.

Erantzuna: GIZARTE EKINTZAKO FORU DIPUTATUA: Bizkaiko Foru Aldundiak herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzen ditu informazioa igortzen duenean, bere adierazpenetan, prentsurreetan, [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net) orrialdean eta Bizkaimedia albiste agentzia digitalean ere euskaraz eta gaztelaniaz argitaratzen da informazio guztia. Iragarkiak diseinatzeko orduan irizpide desberdin bi daudela ikus daiteke: batzuetan iragarkiak elebitan egiten dira eta beste batzuetan, kasuan kasukoa (irratirako iragarkiak direla edo hizkuntza bitan egiteak irakurketa oztopa dezakeela kontuan harturik) iragarki bi egiten dira, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz. 2014ko abenduaren 21ean Deian argitaratutako artikulua ez du Bizkaiko Foru Aldundiak idatzi, egunkariak berak idatzitakoa da. Beraz, bere estilo liburuaren, editorialaren eta hizkuntza-politikaren arabera landua da. Bizkaiko Foru Aldundiak, kasu honetan, pertsona nagusiei buruzko gaien gainean aritzeko helburuarekin hitzarmen bat sinatu du *Deia* egunkariarekin 2014 urtean. Artikulu batean agertzen den informazioaren iturria Aldundikoa izaten denean, erakundeak informazio hori euskaraz eta gaztelaniaz igortzen du. Beraz, hedabide bakoitzaren hizkuntza-politika dago jokoan. Horrexegatik, Bizkaiko Foru Aldundiaren ustez, ez dira urratu herritarrek aitortuak dituzten hizkuntza-eskubideak eta kexa honetan salatzen dena ez dator bat Aldundiaren hizkuntza-politikarekin. Edonola ere, Gizarte Ekintza Saitetik, publizitatea sartzen denean eta mota hitzarmenak daudenean, hedabide bakoitzaren hizkuntza irizpideetatik haratago, euskararen presentzia areagotzeko ahalegina egingo du.

---

Dosierra: 960-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - GIZARTE EKINTZA SAILA

Arrazoa: Erantsita doakizue Bizkaiko Foru Aldundiak *El Correo* egunkarian (3. orrialdean) gaur, abenduak 27, zapatuan, argitaratu duen iragarkia, gaztelania hutsean baitago.

Erantzuna: GIZARTE EKINTZAKO FORU DIPUTATUA: Bizkaiko Foru Aldundiak herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzen ditu informazioa igortzen duenean, bere adierazpenetan, prentsurreetan, [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net) orrialdean eta Bizkaimedia albiste agentzia digitalean ere euskaraz eta gazteleraz argitaratzen da informazio guztia. Iragarkiak diseinatzeko orduan irizpide desberdin bi daudela ikus daiteke: batzuetan iragarkiak elebitan egiten dira eta beste batzuetan, kasuan kasukoa (irratirako iragarkiak direla edo hizkuntza bitan egiteak irakurketa oztopa dezakeela kontuan harturik) iragarki bi egiten dira, bata euskaraz eta bestea gazteleraz. Euskarazko iragarkiak ez dira soilik Euskal hedabideetan sartzen, euskaraz hutsezkoetan alegia. Euskaraz egindako iragarkiak erdal hedabideetan ere sartzen dira neurri batean. 2014ko abenduaren 27an Correo egunkarian argitaratutako artikulua ez du Bizkaiko Foru Aldundiak idatzi, egunkariak berak idatzitakoa da. Beraz, bere estilo liburuaren, editorialaren eta hizkuntza-politikaren arabera landua da. Artikulu batean agertzen den informazioaren iturria Aldundikoa izaten denean, erakundeak informazio hori euskaraz eta gazteleraz igortzen du. Beraz, hedabide bakoitzaren hizkuntza-politika dago jokoan. Horrexegatik, Bizkaiko Foru Aldundiaren ustez, ez dira urratu herritarrek aitortuak dituzten hizkuntza-eskubideak eta kexa honetan salatzen dena ez dator bat Aldundiaren hizkuntza-politikarekin. Edonola ere, Gizarte Ekintza Saitetik, publizitatea sartzen denean, hedabide bakoitzaren hizkuntza irizpideetatik haratago, euskararen presentzia areagotzeko ahalegina egingo du.

HERRI LANA

---

Dosierra: 409-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: Ekainaren 2ko *Deia* egunkariak 9. orrialdean Bizkaiko Foru Aldundiarena (edo haren menpeko enpresa batena) izan daitekeen iragarkia dakar BI-635 errepidean, Amorebieta-Etxanon, lanak direla eta bi astez gauzez errail bat itxita egongo dela jakinarazteko. Iragarkia gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna: BIDE AZPIEGITUREN ZUZENDARI NAGUSIA: Bizkaiko Foru Aldundiak jakinarazten dizu data horietan ez duela inolako obrarik egin, ezta iragarkirik argitaratu ere. Alde horretan badago baimen bat, bai, UTE (Aldi baterako Enpresen Batasuna) Amorebietari emandakoa, kolektore bat egiteko, hain zuzen ere. Emandako baldintza gehigarri zehatzen 22. artikuluan hau eskatzen zaio: "informazio-karteletako testuek hizkuntza normalizazioari buruzko indarreko arautegian xedatutakoa bete dezatela". Gauzak horrela, UTE Amorebietari, edo hala badagokio, ADIF erakundeari bidali beharko zaio kexa.

---

Dosierra: 614-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: Zornotzatik Gernikarako errepidean (BI 635), Zugaztietara bitartean, obrak egiten ari dira. Bertan, norabide bietan, gaztelania hutsean idatzitako hainbat seinale daude: "salida de camiones"; "entrada y salida de camiones"; errepidearen albo bietan dauden baserrietarako sarbideak seinalatzeako "caseríos" (halako hiru bide-seinale gutxienez); e.a.

Erantzuna:

---

Dosierra: 634-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: Aurreko astean zein gaur "Máquina trabajando en 3 km" eta halakoak ikusi ditut Gernika eta Bermeo arteko errepidean, Foruan, eta Bermeo eta Mungia arteko errepidean, Sollube mendatean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 635-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: Plentzia eta Barrika arteko errepidean, Plentziako metro-geltokiaren parean, "estación" dioen norabide-seinalea dago, gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 636-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: Irailaren 15ean 15:30ean Barrikatik Sopelarako errepidean "Máquina trabajando en 3 km" gaztelania hutsean dagoen bide-seinalea ikusi dut. Bide-bazterrak ari dira garbitzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 891-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: Bizkaiko Foru Aldundiak gaztelania hutsean argitaratu du, gaurko *El Correon*, orrialde biko publizitatea: bata, Ermuko saihebidiaz; bestea, Gerediaga-Elorrio autobidiaz.

Erantzuna: BIDE AZPIEGITUREN ZUZENDARI NAGUSIA: Eskerrak eman nahi dizkizut kexa bidaltzeagatik, eta kontuan hartuko dugu aurrerantzean egiten ditugun argitalpenetan.

---

---

Dosierra: 892-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: A-8tik Bilbora sartzean, Sabino Aranaren ordez Bilbora sartzeko sarbide berrian, jarri duten errotilazioan gaztelania hutsean daude zenbait toponimo: "Bilbao" (Euskaltzaindiaren arabera BILBO da eta beraz, nahiz eta Udalak ez duen onartu nahi izan, Jaurlaritza eta Aldundiek akademiaren irizpideak ere kontuan hartu behar dituzte), "San Mamés" (SANTIMAMI Euskaltzaindiaren arabera) eta "Basurto" (Udalaren kale izendegian euskaraz BASURTO da).

Erantzuna: INTERBIA, Zuzendari Nagusia: Euskara Zerbitzuak egindako itzulpena erabili zen seinaleztatze-planoetarako. Dena dela, seinaleak berrikusiko dira eta beharrezkoa bada, aldatu edo hobetu egingo dira.

---

Dosierra: 949-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: A8 autopistako ordainleketan (Zornotza, Iurreta, Abadiño, Zarautz, e.a.) ohikoa da beharginek beti gaztelania hutsean egitea, are erabiltzaileok euskaraz egiten dugunean ere. Adibidez, gaur Zornotzakoan izandako berba-trukea: - Nik: Egun on.- Beharginak: Buenas.- Beharginak, kobratu ondoren: Gracias- Nik: Eskerrik asko. Argi dago euskaldunak ez gaituztela kontuan hartzen. Ez dute argi erabiltzaileoi dagokigula hizkuntza hautatzea, ez eurei. Ematen du premiazkoa dela diputazioek behargini ohartaraztea hizkuntza-irizpideez, gogoraraztea euskara hizkuntza ofiziala dela, e.a.

Erantzuna:

---

Dosierra: 950-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: A8ko Zornotzako ordainlekua igaro -Bilborako norabidean- eta berehala kaminoa bitan banatzen da. Eskumatik segituz gero, autopistako bide nagusira goaz zuzenean, ezkerreko jota, berriz, zerbitzugune batera (Petronor gasolindegia, e.a). Bada, ezkerreko bideranzko seinalea gaztelania hutsean dago: "Vía de servicio".

Erantzuna:

---

Dosierra: 980-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRI LAN SAILA

Arrazoa: A-8an Santanderrera norabidean, Barakaldoko BEC erakustazokaren parera heldu orduko gaztelania hutsean idatzitako bide-seinale zuria dago, honakoa dioena: "Bilbao / (Por Zorrotza)".

Erantzuna: BIDE AZPIEGITUREN ZUZENDARI NAGUSIA: Laster, Bizkaiko Foru Aldundiko Errepideak Kontserbatzeko Zerbitzuak aldatu egingo du seinale hori.

---

## INGURUMENA

---

Zenbakia: 147-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - INGURUMEN SAILA

Arrazoa: Gaur Bilboko Udalak hondakinak jasotzeko duen lekura joan naiz eta errotilu guztiak gaztelania hutsean zeuden (edukinontzietako handiak zein txikiak), langilea erdalduna, izenpetu beharreko papera gaztelania hutsean. Momentu batean zera pentsatu dut, non nago Burgosko Punto Limpio batean ala Garbigune batean? Irtetean konturatu naiz, Bilbon nago, "Bilbogarbi. Orduetgia....." bazegoen errotilu bat euskaraz. Zorionak!

Erantzuna:

---

KULTURA

---

Dosierra: 676-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - KULTURA SAILA

Arrazoa: Launa orrialdeko publizitate instituzionala dakarte *Deia* eta *EL Correo* egunkariak gaztelania hutsean Ondarearen Jardunaldia iragartzeko. Jardunaldiaren antolatzaileak Bizkaiko tokiko herri-administrazioak dira: Foru Aldundia, udalak, mankomunitateak, e.a. dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 957-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - KULTURA SAILA

Arrazoa: Bizkaiko diputazioak orrialde osoko publizitatea argitaratu du abenduaren 23an *El Correo* egunkarian, gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 68-2014

Nori: BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA

Arrazoa: Arte Ederretako museoan, helduen ikastetxetik Darío de Regoyosen erakusketa ikustera joan ginen, "euskara egunean" hain zuzen ere. Harrera egin zigun langileari guretako batek galdetu zuenean, "euskaraz izango da, ez?" Ezet erantzun zion, berak ez zekielako euskara.

Erantzuna: BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA, KOMUNIKAZIO ZUZENDARIORDEA: Taldeko bisitetarako (gidariarekin alde aurretik hitzartutakoa) zehaztu egin behar da zein hizkuntzatan egin nahi den. Barkamena eskatzen dugu zerbitzua kontratatzean izandako akatsarengatik eta sentitzen dugu bisita guztiz gustukoa izan ez izana.

Erantzuna: BILBOKO UDALA, KULTURA ETA HEZKUNTZA SAILEKO ZINEGOTZI ORDEZKARIA: Bilboko Arte Ederren Museoari eskatu diogu taldeen bisiten eskariak tramitatzen dituztenean ziurtatu dezatela alde aurretik bisita zein hizkuntza ofizialetan egin nahi duten.

---

Dosierra: 955-2014

Nori: BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA

Arrazoa: Arte Ederren museoan euskaraz eskatu nuen erakusketei buruzko informazioa eta, modu adeitsuan izan bazen ere, langileak gaztelaniaz egiteko eskatu zidan, ulertzen ez zuela eta.

Erantzuna: BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA, Zuzendaria: Igorri diguzuen kexari dagokionez, jakinarazten dizugu museoan bisitariari arreta eskaintzeko zerbitzuetan ari diren langileek ondo hitz egiten dutela euskaraz nahiz gaztelaniaz, eta horietako batzuk ingelesa ere badakitela.

Uste dugu aldi baterako erakusketei buruzko informazioa eskatu zuen herritarrak segurtasuneko langileekin edo aretoko laguntzaileekin hitz egin zuela; izan ere, euren zereginen artean ez dago bisitaria informatu edo artatzea. Zehatzago jakin beharko genuke zeinekin gertatu zen jazotzea nahiko ez genukeen gertakari tamalgarri hau, behar diren neurriak hartu ahal izateko.

---

Dosierra: 156-2014

Nori: AZKUE FUNDAZIOA

Arrazoa: HABEK irakasleon bilera praktiko batzuk antolatzen ditu tarteka Bilboko Euskararen Etxean. Azkue Fundazioarena da kudeaketa, eta oso bitxia da, ze fundazio hori euskara teknologia berrietan sustatzeaz arduratzen bada ere, hango ordenagailuaren programa guztiak gaztelaniaz baino ez daude.

Erantzuna:

---



## NEKAZARITZA

---

Dosierra: 580-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - NEKAZARITZA SAILA

Arrazoa: Gaur Bizkaiko Foru Aldundiko Base Gorria zerbitzuaren telefonora deitu dut eta ezin izan dut euskaraz egin bestaldean zegoen pertsona gaztelania hutsean aritzen baitzen. Zer eskatuko diegu enpresa pribatuei publikoan gure eskubideak betetzen ez badira?

Erantzuna:

---

## OGASUNA

---

Dosierra: 185-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoa: Hilaren 12an Bizkaiko Foru Ogasunera deitu nuen, zenbait kontsulta egiteko, 901 502 000 telefonora, birritan. Telefonoko lokuzioak aukera ematen digu herritarroi hizkuntza hautatzeko, baina bi aldietan eta langile diferenteek telefonoa hartuta, biek agurtu ninduten gaztelania hutsean. Gero batarekin zein bestearekin euskaraz egin ahal izan nuen: batari, "euskaraz bai?" galdetuta lehenik eta behin; eta, besteari, euskaraz segituaz, gehiagoko barik. Zergatik erantzuten digute gaztelania hutsean atentzia euskaraz izan dadin aukeratzeko dugun herritarroi?

Erantzuna: ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: Geure zerbitzuen konpromisoa, beste gauza batzuen artean, elebitasuna bermatzea da. Beraz, horretarako antolatutako eta kontzientziatutako gaude. Edozelan ere, noizbait akatsen batzuk suertatzen dira eta saiateren gara zuzentzen. Geure talde osoa printzipioz elebiduna da. Beraz, zerbitzu elebidunak bermatzeko prestatutako gaude. Baina esan bezala, hutsen bat beti suerta daiteke. Horregatik gure praktikak errebisatzeko ditugu eta saiateren gara honelakoak berriro gerta ez daitezela.

---

Dosierra: 294-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoa: Aurreko apirilaren 22an Bizkaiko Foru Aldundiko telefonora deitu nuen errenta aitortpenari buruzko argibideak eskatzeko. Erantzungailu automatikoan euskaraz atenditua izateko eskaria egin nuen, baina telefonoa hartu zidan neskak gaztelaniaz egiteko eskatu zidan. Euskaraz atenditua izan nahi nuela adierazi nion eta denbora luzea eman behar izan nuen euskaldun batek nire zalantzak argitu zizkidan arte.

Erantzuna: ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: Gure talde osoa elebiduna da, beraz zerbitzu elebidunak bermatzeko prestatuta gaude. Dena dela, batzuetan akatsak suertatzen dira, baina prest gara errebisatzeko eta saiateren gara honelakoak berriz gerta ez daitezela. Sentitzen dugu eragozpenak sortu izana.

---

Dosierra: 319-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoa: Bizkaiko Ogasunak Durangon duen bulegora joan naiz errenta-aitortpena erosten. Bertan egokitu zaidan beharginarekin gaztelaniaz egin behar izan dut, ez baitzekien euskaraz edota euskaraz egin gura ez zuelako, eta gogo handirik ez nuelako berriro ere itxaroteko edota borrokarik egiteko.

Erantzuna: ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: Durangoko langile gehienak euskaraz eta gaztelaniaz aritzeko gai dira, baina horrela ez balitz, edozein zergadunek eskatu ahal du euskaraz gai den beste pertsona batek harrera egin diezaiola. Eragozpenak barkatzeko eskatu eta hizkuntza bietan zergapekoei ahalik eta zerbitzu onena eskaintzen ahalegintzen garelako ziurtatzen dut.

---

---

Dosierra: 320-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoiak: Bizkaiko Ogasunak Durangon duen bulegoan harreragile-lanak egiten segurtasun-zaindari bat dute. Ez dakit euskalduna den, kontua da gaztelaniaz besterik ez duela egiten, besteak beste atletik sartzen den ia orori laguntzen dio txanda hartzeko makinatxoan zein botoi sakatu behar duen esaten. Txanden pantailatxoan aldian-aldian ageri den txanda-zenbakia inork ba ote duen ere gaztelania hutsean galdetzen du, e.a., e.a, euskara eta herritar euskaldunak existituko ez bagina bezala.

Erantzuna: ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: Durangoko langile gehienak lana euskaraz eta gaztelaniaz egiteko gai dira, baina horrela ez balitz, edozein zergadunek eskatu ahal du euskaraz gai den beste pertsona batek atenditzea. Beraz, eragozpenak barkatzeko eskatu eta zergapekoei hizkuntza bietan ahalik eta zerbitzu onena eskaintzen ahalegintzen garelako ziurtatu besterik ezin dugu egin.

---

Dosierra: 321-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoiak: Bizkaiko Ogasunak Durangon duen bulegora joan naiz errenta-aitorpena errotan. Paperetan ipini didaten zigiluak data gaztelaniaz baizik ez du ageri.

Erantzuna: ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: Ogasuneko zigiluak, printzipioz, bi hizkuntzetan daude. Edozelan ere, noizbait akatsen bat suertatzen da eta zuzentzen saiatzen gara. Horrela bada, gainbegiratuko ditugu gure praktikak eta saiatuko gara honelakoak berriz gerta ez daitezen. Sentitzen dugu eragozpenak sortu izana eta ahaleginduko gara geure zerbitzuak hobetzen.

---

Dosierra: 322-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoiak: Bizkaiko Ogasunak Durangon duen bulegora joan naiz errenta-aitorpena errotan. Informazio-oholean bospasei ohar ipinita dituzte, horietarik hiru bat gaztelania hutsean.

Erantzuna: ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: Jakin badakigu informazio-oholean dauden ohar guztiak bai gaztelaniaz eta bai euskaraz egon behar direla. Hori dela eta, Durangoko arduradunari kexa bidali diogu eta zuzenduko duela esan digu. Geure zerbitzuen konpromisoa, beste gauza batzuen artean, elebitasuna bermatzea da. Beraz, horretarako antolatuak eta kontzientziatuak gaude. Edozelan ere, noizbait akatsen batzuk suertatzen dira eta hauek zuzentzen saiatzen gara. Horregatik errebisatuko ditugu gure praktikak eta saiatuko gara honelakoak berriz gerta ez daitezen.

---

Dosierra: 797-2014

Nori: BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA

Arrazoiak: 901502000 telefonora deitu dut katastroko kontsulta bat egiteko eta prozedura guztia pasatu ondoren eta nire baldintza bakarra euskaraz hitz egitea izanik, euskaraz ez zekien pertsona batekin pasatu didate. Ez dut berarekin hitzik egin eta nire galdera da: Zelan da posible 2014. urtean lan publiko baten, jendeari arreta ematen dioten leku baten Diputazioak langile erdaldun soilak izatea?

Erantzuna:

---

## GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

### GARRAIOA

---

Dosierra: 145-2014

Nori: GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA

Arrazoa: Mugiko webguneko ohiko galderen tartean, FAQ delakoan, ez dira arduratzen eguneraketak euskaraz jartzen. Gaztelaniazko atalean galdera guztiak ageri dira, eta euskaraz, berriz, batzuk bakarrik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 500-2014

Nori: EKIALDEBUS

Arrazoa: 17:30ak inguruan, Donostian E28 lineako autobusa hartu eta gidariari bidaiaren iraupenaz galdetu diot. Euskaraz ez dakiela esan dit, eta espainieraz galdetu behar izan dut.

Erantzuna: EKIALDEBUSEKO ZUZENDARI KUDEATZAILEA: Ekialdebus enpresa berria da, 2011n sortua, lau enpresen arteko fusioaren ondorioz. Fusio honek beste enpresen langileriaren subrogazioa ekarri zuen, langile bakoitzak zituen ezagutza, trebetasunak eta gaitasunak onartuz. Enpresaren errealitatea aztertzerakoan gabezia bat antzeman zen eta, hortaz, euskararen erabilera eta ezagutza hobetzeko aukera bat ere bai. Horregatik, bi urtetik hona gai hau lantzen dihardugu; behin behineko kontratazioetan euskara baloratuz eta behin betiko postuetan derrigorrezkotzat eskatuz. Eta hori guztia Euskara Batzordean lantzen dugu. Era berean, Ekialdebusek, Emun Koop. Elkartearen aholkularitza jasotzen du, motibazioan eta euskararen ezagutza eta erabilera hobetzeko teknikan espezializatua dagoena. Horrela bada, erakundearen euskararen erabilera areagotzeko eta egunero gure zerbitzua erabili edo informazioa eskatzen duten bezeroengan eragina izateko neurriak hartu dira, euskara ikasi nahi duten langileei euskaltegiko matrikula ordainduz. Aurten, gainera, Bikain ebaluazioan parte hartzeko izena eman dugu, euskararen normalizazio eta erabilera egoki bat lortzeko jarraibideak ezartzeko. Jakin badakigu bide luzea dugula aurretik, baina norabide egokian goazela uste dugu. Erreklamazioa egin duen pertsonak bizitako egoera sentitzen dugu eta barkamena eskatzen diogu.

---

Dosierra: 526-2014

Nori: LURRALDEBUS

Arrazoa: Autobuseko oharraren itzulpen eskasarengatik kexa jarri nahiko nuke.

Erantzuna:

---

### KULTURA

---

Dosierra: 946-2014

Nori: KURSAAL

Arrazoa: KURSAALetik "Felices Fiestas y Año Nuevo" gaia duen mezu elektronikoa jaso dugu. Mezua klikatu arteko adierazpen guztiak espainiera hutsean daude. Mezua zabaldutakoan ere "Urte Berri On 15" da euskaraz ikus daitekeen esaldi bakarra. Gainerako guztia erdaraz baino ez da ageri.

Erantzuna:

---



# 6. UDALAK ETA MANKOMUNITATEAK

## ARABAKO UDALAK

---

Dosierra: 1-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Ekainaren 24an Gasteizko kale batean udaltzainek alkoholemia-kontrol bat zuten ipinia. 9 udaltzain ziren hasieran, 10. bat heldu zen beranduago, eta horietatik bakar batek ere ez zuen euskaraz egiten. Nik hori aurpegiatzean erantzun txarrak hasi ziren: "zure mitinetarako gorde lelo horiek", "ni madrildarra naiz eta niri euskarak bost" eta gisakoak. Hika-mika apur bat gordindu zen eta esan zidaten euskal hitzunen bat nahi banuen abisatuko zutela, baina itxaron egin beharko nuela. Zenbat? "ez dakit, ba, goizeko ordu honetan ez da asko izaten". Ordurako udaltzainetako bat autoaren inguruan ari zen, batari eta bertzeari begira, zer topatu, ni kikildu nahian, nabarmen. Gainera, aparailuari putz egin ostean (0,0), abiatu eta hamar bat minutuz izan nuen euren autoetako bat atzean, Gasteizko kaleetan barrena. Dezente denbora pasa da, baina gaur salaketa heldu zait etxera, alkoholometroaren plastikozko muturra lurrera bota nuela eta batek daki zenbateko multa dagokidala. Teknikoki bota egingo nuen, berez, udaltzainari eman nion, baina ez zuen hartu nahi izan.

Erantzuna: UDALTZAINGOKO KOMISARIO BURUA: Kontsultak egin ditugu egun hartan egin ziren alkoholemia-kontrolatan parte hartu zuten agenteen artean. Jakin ahal izan dugunez 2013ko ekainaren 24an, goizeko 08:00etan, kontrol bat egin zen Gasteizko Andre Maria Zuriaren Koroatzearen kalean. Agenteez alkoholemia-proba egiteko geratu zuten auto-gidari batek patruilako kideak euskaraz zuten zitzaizkion eskatu zuen. 1. agenteak -esku-hartzearen arduradunak- 14-00245 erreferentzia-zenbakia duen txostena osatu du, eta kontsultatzeko moduan jarri. Bertan adierazten da egun horretan, eta alkoholemia-kontrol horretan, gizonezko bat gaztelaniaz zuzendu zitzaiola udaltzainen arduradunari, euskara hutsezko arreta eskatzeko. Une horretan ez zegoenez agente euskaldun bakar bat ere, eta bat joan zedin eskatu zuten irrati bidez, gidari horri arreta egiteko. Baina gidariak presaka zebilela eta bere auzia "berehala" konpontzeko esan zuen. Agente euskalduna beranduxe zetorrelakoan, gidariak onartu zuen alkoholemia-froga egitea; amaieran, lurrera bota zuen ahokoa, amorru biziz eta indarrez bota ere. Jarrera horrek Ingurumenari buruzko Udal Ordenantza urratzen duenez, salaketa aurkeztu zitzaion. Gidariak alde egin zuen leku hartatik, 1. agenteari salaketa bat egingo zuela esan bitartean, lotsagarria iruditzen zitzaiolako Euskal herrian poliziek ez euskara jakitea. 1. agenteak adierazi nahi du bere idazkian inoiz ez zitzaiola ukatu gidariari euskaraz aritzeko eskubidea, ezta hizkuntza berean tratatua izatekoa ere.

---

Dosierra: 2-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Gasteizko Udaltzaingoak bidalitako isunaren jakinarazpena jaso dut. Gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna: UDALTZAINGOKO KOMISARIO BURUA: Salaketaren jakinarazpena izapidetu duen Gasteizko Udaleko saila Ingurumenaren eta Espazio Publikoaren Saila izan da. Horrenbestez, zuen idazkia sail horretara helaraztea eskatzen dizuet, gertakarien jakinaren gainean jar ditzazuen.

---

Dosierra: 7-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Gamarrako Atea kalean, Santo Tomas ibaiko plazatik Gamarrako plazara arteko bitartean, zenbaki bikoitien aldean, lanak egiten ari dira errepide ertzean. Bertan dauden errotilu guztiak gaztelania hutsean ipini dituzte: "Peatón, cruce por la otra acera"; "Prohibido el paso a toda persona ajena a la obra".

Erantzuna: GASTEIZKO UDAL URAK, AMVISAko Gerentea: AMVISA Euskara Erabiltzeko Irizpideen arabera herritarrei eta enpresa barruko langileei zuzendutako errotiluzio guztiak bi hizkuntzatan egon behar du. Aipatutako obra egiteko lizitazio publiko baten bidez kontratatutako enpresa esleipendunak ez du gai hori kontuan izan eta horregatik Gerentzia eurekin harremanetan jarri da seinalazioa elebitan jartzeko agindua emateko. Hortaz gain, hurrengo kontratazioetan obretako seinaleak eta sarrerak elebitan egoteko beharra ere jasoko da, eta horrela egiten ez bada, zigor sistema baten bidez isunak ezarriko liriteke berriro gerta ez dadin.

---

---

Dosierra: 95-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Gasteizko "Green capital" izendapena dela eta jarritako afixak gaztelania hutsean daude. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 158-2014

Nori: GASTEIZKO GARRAIO ZENTROA - CENTRO DE TRANSPORTES DE VITORIA

Arrazoa: Lovaina plazan, Gasteizen, badago bide-seinale bat eskumara (Luis Heinz kalera) jotzea galarazten duena eta testua gaztelania hutsean du: "Prohibido girar a la derecha excepto parking". Erantsita bidaltzen dizuedan irudian ageri da aipatu seinalea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 327-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Gasteizko Udalak "Birziklatzea beti gustagarri" bideoa grabatu du La Huerta, Ikea, Olarizu eta Izartza jatetxeetako sukaldari ospetsuekin birziklatzea zein ona den erakusteko. Lauek espainieraz hitz egiten dute, ez dute hitz bakar bat ere ahoskatzen euskaraz. Euskarazko azalpenak azpidatzita ageri dira, baina edukiontzietan agertzen diren testuak gaztelaniaz soilik irakur daitezke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 447-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Berroztegieta herrian, bide ertzean "Treviñubide Iribidea" dioen errotulua dago. Zenbat iraugo luke "Havenida de los treviñeses" dioen kartel batek?

Erantzuna:

---

Dosierra: 448-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Gasteizko Udalak Printzipal Antzokiaren udako eskaintza ezagutarazi du. Euskarazko lanen presentzia hutsaren hurrengo izango da. Lau antzerki taularatuko dira uda honetan, guztiak espainieraz.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 478-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Ekainaren 12an, espaloitik bizikletan nindoala, udaltzain batek gerarazi ninduen Ajuria Enea aurrean, oinezkoen aldean bizikletaz ibiltzeko araudi berria urratu izana leporatuta. Gaztelaniaz zuzendu zitzaidan eta nik euskaraz erantzun nion. Udaltzainak gaztelaniaz jarraitu zuen eta ezin al zidan euskaraz egin galdetu nion. Berak, berriz, aukeran ingelesez nahiago zuela erantzun zidan, hobeki moldatzen zela euskaraz baino; nolana ere gaztelania hizkuntza ofiziala dela eta gaztelaniaz hitz egiteko eskubidea zuela esanez jarraitu zuen eta nik gaztelaniaz ulertu beharra nuela. Eztabaidan kateatu ginen, ni udalarekin harremanak euskaraz izateko dudak eskubidea aldarrikatzen eta bera gaztelaniaz egiteko duen ustezko eskubideari eusten. Nire eskubidea urratzen ari zela iritzita plaka zenbakia eskatu nion, salaketa egin ahal izateko. Orduan udaltzainak nire nortasun agiria eskatu zidan.

Erantzuna: HERRITARREN SEGURTASUNAREN SAILA, ZUZENDARI NAGUSIA: Mila esker kexa helarazteagatik. Herritarrekin dauzkagun harremanak oso garrantzitsuak dira guretzat eta euskararen erabilera bermatzea, -ahal dugun heinean behintzat-, bereziki zaindu nahi dugu. Gainera, kontuan dugu legeak hala agintzen duela. Beraz, kexan aipatutakoaren antzeko gertakizunen jakinaren gainean egon nahi dugu, jarduera horiek erabat deuseztatzeko. Gauzak horrela, iazko urtarrilaren 22an, irudi korporatiboari buruzko barne instrukzio bat argitaratu genuen, eta baita gure zerbitzuko udaltzaingo guztien artean banatu ere. Instrukzio horren barruan, bazegoen euskararen erabilerari dagokion atal bat, zuek esandakoaren ildotik doana. Gutxi balitz, urriaren 7an beste ohar bat argitaratu genuen, ideia bera gogorarazteko. Badakigu euskararen erabileraren alde egin beharreko lana ez dela amaitu eta eguneroko kontua dela. Baina jakinarazi nahi dizuegu gogotik ari garela pixkanaka-pixkanaka hobetzen saiatuz. Asmo horretan zuen laguntza izango dugulakoan, jaso ezazu agur bero bat.

---

Dosierra: 498-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Heldu den uztailaren 13ra bitarte Nazioen Jaialdia egiten ari dira Gasteizko Konstituzio plazan. Udala babeslea da, baina, halere, euskarak ez du tokirik, ezta jaialdiaren afixan ere.

Erantzuna:

---

Dosierra: 867-2014

Nori: GASTEIZKO UDALA

Arrazoa: Betoñuko Atea kalean (Vitoria-Gasteiz) lanak egiten ari dira espaloietako batean. Hargatik, hesi batean "Desvío peatonal" oharra ipini dute; gaztelania hutsean, baina.

Erantzuna:

---

Dosierra: 21-2014

Nori: IRUÑA-OKAKO UDALA

Arrazoa: Langraizko (Iruña Oka udalerrria) udal kiroldetgia behin eta berriro iragarkia gaztelania hutsean argitaratzen ari da, *Noticias de Álava* egunkarian, orrialde osokoa eta koloreetan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 22-2014

Nori: IRUÑA-OKAKO UDALA

Arrazoa: Langraizko ARRATE udal kiroldetgiaren webgunean, euskarazko atalean, hainbat testu gaztelania hutsean ageri da.

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 564-2014

Nori: LAPUEBLA LABARKAKO UDALA

Arrazoa: Lapuebla de Labarcako udalak etxeko animaliei buruz jarritako bandoa gaztelania hutsean dago: *Se hace saber que los propietarios de los animales domésticos deberán llevarlos sujetos, siempre en la vía pública. Los excrementos (...) los propietarios serán sancionados.*

Erantzuna:

---

Dosierra: 579-2014

Nori: LAPUEBLA LABARKAKO UDALA

Arrazoa: Bartolome Deunaren jaiak direla eta, udalak kalean jarri dituen afixak gaztelaniaz daude ia erabat.

Erantzuna:

---

Dosierra: 562-2014

Nori: OIONGO UDALA

Arrazoa: Oiongo kirol-instalazioen ikastaroen esku-orria gaztelaniaz eta euskaraz dago, baina euskarazko testuak hainbat akats ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 565-2014

Nori: OIONGO UDALA

Arrazoa: Oiongo udal igerilekuetako tarifen orrian euskarazko testuak izugarritzko akatsak ditu: *Ongarriak udako 2014 denboraldian, hil ez izendatuak, 33% galerak gorako haurrentzat...* Euskarari errespetu gutxi.

Erantzuna:

---

Dosierra: 566-2014

Nori: OIONGO UDALA

Arrazoa: Oiongo igerilekuetan udako abonua egiteko fitxa gaztelaniaz dago soilik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 603-2014

Nori: OIONGO UDALA

Arrazoa: Uztailean Oiongo Udalak igerilekuetako kartel bat atera zuen, akatsez josia euskaraz. Kartel hori udako zen, pasatzera doa uda eta oraindik kartel horixe dago.

Erantzuna:

---

## BIZKAIKO UDALAK

---

Dosierra: 34-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoia: Bilbon, Basurtuko Geltokiaren kalean gaztelania hutsean ageri da seinalea. Honela dio: "EXCEPTO CARGA-DESCARGA / GARAJES-VECINOS".

Erantzuna:

---

Dosierra: 35-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoia: Basurtu-Kastrexana errepidean (Bilboko Basurtu auzoan; Benta estrataren perpendikularrean) gaztelania hutsean dago bide-seinalea. Honela dio: "Salida camiones".

Erantzuna:

---

Dosierra: 36-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoia: Bilbon Basurtu-Kastrexana errepidetik Benta estratarako sarbidean bide-seinale bat dago gaztelania hutsean: "excepto vecinos" dio.

Erantzuna:

---

Dosierra: 83-2014

Nori: CAMPOS ELISEOS ANTZOKIA

Arrazoia: Bilboko Campos Eliseos antzokira joan ginen eta:- Txarteldegikoak ez zekien euskaraz- Txartela egiaztatu zigunak ez zekien euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 84-2014

Nori: CAMPOS ELISEOS ANTZOKIA

Arrazoia: Bilboko Campos Eliseos antzokira joan ginen eta txartelean 5 eduki gaztelania hutsean ziren: ilada, aulkia...

Erantzuna:

---

Dosierra: 343-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoia: Bilboko turismo bulegoan euskara ingelesa edo frantsesaren mailan dago edo, zenbaitetan, hauek baino okerrago. Hasteko, telefonoa erantzutean -eta askotan deitzen dut- "Bilbao turismo buenos días/ buenas tardes" entzuten da eta ez, behintzat, "egun on/ buenos días". Gainera, hainbatetan tarte batez itxaron behar da pertsona euskalduna libre egon arte eta bertan banatzen den informazioari erreparatuz gero, laster konturatuko gara euskara gaztelaniapean dagoela. Adibide argia euskarazko mapa da, izan ere, elebiduna da baina informazio osoa gaztelaniaz dago. Eta amaitzeko, bulego berriko kartela, "turismo", gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 450-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoa: Bilboko Arriaga antzokiak 2015-2016 denboraldirako egitaraua aurkeztu du. Euskarari tratu guztiz baztertzailerik ematen zaio bertan: antzerki egitarau osoan izango diren 20 emanaldietatik 3 soilik izango dira euskaraz, 17 kontzertuetatik bitan abestuko dute euskaraz, Arriagako Gelatxoa izeneko egitarauan programatutako 23 saioetako 7tan soilik arituko dira euskaraz, eta gaztelaniaz izango dira denboraldian egingo diren 3 musikalak eta 2 operak. Gainera, Mikel Laboaren omenez sortutako "Zazpi aldiz elur" antzezlanaren egun bakarrean programatuko da, astelehenez.

Erantzuna: BILBOKO UDALA, Kultura eta Hezkuntza Saileko Zinegotzia: Arriaga Antzokian euskaraz programatzen diren ikuskizunen kopurua aldatu egiten da urte batetik bestera, faktore asko direla medio: estrenaitzeko diren produkzioak, egutegian euskarazko ikuskizunak txertatzeko aukera... Arriaga Antzokiak ez du inondik ere bere helburu eta asmoen artean euskarazko ikuskizunak baztertzeari. Euskarazko eskaintza antzeko beste antzoki batzuen (Victoria Eugenia, Principal, Gayarre...) modukoa edo handiagoa da. Zazpi Aldiz Elur ikuskizuna egun bakarrean programatzeari buruz hauxe azaldu behar dugu: 1) Abenduaren 1a Mikel Laboaren heriotzaren seigarren urteurrena ospatzen zen eta ikuskizuna haren omenez izanda, data horretan eman zen. 2) Arriagaren programazioari begira, astelehena egun arrunta da, asteko beste egunen parekoa eta normalean molde guztietako ikuskizunak eskaintzen dira (Montserrat Caballé, Enrique Morente, My fair lady...).3) Eta Zazpi Aldiz Elur ikuskizunari dagokionez, Gasteizko Principalen birritan eman da, Donostiako Victoria Eugenia behin eta Iruñean eta Baionan ez da eskaini.

---

Dosierra: 451-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoa: Bilboko hiri-espazioa okupatzen duten ekitaldietan sistematikoki baztertzen da euskara. Esaterako, Bilbao Triathlon, Tour NBA3x jaialdian, eta Rallye Stone probetan, euskarak ez du tokirik izan. (11 herritarrek helarazi dute kexa hau. Guztien zioa berbera izanik Behatokiak kexa bakarrean bateratzea erabaki du).

Erantzuna:

---

Dosierra: 574-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoa: Bilboko Udalaren izenean etxera deitu zuten telefono bidezko inkesta egiteko Bilboko zaborraren kudeaketari buruz. Udalaren kontu bat zenez, inkesta euskaraz egitea posible ote zen galdetu nuen, baina ezezkoa eman zidaten; denbora asko beharko zuela galdera sorta euskarara itzultzeko. 20 minutuko inkesta bukatu ostean barkamena eskatu zidan eta komentatu zidan inkesta gaztelaniaz soilik jaso zutela.

Erantzuna:

---

Dosierra: 581-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoa: Bilbao Kirolak telefonora hainbatetan hots egin eta beti gaztelaniaz egiten didate harrera.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 596-2014

Nori: BILBOKO UDALA

Arrazoa: Nik aspalditik neukan mugikorrean BILBoBUS izeneko aplikazioa. Ez zen zoragarria, eta batzuetan akatsak ere bazituen, baina erabilgarria bazen. Euskaraz eta erderaz; bi bertsioak zeuden. Noizbehinka eguneratu egiten zen, behar bezala. Baina, duela pare bat aste, halako batean, berez "eguneratu" zen. Ez zen ordea benetako eguneratze bat aldaketa oso bat baizik: jada ez zen Bilbobus, tranbia eta metroa ere sartzen ziren, Bizkaibus ez dakit ziur. Aplikazioaren izena "BILBAO MOVES"!!!! Bilboren EUSKAL IZENA DESAGERTU EGIN DA. Hau guztia aski ez eta, NIK EUSKARA HUTSEAN NEUKAN APLIKAZIOA "EGUNERATU" ETA ERDARA HUTSEAN agertu zitzaidan niri ezer kontsultatu gabe. Berehala bidali nien e-mail bat aplikazioan bertan agertzen den helbidera. Asteak pasata, erantzun berri didate, ERDERA HUTSEAN. Erantzuna hauxe izan da: "Estimado usuario, debido a los numerosos cambios en esta nueva versión de la app, y puesto que queremos ofrecer la mejor calidad posible en la versión en Euskera, aún estamos trabajando en procesar todas las traducciones necesarias, por lo que en las próximas semanas tenemos previsto una nueva versión que incluya este idioma. Un cordial saludo."

Erantzuna:

---

Dosierra: 600-2014

Nori: BILBAO KIROLAK

Arrazoa: Bilbao kirolak erakundera deitu dut eta telefonoa hartu didanak esan dit: "Yo no te puedo atender en euskara. Si quieres hablar en euskara, deja tu teléfono y te llamaremos más tarde."

Erantzuna:

---

Dosierra: 820-2014

Nori: TERMIBUS

Arrazoa: Bilboko Temibusean bozgorailu bidezko ohar bakarra ere ez dut euskaraz entzun; oharrak gaztelaniaz bakarrik esaten dituzte.

Erantzuna: GARELLANOKO AUTOBUS TERMINALEKO ZUZENDARIA: Heldu zaigun kexaren harira, jakinarazi nahiko genizuke jendeari arreta egiteko dauden langileak lau direla eta horietatik bik euskara menperatzen dutela, hau da langilegoaren erdia. Horrela bada, gure ordutegia kontuan izanda (astelehenetik igandera, goizeko 7:00etatik 22:00etara), saiatzen gara txanda bakoitzean euskaldun horietako bat megafoniaz arduratzea. Dena dela, pertsona horiek ere bere atsedenaldi eta oporrak izaten dituztenez, baliteke kasu horietan puntualki behar hori bete gabe gelditzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 855-2014

Nori: ABADIÑOKO UDALA

Arrazoa: Matieneko (Abadiño) Arzubia kaleko aparkalekuak sarrera bi eta beste horrenbeste irteera ditu. Lauetan seinalizazio horizontala gaztelania hutsean dago. Sarreretan: "ENTRADA". Irteeretan: "SALIDA".

Erantzuna:

---

Dosierra: 144-2014

Nori: ABANTO ZIERBENAKO UDALA

Arrazoa: Abantoko Udalak bultzatutako ekimena dugu ABANTO TURISMO. Bada erakunde honen sare sozialetako profiletan ez da inoiz euskara erabiltzen. Ez twitterren ezta facebooken ere. Twitterren profila: @abantoturismo, Facebook: Turismo de Abanto-Zierbena.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 689-2014

Nori: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA

Arrazoa: Gaurko *Deia* egunkarian Amorebieta-Etxanoko Udalaren 3 orrialdeko publizitatea argitaratu dute, japoniar kulturaren Zornotzako jardunaldiak iragartzeko. Lehenengo orrialdea izan ezik (jardunaldien kartel elebiduna), gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA, KULTURA, EUSKARA ETA KIROL ZINEGOTZIA: *Deia* egunkarian ateratako publizitatea, gaztelaniaz zegoen eta hori hobetu beharreko gaitzat hartu dugu hurrengo edizioetarako. Hala ere, Mangamore jaialdia Amorebieta-Etxanoko Udalak kultura eta euskara zerbitzuetarako duen Ametx erakunde autonomoak antolatzen duen ekimena da, eta gainerako ekimen eta programetan bezala, aintzat izan ohi ditugu hizkuntza-irizpideak eta eskubideak, kexa zehatz hori bere horretan hartuta kontrakoa eman dezakeen arren. Hori horrela, hala <http://www.mangamore.net/eu> web orria, nola ekitaldiaren berri emateko eta zabaltzeko erabiltzen diren materialak ele bietan zabaltzen dira. Era berean, euskara hutsean den Gaztezulo aldizkarian txertatu genuen ekitaldiaren gaineko informazioa (ordainduta). Hurrengo ekitaldietan, ahalegin berezia egingo dugu horrelakorik berriro gerta ez dadin.

---

Dosierra: 759-2014

Nori: ATXONDOKO UDALA

Arrazoa: Arrazola aldetik (Atxondo udalerrria) Anbotora igotzeko igaro beharreko pinudian zuhaitzak botatzen dihardute. Ibiltarioi arriskuaz ohartarazteko kartelak daude bidezidorretan, eta gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 779-2014

Nori: ATXONDOKO UDALA

Arrazoa: Arrazola herriko (Atxondo udalerrria) aparkalekuaren albo batean bada bide-seinale bat hauxe dioena: "Bertakoak eta baimenduak ezik". Bada, "[...] ezik" barik, "[...] izan ezik" behar luke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 340-2014

Nori: BALMASEDAKO UDALA

Arrazoa: Balmasedako Udalak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkiarene zuzenketa gaurko *Deia* egunkarian.

Erantzuna: BALMASEDAKO UDALA, ALKATEA: Euskal Autonomia Erkidegoko 10/1982 Legeak agindutakoari jarraituz, Balmasedako Udalak iragarkiak bi eletan argitaratu ohi ditu: *Berria* egunkarian euskaraz eta *Deia* egunkarian gaztelaniaz. Maiatzaren 15eko iragarkiari dagokionez, aurreko argitalpenean (maiatzaren 7koan) DEIA egunkariak berak egindako akats zuzenketa bat izan zen. Beraz, iragarkian adierazi bezala, Udalaren ardura ez diren arrazoiengatik gertatutakoa, eta iragarki horrek egunkarian bertan argitaratutakoa zuzendu baino egiten ez duena, berari jarraipena eman.

---

Dosierra: 55-2014

Nori: BASAURIKO UDALA

Arrazoa: Basauriko Urbi hiribidean, tren pasabidera heldu orduko, eskumatara, berdegune batean, txakurrak lotuta eroan behar direla e.a. dioen seinalea gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GIZARTE-POLITIKA ARLOA, Zinegotzi Ordezkarria: Kexan aipatzen zen seinalea aldatu eta beste seinale elebidun bat jarri da.

---

---

Dosierra: 755-2014

Nori: BASAURIKO UDALA

Arrazoa: Basauriko Udaltzaingoak gaztelaniaz egin dit telefono bidezko arreta, behin eta berriro euskaraz egiten saiatu naizen arren.

Erantzuna: BASAURIKO UDALTZAINBURUA: Udaltzaingoaren lanpostu-zerrendan ez dago telefono bidezko arretako unitaterik. Gaur egun Udaltzaingoa antolatuta daukagun eran, eta ditugun giza baliabideekin, ez dago aukerarik telefono bidezko arreta euskaraz emateko. Horrez gain, talde bakoitzeko kideak (patruiatzan dabiltzanak salbu) txandakatu egiten dira, herritarrei arreta emateko. Haietako batzuek, euskaraz egin dezakete, eta beste batzuek, ez. Beste alde batetik, zerbitzuen eguneroko eginbeharrei eta langileen taulari erreparatuta, ezinezkoa zaigu beti euskaldun bat egotea herritarrei arreta ematen, Edota suerta daiteke udaltzain bat bakarrik egotea bulegoan, eta ezin deia pasatzea euskaraz dakien norbaiti. Udaltzainen %50 inguruk du 2. hizkuntz-eskakizuna gutxienez; etorkizuneko deialdiatarako, gainera, izangaiek titulu hori edota goragoko maila bat edukitzea eskatuko dugu, deialdian parte hartu ahal izateko. Uste dugu hori dela bidea, kexan adierazitakoa bezalako irregulartasunak ekiditeko, euskaldunei euren hizkuntza-eskubideak bermatzeko, eta hala nahi dutenei, aukera emateko administrazioarekin euskaraz aritzeko. Esandakoaz gain, barkamena eskatu, besterik ezin dugu egin. Espero dugu ematen ari garen pausoak gabeiei aurre egiteko baliogarri izango zaizkigula.

---

Dosierra: 882-2014

Nori: BERANGOKO UDALA

Arrazoa: Abenduaren 5ean *Deia* egunkarian Berangoko Antzokiko abenduko egitarauari dagokion iragarkia gaztelania hutsean argitaratu da.

Erantzuna: BERANGOKO UDALA, Alkatea: Bidali diguzun eskutitzari esker, abenduaren 5ean *Deia* egunkarian Berangoko Antzokiko Agenda gaztelania hutsean argitaratu dela jakin dugu, Berangoko udalak bi hizkuntza ofizialetan bidali duen arren. Hori dela eta, *Deiako* arduradunekin harremanetan jarri gara, eta hemendik aurrera guk bidalitako testu elebiduna argitaratuko dutela ziurtatu digute, herritar guztiek informazioa bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko duten eskubidea bermatzen aldera.

---

Dosierra: 347-2014

Nori: BERRIZKO UDALA

Arrazoa: Berrizko udal kiroldegiko beharginok ezin dugu euskaraz egin, ez eta euskaraz atendituak izan, informatika-arazoetarako udalak kontratatuta dituen enpresetako langileekin. Alde batetik euskararik ez baitakite eta bestetik webguneak eta gorabeherak jasotzeko formularioak gaztelania hutsean dituztelako. Enpresok Agmsoft <<http://www.agmsoft.biz>> eta Hispadata <<http://www.hispadata.com>> dira.

Erantzuna: BERRIZKO UDALA, Alkatea: Estatu mailan lan egiten duen informatika enpresarekin konponbidea bilatzen saiatuko gara, Berrizko Udaleko euskara erabilera sustatu eta normalizatzeko ordenantzaren 9. artikulua dioen bezala: "Udaleko organo guztietan euskaraz idatziko dira, beharrezkoa den kasuetan gaztelaniara itzultzearen kalterik gabe" eta erabiltzaileei gogoratu, Udalak duen euskara sailaren itzulpen zerbitzua erabili dezaketela euren hizkuntza eskubideak bermatzeko. Eta ordenantzen 12. artikulua arabera "Berrizko udaleko zerbitzuetan erabiltzeko berariaz lortzen diren programa edo tresna informatikoak bi hizkuntza ofizialetan berdin lan egiteko prestaturik egon behar dira. Departamentu edo zerbitzu bakoitzak bere erantzukizunpean izango du hori bermatzeko neurri zehatz eta argiak hartzea", beti ere, sail arduradun eta euskara sailarekin koordinatuz. Udala ahalegin berezia egiten ari da jendaurreko zerbitzu guztiak euskaraz eskaintzen eta langileen hizkuntza eskakizunen derrigortasun indizea gaitzuta, langileen motibazio eta erabilera sustatzen. Eta hurrengo pausoa, Udalak kontratatzen dituen enpresei hizkuntza irizpideak ezarri eta betearazteko jarraibideak ezartzea da. Nolanahi ere, gonbitea luzatzen dizugu kexa Behatokira luzatu orduko, udaletxean bertan idatziz aurkezteko. Udala aurkezten diren idatzi guztiei erantzun bat ematen saiatzen da eta horretaz aparte, udalak duen itzulpen politika eta normalizazio planaren berri emango genizuke.

---

---

Dosierra: 811-2014

Nori: BERRIZKO UDALA

Arrazoa: Berrizko Udalaren urriko nomina jaso dut. Txantiloia euskaraz dagoen arren, gaztelania hutsean beteta dago. NIF; 10 ENE 09; MENS 01 OCT 14 a 31 oct 14; SALARIO; ANTIGÜEDAD; SALARIO; SALARIO; COMPL. TRANSIT.; COTIZACIÓN CONT. COM.; COTIZACIÓN FORMACIÓN; COTIZACIÓN DESEMPLEO; 31 OCT 14.

Erantzuna:

---

Dosierra: 812-2014

Nori: BERRIZKO UDALA

Arrazoa: Berrizko Udalak lan-arriskuen prebentziorako nahitaez egin beharreko ikastaroa antolatu du beharginentzat. Ikastaroa gaztelania hutsean zen, bai ahozko azalpenetan, bai erabilitako bitartekoei dagokienean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 846-2014

Nori: BERRIZKO UDALA

Arrazoa: Berrizko Iturritza kalean lanak egiten ari dira, Geltoki eta Presatxo kaleen bitartean. Hainbat hesi daude espaloiairen eta errepidearen artean, aparkalekuak okupatzen. Hesiatariko batean, gaztelania hutsean, honako ohar hau dago: "Calle cortada por obras".

Erantzuna:

---

Dosierra: 82-2014

Nori: DURANGOKO UDALA

Arrazoa: Durangoko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du orrialde osoko iragarkia, koloreetan, *Crónicas del Duranguesado* hilabetekariaren otsaileko alean. Agerkaria gaur (2014-02-14) banatu dute Durangaldeko zenbait herritan eta Zornotzan, dohainik, etxeetako postontzietan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 355-2014

Nori: DURANGOKO UDALA

Arrazoa: Durangoko Landako II udal kiroldegiko tabernariak ez dakite euskaraz eta kiroldegia berria da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 507-2014

Nori: DURANGOKO UDALA

Arrazoa: San Agustin Kultur Guneak (Durangoko Udala) orrialde biko publizitatea argitaratu du gaur, ekainak 28, zapatua, erreportaje formatua emanda, *Deia* egunkarian, koloreetan, gaztelaniaz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 745-2014

Nori: DURANGOKO UDALA

Arrazoa: TAO araudia hausten duten autoak eroateko Durangoko udalak duen garabiak honako errotulu zabarra dauka: "Garabiautoen udal zarbitzua". Jakina, gaztelaniazko testu baliokidea zuzen-zuzena da. Euskara eta euskaldunok beste behin kaltetu, sarritan bezala.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 830-2014

Nori: DURANGOKO UDALA

Arrazoa: Durangon, Juan Itziarkoaren auzuneko etxe-multzoetarik behekoan fatxada konpontzen ari direla-eta, Larrasoloeta kale aldeko aparkalekuak okupatzen ari dira eta hiruzpalau kartel berdin ipini dituzte, denak gaztelania hutsean: "No aparcar / Obra en fachada con licencia / Se avisa grúa". Euskaldunok bazterten baikaituzte, aparkatu genezake bertan, eta alegatu eurek kontuan hartzen ez bagaituzte, ea zilegitasunik duten guri eskakizunik egiteko? Aski da. Udalak ezin die gogorarazi enpresei legedia betetzeko dagoela? Udalak berak ezin litzake kontuok zaindu? Udal jagole edo agente zibiko direlakoek eta udaltzainek, gainontzeko ordenantza eta arauak betearazten dituzten modu berean? Ala euskara kontuak eta euskaldunon hizkuntz eskubideak bete eta betearaztea aukerakoa da?

Erantzuna:

---

Dosierra: 959-2014

Nori: DURANGOKO UDALA

Arrazoa: Durangoko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du publizitatea Durangon, [www.durangon.com](http://www.durangon.com), albistegi digitalean. Honatx esteka: [http://www.durangon.com/la-hora-de-hacer-balance-\\_es\\_0\\_15\\_8965.html](http://www.durangon.com/la-hora-de-hacer-balance-_es_0_15_8965.html)

Erantzuna:

---

Dosierra: 241-2014

Nori: ERANDIOKO UDALA

Arrazoa: Abuztuaren 16an kexa aurkeztu nuen Erandioko Udalean trafikoko seinale berriak gaztelania hutsean zeudelako. Irailaren 26an erantzun zidaten kexa euskara eta hirigintza arloetara bideratu zutela eta honako hau jakinarazi zutela: "Horretan lan egiten ari dira (zuzentzen). Orain ipini diren seinaleak brigadak zituen seinale zaharrak dira baina zuzenduko dute". Zazpi hilabete beranduago, lanak aspaldian bukatu ziren arren, seinaleek hor jarraitzen dute, gaztelania hutsean.

---

Dosierra: 415-2014

Nori: ERANDIOKO UDALA

Arrazoa: Abuztuaren 16an kexa aurkeztu nuen Erandioko Udalean trafikoko seinale berriak gaztelania hutsean jarri zituztelako Jose Luis Goioaga kalean. Zuzenduko zituztela esan zidaten, baina gaur, maiatzak 31, arratsaldeko 17:00etan bertatik pasatu naiz eta seinaleek bere horretan jarraitzen dute.

Erantzuna:

---

Dosierra: 679-2014

Nori: ERANDIOKO UDALA

Arrazoa: 2013ko abuztuaren 16an kexa aurkeztu nuen Erandioko Udalean trafikoko seinale berriak gaztelania hutsean jarri zituztelako Jose Luis Goioaga kalean. Apirileko Gobernu Batzordean Hezkuntzako Batzordearen delegatuak seinale guztiak euskaraz zein gaztelaniaz jartzeko konpromisoa hartu zuela jakinarazi zidaten udaletik. Bada, San Antonio kaleko sarrera ondoan dagoen seinaleak, "centro urbano" dioenak, bere horretan jarraitzen du. Txarto zegoen beste seinalea kendu egin zuten, baina haren ordez jarri duten seinale berriari "C/Obieta" euskarazko ordainik gabe ageri da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 954-2014

Nori: ERANDIOKO UDALA

Arrazoa: Erandioko Udalera informazio eske joan nintzelarik (herri barruko autobusen inguruko informazioa) euskaraz galdetu eta langileak ez ulertuarena edo ez entzunarena egin zuen, gaztelaniaz esan nion arte. Orduan bai, ulertu eta gaztelaniaz erantzun zidan.

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 962-2014

Nori: ERANDIOKO UDALA

Arrazoa: Erandioko Udalak azaroan onartu zituen aurrekontuei lotutako RPT edo lanpostu-zerrendan ez dio derrigortasun datarik jarri 2015eko otsailean hutsik geldituko den lanpostuari. Lanpostua departamentu-buruari dagokio eta 2014.03.21eko Hezkuntza-Musika Eskola eta Euskara batzordean lanpostu horri derrigortasun data ezartzea proposatu zen, 2013-2017 bitarteko Euskararen Erabilera Planean jasotakoan oinarrituta. Urriaz geroztik gaia udalbatzan aztertzeke eskatu den arren, oraindik ez dute gai-zerrendan sartu.

Erantzuna: ERANDIOKO UDALA, Alkatea: Adierazi behar dizut:

- (...) Nire lehendakarietzapeko erakunde honen asmoa beti izan da gutxieneko horretatik (86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Elkarteke herri administrazioetan euskaren erabilera normalizatzeko prozesua arautu duena) gora jotzea, udal departamentu bakoitzaren borondatea eta aukerak aintzat hartuta.

- Kexan aipatutako Udal Batzordearen bilkuran honakoa ezarri zen: (...) ondoko lanpostu hauei derrigortasuna ezartzea aztertu: bi sail arduradun, bi udaltzain lehen, osasun eta kontsumo ikuskatzaile bat, Hezkuntza saileko atezain bat eta basozain lanpostu bat. Aurreko proposamen hori aztertu ondoren, bidezkoa izanez gero, V. Plangintzaldian onartu beharko litzateke.

- 86/1997 Dekretuari jarraituz, ondoko hauek dira Udalbatza Osoak proposamena onartu aurretik egin beharreko administrazio-tramiteak: A) Udaleko Hezkuntza, Musika Eskola eta Euskara batzordearen irizpen-proposamena, hizkuntza-eskakizun eta derrigortasun data zehatzak adieraziko dituen. B) Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren txostena, Udal Batzordeak egindako proposamenaren gainekoa. C) Funtzio Publikoa eta Giza Baliabideen Kudeaketa batzordearen Irizpen-proposamena. D) Udalbatza Osoaren onarpena. E) Bidezko diren iragarkiak aldizkari ofizialetan argitaratzea.

Azpimarratu behar da espedientearen gaineko izapideak egiteko epea 2017ko abenduaren 31n amaituko dela, hau da, V. Plangintzaldia amaitzearekin batera.

Bestalde, adierazi behar dizut Erandioko Udalak ez duela jaso sail arduradun den ezein udal funtzionarioen eskaririk kexa-idazkian adierazitako data horretan jubilatzeke asmorik azaldu duenik.

---

Dosierra: 325-2014

Nori: EREÑOKO UDALA

Arrazoa: Ereñoko Udalak gaztelania hutsean argitaratu du gaurko *Deia* egunkarian Akordako landaguneko plan bereziari buruzko iragarkia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 940-2014

Nori: GALDAMESKO UDALA

Arrazoa: Galdamesko Udalak gaztelaniaz argitaratu du gaur, abenduak 21, Ogi Egunaren iragarkia, *Deia* egunkarian. Mari Domingi izena, gainera, ortografia okerrarekin: "Mari Domingui".

Erantzuna:

---

Dosierra: 100-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalean hezkuntza kontuez arduratzen den langileak ez daki euskaraz. Oso larria da, bera arduratzen delako hezkuntza kontu guztietan koordinazio lanak egiteaz Udalaren eta Getxoko ikastetxe eta elkarte guztien artean. Pentsa, euskara elkartearekin ere gaztelaniaz izaten du harremana! Mezuak euskaraz idatzi eta ulertzen ditu, baina gaztelaniaz erantzuten ditu. Eta telefonoz berba egiten dugunean, gaztelaniaz.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 232-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak argitaratu berriak ditu "Ambigú izeneko udal eraikinaren jabari publikoa emateko administrazio baldintza partikularren plegua, ostalaritzako establezimendu jatetxe gisa erabiltzeko. Udalak onetsi dituen baldintza berezi eta teknikoetan, ordea, ez da neurri eraginkorrik hartu herritarrek zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan jaso ahal izango dutela ziurtatzeko. Esleipendunari ez zaio inolako hizkuntza-betebeharririk ezarri; bestetik, euskararen ezagutzari ematen zaion puntuazioa puntuazio osoaren %10era ere ez da iristen; kasurik onenean altzariak eta apaingarriak baino gutxiago baloratuko da euskararen ezagutza.

Erantzuna: GETXOKO UDALA, Idazkari Nagusia: Erabaki hau hartu da: (...) 2013ko martxoaren 4an hartutako erabakiaren aurka berraztertzeo aurkeztutako hautazko errekurtsorako aukerarik ez izatea. Erabaki horren bitartez Ambigú izeneko udal-eraikina ostalaritza-establezimendu gisa ustiatzeko emakida esleitzeko lehiaketa-erregimenaren espedientea arautzeko baldintza-agiriak onartu ziren, objektua bat-batean galdu izanagatik.

---

Dosierra: 235-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udaleko Talde Politikoen badute espazio bat Udal aldizkarian bere iritziak adierazi ahal izateko. Talde politikoen lan hori antolatu ahal izateko, aldian behin, Udal Komunikazio Saitetik alderdi politikoei Udal Aldizkaria zein egunetan argitaratuko den eta testuek zein egunetarako egon behar duten informazioa dakarren orria igortzen zaie. Dokumentu hori gaztelania hutsean dator BETI.

Erantzuna:

---

Dosierra: 237-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak langile eta kargudun guztientzako duen intranet saretik, gaur "jende guztiarentzat", hau da sarean dauden guztientzat, Hiri Seguritasuneko Saitetik, Iñaki Gonzalez Gonzalez-ek Eusko jaurlaritzaren espektakuluei buruzko 44/2014 Dekretu berria bidali digu, gaztelania hutsean idatzitako mezu eta artxiboagaz, Dekretua bera euskaraz ere argitaratua egon arren, eta mezuaren hartzaile asko euskaldunak izan arren.

Erantzuna:

---

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak apirilaren 2an argitaratu ditu Ereaga hondartzan duen LA TERRAZA edaritegia ustiatzeko baldintzak. Udal eraikina izan arren, eta bezeroei arreta zuzena emateko helburua izanik, langileek euskara ezagutzea ez da derrigorrezko baldintza izango. Euskararen ezagutza baloratu soilik egiten da (49 puntutik 5). Ereaga hondartzak udaldian bisitari piloa jasotzen ditu, Bizkaia osotik hainbat, eta horietatik asko euskaldunak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 389-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak milaka bizkaitarrek erabiltzen duten Ereagako hondartzan dagoen La Terraza udal taberna lizitatuko du. Ez da beharrezkoa izango jendeari begira dauden langileak euskaldunak izatea; beraz, euskara erabili ahal izatea "zorte" kontua izango da.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 398-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Atzo hurbildu nintzen Fadura Jatetxera, udal jatetxe-tabernara. Kanpoaldean eguneko menua zegoen gaztelania hutsean. Barruan kartela bazen elebiz menua iragartzen, baina gainerako informazio kartel guztiak gaztelania hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 399-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalaren intranetean bada tresna oso baliagarri bat telefono-gida izenpean. Bertan udal langile eta arduradun guztien telefono eta mail helbideak daude ikusgai. Webaren euskara bertsioan ere, tresna gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 400-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak maiatzean eginiko Hirigintza Batzordean gaztelania hutsean eskuratu zizkigun zinegotzoi hurrengo txostenak: 1. Ereagako hondartzara iristeko garraioari buruzko 3 txosten. Txosten horiek oinarri hartuta erabakiko da Ereaga hondartzan TAO ipini ala ez. Txosten horietako 2 kanpoko enpresa bati eskatu zitzaizkion. Hirugarrena Getxoko Udaleko Ingurugiro sailak egin zuen. 2. Manuel Gainza plazan ibilgailuentzako aparkalekua egitea aztertze txostena. 3. Romoko Itzubaltzeta auzoko Nagusien Etxea zaharberritzeko kostua aztertze txostena. 4. Udal Arkitektoak eginiko txostena.

Erantzuna:

---

Dosierra: 401-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak maiatzean eginiko Ogasun Batzordean gaztelania hutsean eskuratu zizkigun zinegotzoi hurrengo txostenak: 1. Kaleko garbiketa, batze eta garraioaren inguruan Kontratazio zinegotziak eginiko Akordio proposamena. 2. INBISA enpresak garbiketa pleguetatik kanpo gelditu izanagatik aurkeztutako gora jotzeko errekurtsua. 3. Osoko bilkuran onartzeko datozen apirileko fakturen proposamen txostena. 4. Lanbideren bulegoak udal interesekotzat jotzeko ebazpen proposamena. 5. 14/2014, 15/2014 eta 18/2014 zenbakidun Interbentzio txostenak. 6. LAGUNDUZ enpresak apirileko osoko bilkurako erabakien aurka aurkeztutako berraztertze errekurtsua. 7. Adostasun proposamena INBISA enpresak aurkeztutako errekurtsuaren aurrean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 939-2014

Nori: GETXOKO UDALA

Arrazoa: Getxoko Udalak iragarki bi argitaratu ditu gaztelania hutsean gaurko *Deian*, 70-71 orrialdeetan, "European city of sport Getxo 2014" izenburupean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 70-2014

Nori: GORLIZKO UDALA

Arrazoa: Gorlizko Udalak, Kultura Sailaren bidez, eskalatzeko boulderreko erabiltzaileei araudia helarazi die, gaztelania hutsean.

Erantzuna: GORLIZKO UDALA, Alkatea: Barkamenak eskatu nahi ditut eta behar diren aginduak eman ditudala aipatu, arauak erkidegoko hizkuntza ofizial bietan jar daitezzen. "Boulderra erabiltzeko arauak jartzea ez zen Udalaren ekimena, kirol-jarduerak garatzeko ardura duen enpresarena, baizik. Eta enpresa horrek ez zuen kontuan hartu hizkuntza ofizialaren erabilera errespetatu beharra". Berrero barkamena eskatu eta eskerrak ematen dizkiot herritarrari udal-ekintzak egoki bideratzeko laguntza emateagatik.

---

---

Dosierra: 540-2014

Nori: GORLIZKO UDALA

Arrazoa: Gorlizko hondartzaren ondoko aparkalekua beteta dagoela adierazteko darabilten bide-seinalea gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: GORLIZKO UDALA, Jarduneko alkatea: Gure desenkusa agertu nahi dizugu aparkalekua beteta dagoela adierazteko erabiltzen den seinalea gaztelania hutsean idatzita egoteagatik, eta aditzera eman nahi dizut, zure idazkia jaso zen egun berean behar diren aginduak eman zirela aipatutako seinalea gure Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan jar zedin. Aginduak berehala bete zituen Segurtasun Sailak. Bestetik, eskerrak eman nahi dizkizugu eskainitako laguntzagatik; izan ere, horrela gauzatu ahal izango ditugu herritarrei aitortutako eskubideak bermatzeko udal-ekintza egokiak.

---

Dosierra: 576-2014

Nori: GORLIZKO UDALA

Arrazoa: Gorlizko Udalak Andra Mariko jaiei buruzko publizitatea prentsa idatzian kontratatu du. Abuztuaren 1ean argitaratutako iragarkia gaztelania hutsean dago

Erantzuna: GORLIZKO UDALA, Jarduneko alkatea: DEIA EGUNKARIKO "Hemendik" gehigarria, 2014ko abuztuaren 1ekoa, kontsultatuta, egiaztatu da bertan argitaratutako artikulua batean Andra Mariko jaietan herri honetan izango ziren jai-ekitaldiak agertzen zirela. Artikulu horretan ez da jasotzen udal honen inolako ordezkari egindako elkarrizketarik, eta ez da aipatzen inolako ordezkari publiko edo udal-langileren adierazpenik. Artikulua irakurrita argi ikusten da edukia egunkariaren kazetaritza-lanaren emaitza dela; eta, beraz, edukia bera, zein euskaraz ez egotea ere, ezin zaio Udal honi bakarrik leporatu. Egia da, hala ere, Udalak aurretik ezagutu behar izan zuela artikulua edukia, eta hala balegokio, hizkuntza ofizial bietan zabaltzea eskatu behar izango zuela; baina hori ez da hala gertatu. Horregatik, "Hemendik" gehigarriaren artikuluari dagokionez, Udal honek ezin du bere gain hartu zuek adierazitako inguruabarraren gaineko ardurarik. Dena den, Udalak onartzen du dilijentziarik eza izan duela, artikulua argitaratu baino lehenago edukia ezagutu behar izan zuelako. Nolanahi ere, berriro adierazi nahi dugu Udalak interesa duela eta ahaleginak egiten dituela Administrazio honek egiten dituen ekitaldi eta egintzetan hizkuntza ofizial biak errespetatu daitezkeen. Horregatik, eskerrak eman nahi dizkizuegu zuen laguntzagatik; izan ere, eragile guztien parte-hartze aktiboa erabakigarria da gure eskumenetan hobetuz joateko.

---

Dosierra: 472-2014

Nori: IURRETAKO UDALA

Arrazoa: Durangaldeko zenbait herritako eta Zornotzako etxeetako postontzietan doan banatzen den *Crónicas del Duranguesado* hilabetekarian lurretako udalak gaztelania hutsean ipini du iragarkia, handia eta koloreetan. "Convocatoria VI Concurso de Proyectos Empresariales del Municipio de Lurreta" du goiburua. Gainera udalaren irudi korporatiboa ere ez dute batere zaindu, euskaldunon kalterako: herriaren armariaren aldamenean gaztelaniaz baino ez da ageri udalaren izena (Ayuntamiento de la Anteiglesia de Lurreta). Gaur banatu dira hilabetekaria zein Durangaldeko euskal astekaria den Anboto. Anbotok ez dakar iragarkia, (ez gaztelaniaz), ez euskaraz, ez eta hizkuntza bietan ere.

Erantzuna:

---

Dosierra: 528-2014

Nori: IURRETAKO UDALA

Arrazoa: Txakurrak-eta batzeko lurretako eta Durangoko udal zerbitzuak egiten dituen enpresaren ibilgailuak gaztelania hutsean ditu errotuluak. Ibilgailuaren alde batean lurretako udal zerbitzuaren irudia ageri da; bestean, berriz, Durangokoarena.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 23-2014

Nori: KARRANTZA HARANEKO UDALA

Arrazoa: Hilaren 17an Haraneko udalak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia *Noticias de Álava* egunkarian; hain zuzen, honako izenburu hau duena: "Aprobación inicial del proyecto de urbanización y derribo de la U.E. pública de equipamiento genérico de Ullibarri-Arana".

Erantzuna:

---

Dosierra: 443-2014

Nori: MAÑARIKO UDALA

Arrazoa: Mañariko Herriko Tabernaren atean ipinita daukaten oharra gaztelania hutsean dago: "Los martes por la tarde cerrado por descanso semanal". Herriko Taberna udalarena da eta Mañaria Udalerri Euskaldunen Mankomunitateko kide.

Erantzuna:

---

Dosierra: 351-2014

Nori: PLENTZIAKO UDALA

Arrazoa: Plentziako Udalak 2013ko abenduaren 10ean eginiko ohiko saioan erabaki zuen berriro hasierako onespena ematea Plentziako Hiri Antolamenduko Plan Orokorrari. Aipatutako planaren dokumentazio osoa gaztelania hutsean dago; beraz, Udalak ez du 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa bete.

Erantzuna:

---

Dosierra: 631-2014

Nori: SOPELAKO UDALA

Arrazoa: Sopolako TAOko tiketak gaztelania hutsean daude: "Fecha / Estacionamiento / Precio / Fecha / Hora / Precio / N° tarjeta / Conservar este resguardo / Colocar este ticket de forma visible contra el parabrisas en el interior de su vehículo / Conserve este resguardo".

Erantzuna:

---

## GIPUZKOAKO UDALAK

---

Dosierra: 496-2014

Nori: DONOSTIAKO UDALA

Arrazoa: Gaur eguerdian errolda agiria eskatu dut Goikoa Jauregian eta eman didaten dokumentuan, datuak ageri behar diren hutsuneetan kalearen izena zein nazionalitatea gaztelania hutsean idatzita daude honelaxe: "CALLE SAN MARTIN nº 40 3 IZ" eta "ESPAÑA". Datak eta udalaren helbidea behintzat, euskaraz idatzita daude, eta gainontzeko datuak elebitan. Agiria luzatu didanari jakinarazi diot nire helbidea gaztelania hutsean dagoela eta esan dit berak ezin duela ezer egin horrelaxe datorkiolako plantillan. Udal gobernua euskaltzalea izaki, nahi nioke eskatu errolda agirian euskarari lehentasuna ematea.

Erantzuna: DONOSTIAKO UDALA, Normalkuntzarako Atalaren Burua: Kexan azaltzen den gaiak ohartuta dago udala eta dagoeneko abian jarri du akatsa zuzentzeko prozesua. Eginkizun hori, ordea, ez da berehalako batean gauzatu daitekeena. Alde batetik, aurki konponduta egongo da oraindik euskarazko izen ofizialik ez duten hainbat kaleren egoera, eta, bestetik, kale izendegia ele bietan agertu ahal izango da hala behar duten udalaren aplikazio guztietan. Horretarako, sistema informatikoan pisuzko zenbait aldaketa egin behar izan dira eta prozesua ez da erabat amaitu, baina espero izatekoa da datozen hilabeteetan prest egotea.

---

Dosierra: 627-2014

Nori: DONOSTIA SUSTAPENA

Arrazoa: "Donostiako Sustapena SA" hiriko ekonomia eta gizartea sustatzeko eta garatzeko udal-elkarte publiko bat da. Bere jardunetan sarri baztertzen du euskara, esaterako posta elektronikoz bidali didan buletinaren azken alea. Euskaldunok Euskal Herrian jardun ekonomikotik at uzteari oso gaizki deritzot.

Erantzuna:

---

Dosierra: 643-2014

Nori: DONOSTIA 2016 FUNDAZIOA

Arrazoa: Donostia 2016 Europako Kultur Hiriburu Fundazioak ez du euskaraz jakitea eskatu zuzendari berria aukeratzeko onetsitako baldintzetan. Zer ezagutza izango du euskal kulturaz euskaraz ez dakien zuzendariak?

Erantzuna:

---

Dosierra: 665-2014

Nori: DONOSTIA KIROLA

Arrazoa: Donostiako Udalak uda garaian egiten duen kirol arloko ikastaroak begiratuta, Ondarretako Real Club de Tenisean teniseko ikastaroa egiteko izena eman nuen eta niretzat ordutegi egokiena ez zen arren, ikastaroa euskaraz egiteko aukera hartu nuen. Bertara heldutakoan ordea, irakasleak bi taldetan banandu gintuen, izen ematerako garaian egin genuen hizkuntza hautua kontuan hartu gabe. Horrela gure taldean euskaraz ez zekien jendea tokatu eta ikastaro guztia gaztelaniaz egin behar izan genuen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 790-2014

Nori: DONOSTIAKO UDALA

Arrazoa: Donostiako Udaleko euskara-zerbitzuak gaurko *Gara* egunkarian argitaratutako iragarkien argazkia bidaltzen dizuet, #ereeuskaraz delako kanpainari dagokiona. Bada, "jarrai gaitzazu" okerra darabilte, "jarrai (tu) iezaguzu" erabili beharrean. Herri-administrazioek eredu garri behar lukete izan; areago euskara-zerbitzuek eurek.

Erantzuna:

---

Dosierra: 813-2014

Nori: DONOSTIA KIROLA

Arrazoa: Donostia Kirolak 88 ikastaro eskaintzen ditu une honetan helduentzat. Horietatik 14 soilik egin daitezke euskaraz (jarduerari begiratuta 4 jarduera mota soilik) 6 udal kiroldegitan banatuta. Beste modu batera esanda, Donostiako 12 udal kiroldegitan ez dago helduentzako euskarazko eskaintzarik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 866-2014

Nori: DBUS

Arrazoa: Abenduaren 3an eguerdiko 13:20an 1010 CKM matrikuladun T5 autobusa hartzera joan nintzen ama, 3 urteko semea eta haur-aulkian zihoan urtebeteko alabarekin. Ama ezinduentzako atean geratu zen haur-aulkian zihoan alabarekin igo ahal izateko. Nik bitartean, atzeko atea zabaltzeko eskatu nion gidariari, euskaraz. Ez zuela ulertu erantzun zidan. Mesedez, ezinduen atea zabaltzeko eskatu nion, berriz ere euskaraz, ama eta alaba non zeuden seinalatuz. Ez zuela ulertzen erantzun zidan berriz ere. Nik, euskaraz egiten nion bitartean keinuz adierazten nion behin eta berriz zer eskatzen ari nintzaion baina gidariak berean jarraitzen zuen, aterik zabaldu gabe. Halako batean bidaiari bat urreratu zitzaion gidariari eta zer gertatzen zen galdetu zion. Gidariak "que no les entiendo" erantzun zion. Pertsona horrek, itzultzaile lanak eginez, atzeko atea zabaltzeko esaten ari nintzaiola azaldu zion espainieraz, eta orduan zabaldu zuen atea "es que no le entendía lo que me decía" esanez. Uste dut garraioa zerbitzu publikoan lanean ari diren langileek euskaraz gutxieneko bat ulertzeaz aparte prestatuta egon behar dutela gormutuei ere zerbitzua emateko. Espainieraz hitz egitera behartu nahi ninduela iruditu zitzaidan, nik ahalegin guztiak egin baintuen zer adierazten ari nintzaion keinuz azaltzeko.

Erantzuna: DONOSTIA BUS: Gidaria identifikatu dugu eta bilera bat izan dugu berarekin gertaera aztertzeko eta etorkizunean horrelakorik berriro gerta ez dadin. Era berean, jakinarazi nahi dizugu DBUSek denbora daramala langileen euskararen erabilera lantzen eta bultzatzen, Euskara Planaren bitartez. Lan guzti horren emaitzak jasotzen hasi gara eta esan dezakegu azken urteetan euskararen ezagutzaren igoera nabarmena izaten ari dela.

---

Dosierra: 754-2014

Nori: EIBARKO UDALA

Arrazoa: Eibarko Txaltxazelaiko aparkaleku publikoan ordaintzeko makinak hondatzen direnean oharrak gaztelania hutsean ipintzen dituzte. Gaurkoak honela zioen: "Fuera de servicio. Disculpen las molestias. Gracias. Pago con tarjetas". Zergatik?!

Erantzuna:

---

Dosierra: 756-2014

Nori: EIBARKO UDALA

Arrazoa: Eibarko Txaltxazelai aparkalekuko tiketaren ifrentzuan lau arau ageri dira; horietarik bi honela idatzita: "Aparkalekuaren erabilera daydeb arauak onartzea suposatzen du" eta "Aparkaleku honez ez du bertan dauden ibilgaiulen giltzarik hartzen". Duela bost urte salaketa bera egin nuen, baina testuak bere horretan segitzen du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 902-2014

Nori: HONDARRIBIKO UDALA

Arrazoa: Hondartzan aparkatu genuen egun hartan, eta nahiz eta "oteroak" euskaldunak izan, ordaintzeko makinetan ez zegoen ordainketa euskaraz egiteko aukerarik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 273-2014

Nori: IRUNGO UDALA

Arrazoia: Irungo López Ufarte Trofeoa hiru egunez ospatu den txapelketa izan da. Bada, goizeko 10:00etatik arratsaldeko 20:00ak arte bi egunez eta finalaren egunean ere 9:00etatik 14:30ak arte bertako bozgorailuetatik etengabeko animazio eta mezuak gaztelaniaz jasan behar izan ditugu. Gazte zein helduek parte hartzen dute txapelketa honetan eta talde gehienak bertakoak dira. Gure herriak ematen duen itxuraz kexatu nahi dut, izan ere, nahiz eta kanpoko ekipoa bakarra izan, Kantabriakoa, bazirudielako bertan ginela. Hiru egun hitz bakarra ere euskaraz entzun gabe pasa behar izan ditugu gure lotsarako. "Trofeo subvencionado por el ayuntamiento de Irun" eta "Aquí tenemos la futura cantera nacional" bezalako mezu grabatuak etengabe entzun behar izan ziren, goizez zein arratsalde. Eta hitz bakar bat ere ez euskaraz. Udalaren inplikazioa beste behin ere salatu beharrean nago; diru laguntza eskuratzeko baldintzak betetzen ez dituzten taldeei diru laguntza ematen zaielako etengabe. Beste behin, XXXII. edizioa izanda ere, Club Deportivo Dunboa-Eguzki taldeak ez ditu bete aipatutako baldintzak. Bertako gazteek Ikastetxeetan jasotzen duten ereduari burla egitea eta hiri honetan bizi garen 15.000 euskaldunontzako beste eraso bat da.

Erantzuna:

Dosierra: 569-2014

Nori: IRUNGO UDALA

Arrazoia: Biztanleen arreta zerbitzura joan, eta nahiz eta euskaraz hartu ninduten idatziz eman zidaten informazioa guztia erabat gaztelaniaz zegoen.

Erantzuna: IRUNGO UDALAREN INFORMAZIOAREN GIZARTE ETA HERRITARREN PARTE-HARTZE ZUZENDARIA: Maiz informazio-fitxa horiek gaztelaniaz emateko esaten digute gure erabiltzaile euskaldunek. Agian kasu honetan horrela izan da. Sentitzen dugu gertatutako. Gure langileei oroitarazi diegu erabiltzaileei beti galdetu behar zaiela zein hizkuntzatan nahi duten informazioa. Horrela bada, antzeko egoeraren batean egonez gero, esaiozue herritarrari zalantzarik gabe euskarazko informazioa eska diezaietela gure langileei. Esteka honetan aurkituko ditu euskarazko fitxak: <http://www.irun.org/cod/tramu/tramite.asp?idioma=2&ClaveTramite=248&ClaveDpto=1&texto1=&operlogico=AND&texto2=>

Dosierra: 673-2014

Nori: PASAIAKO UDALA

Arrazoia: Pasaiako Udalak kale garbiketarako hamabost lanpostu betetzeko lan deialdia egin du. Hautagaiei ez zaie gutxieneko hizkuntza-eskakizuna ere eskatu.

Erantzuna: PASAIAKO UDALA, Alkatea: Egia da Pasaiako Udalak kale garbiketarako hamabost lanpostu betetzeko deialdian hautagaiei ez diela gutxieneko hizkuntza-eskakizuna eskatu. Azken urteotan Udalean ez da horrelako aurrekaririk egon, baina deialdi honetan salbuespena egiteko erabaki politikoa hartu da. Kale garbiketa 2014ko abuztura arte FCC enpresarekin egin da. Bere garaian, udal zerbitzua zena enpresa pribatu baten esku ipini zen, hain justu 2006an, Pasaiako Udalean gobernuan PSE taldea zegoenean. Momentu horretan, Udalean lanean ari ziren langileek euren etorkizuna aukeratu ahal izan zuten: Udalean jarraitu edo FCCra joan. Esan beharra dut langile horiek ez zirela ?ohiko langileak?, beraien egoera sozioekonomikoa berezia zen eta gizarte zerbitzuetatik bideratuak izan ziren udalera. Gauzak horrela, batzuek udalean gelditzea erabaki zuten eta beste batzuk, gehienak, 8 langile hain zuzen ere, FCCra joan ziren. FCCrekin kontratua amaitzeaz zegoela, udal gobernu honek publikazioaren aldeko hautua egin zuen, Ez da bide erraza izan, sindikatuekiko negoziaketa gogorra izan da, subrogazioa ez zen aukera bat, eta deialdiaren oinarriak idatzi dira bere garaian udal langile horiek udalera itzultzeko aukera izan dezaten. Zoritxarrez, hizkuntza-eskakizuna oztopo zen honetan, baina ez bakarra. Esan bezala, langile horiek zenbait alorretan zailtasunak dituzten pertsonak dira, eta horietara egokitu behar izan gara. Jakinda behin-behineko lanpostuez ari garela, udal honen nahia baita legeak baimentzen dion momentuan behin-behinekotasunean dauden lanpostu guztiak Lan Eskaintza Publikora ateratzea, (dagokion hizkuntza-eskakizunarekin, noski) hizkuntza-eskakizuna ez eskatzea erabaki genuen. Hautagaiei modu batera edo bestera jakinarazi zaie LEPa egiten den momentuan gutxieneko hizkuntza-eskakizuna egongo dela eta adierazi zaidanez gaur da eguna bere garaian langile izan ziren horiek Udal Euskaltegian izena emana dutena. Esan bezala, erabaki politikoa izan da, maila sindikalean adostua, eta ez dut nire burua zurituko, egia da udal honek azken urteotan jarraitutako irizpide guztien kontrakoa dela. Egiten ari zireten lana eskertzeko aprobetxatu nahiko nuke, nahiz eta ni neu izan naizen kexa honen sortzaile.



## IPAR EUSKAL HERRIKO UDALAK

---

Dosierra: 390-2014

Nori: BAIONAKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Aparkalekuko txartela eta isunaren jakinarazpena frantses hutsean dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 493-2014

Nori: BAIONAKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Ekainaren 27tik 29ra ESCALES MARINES deitu egunak antolatu dira Baionan. Egun horietako animazioak aurkezten dituen egitaraua frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 512-2014

Nori: BAIONAKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Baionako Herriko Etxearen maiatza-ekaineko berripapera, *Bayonne Magazine*-ren 179. alea, frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 513-2014

Nori: BAIONAKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Baiona, Angelu eta Miarritzeko herrien maiatza-ekaineko *A l'affiche* agenda kulturalaren 82. alea frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 521-2014

Nori: BAIONAKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Uztailaren 23tik 27ra Baionako bestak iraganen dira. Egun horietan besten kari aparkatzeko aholkuak emateko seinaleak ezarri dira herrian zehar; seinale horiak hain zuzen ere. Frantses hutsean dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 515-2014

Nori: ANGELUKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Angelu, Miarritze eta Baionako eta herrien maiatza-ekaineko *A L’AFFICHE* agenda kulturala, 82. alea, frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 216-2014

Nori: DONIBANE LOHIZUNeko HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Otsailaren 12tik goiti atez atekako bilketa selektiboa abian ezarriko dela jakinarazi zidaten DONIBANE LOHIZUNeko HERRIKO ETXEak eta BIZI GARBIA SINDIKATU ANITZAK. Jakinarazpena “Collecte sélective au porte à portes en sacs” frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 419-2014

Nori: DONIBANE LOHIZUNeko HERRIKO ETXEA

Arrazoia: 2010ean nire nortasun agiria berritzera joan nintzen DONIBANE LOHIZUNeko HERRIKO ETXERA. Izan ere, nire deitura ñ batekin idazten da, eta horrela agertzen da nire familia liburuxkan. Baina, nortasun agirian nire deitura, betidanik, n-rekin idatzi dute. Berritzera joan nintzenean, nire benetako deitura agerrarazi nahi nuela adierazi nien, baina, programa informatikoak ez diela egiten uzten argudiatuta, berriz ere, n-rekin agertu da nire deitura. Geroztik, arazoa konpontzeko eskatzen diet, baina erantzuna berdina da eta nik, nortasun agiririk gabe segitzen dut. Haatik, pasaportearen ñ-a agertzeko arazorik ez da izan. Herriko Etxeko langileek erantzun zidaten, 2012an egoerak aldatu behar zuela, eta posible izanen nuela nire deitura berreskuratzea, baina, oraindik blokeatua naiz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 710-2014

Nori: DONIBANE LOHIZUNeko HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Abuztuaren 30ean Labrouche karrikan aparkatu nuen eta isuna jaso nuen, ez ordaintzeagatik. Isuna etxean jasoko dudala erraten didan oharra ezarri zidaten eta frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Nori: HENDAIKODALDA

Arrazoia: Dongoxenia haurtzaindegi elebiduneko barne arautegian euskararekiko agertzen den esaldi bat salatu nahiko nuke. Bi hizkuntzak frantsesa eta euskara erdiz-erdiz haurrekin erabiliak izanen direla argiki agertzen da baina esaldi batek euskararen erabilera oztopatzen du eta nire ustez diskriminazio handia sortzen du, bertan argiki errana da gurasoei beraien haurrei euskaraz ez hitz egiteko aukera ematen zaiela eta eskaera egin dezaketela beraz haurrari frantsesez soilik egiteko. Orri berean agertzen da haurtzaindegia euskararen aldeko labelizazio batean sartzekotan direla. 4. orriko 6. paragrafoan agertzen da euskarari buruzko zatia

Erantzuna:

---

Dosierra: 421-2014

Nori: MIARRITZeko HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Apirilean nire alaba eraman dut haurtzaindegira, euskarazko harrera eskaintzen duen haurtzaindegia da. Bertan, Biarritzeko mediatekak apiril-abuztu bitartean gazteendako antolatutako aktibitateen berri emateko egitaraua zabaldu didate eta frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 514-2014

Nori: MIARRITZeko HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Miarritze, Baiona eta Angeluko herrien maiatza-ekaineko *A L’AFFICHE* agenda kulturala, 82. Alea, frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 716-2014

Nori: SENPEREKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Senpereko Herriko Etxeko aldizkarian atal nagusietako tituluak izan ezik eduki osoa frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 316-2014

Nori: ZURAIKODALDA

Arrazoia: Herriko etxeko hauteskundeetan gutunak elebidunak ziren, biba zuek. Baina herriko etxetik errezibitzen dugun lehen gutuna osoki frantsesez! Zuen programak zioen: "Euskara gure nortasunaren zutabea da, bere erabilpena hedatu nahi dugu herriko eguneroko urratsetan".

Erantzuna:

---

Dosierra: 620-2014

Nori: ZURAIDKO HERRIKO ETXEA

Arrazoia: Berriz ere herriko etxeko gutun bat eskuratu dugu, frantses hutsean. Noiz arte gure eskubideak ukatuko dizkigute? Eskertuko nizueke guttienez euskara frantsesaren maila berean emaitako ahaleginak egitea.

Erantzuna:

---

## NAFARROAKO UDALAK

---

Dosierra: 114-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko bigarren zabalgunean dagoen "Monumento a los caídos" delakoan dagoen erakusketa aretoa iragartzen duen kartela ele bietan dago, baina euskaraz tamaina askoz ere txikiagoan eta irakurtzea zailtzen duen kolore gorrian ageri da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 151-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Urtarrilaren 28an Iruñeko udaleko Casa Marceliano bulegoetan egon naiz eta juxtu une horretan ez zegoen langile euskaldunik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 152-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Urtarrilaren 28an Iruñeko udaleko Casa Marceliano bulegoan eman zizkidaten paper guztiak (Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana) gaztelania hutsean zeuden. Euskarazko bertsio eskatuta, ez zegoela esan zidaten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 228-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Azaroaren 25 pasealekuko 2 karteletan pasealekuaren izena ez da euskaraz ageri, "25 de noviembre pasealekua" baino ez da ageri.

Erantzuna:

---

Dosierra: 229-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Donibane Kirol Elkartearen azpialdean dagoen biribilgune handia baino lehentxeago Iruñea erdialdeko hoteletara nondik joan behar den adierazten duen zutikako seinale horia dago. Euskarazko testua ez dago zuzen idatzia: "ERDI aldean" ageri da "ERDI aldea" beharrean.

Dosierra: 230-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Sanduzelai eta Donibane auzoen artean, Donibane Kirol Elkartearen azpialdean, behin behineko aparkaleku gisa moldatutako lur-saila dago. Informazio hori ematen duen kartelean euskarazko testuaren tamaina gaztelaniazkoarena baino txikixeagoa izatean gain, kolore argiagoa duenez, zailagoa da informazioa euskaraz irakurtzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 240-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Sarasate pasealekuko eta Takonerako komun publikoetako kartel guztiak gaztelania hutsean daude, bai ordutegiaren berri ematen dutenak zein besteak. Ordutegia adieraztekoak folio bat direnez, erraz eta merke alda daitezke.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 244-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak gaztelania hutsean paratu du obrak direla eta Kanpana kalea itxita dagoela iragartzen duen bide-seinalea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 245-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñea erdigunera joateko norabidea adierazten duen bide-seinalea euskaraz oker idatzita dago: "ZONA centro, ERDI aldean".

Erantzuna:

---

Dosierra: 272-2014

Nori: GAYARRE ANTZOKIA UDAL FUNDAZIOA

Arrazoa: Gayarre Antzokiko ikuskizunetarako sarrerak internet bidez erositakoan, ondoren bertan dauden makinan bildu behar dira. Bada, makinaren gainean dagoen ohar gorrian testua euskaraz ere idatzia dagoen arren, gaztelaniazkoak baino tamaina txikiagoa eta kolore argiagoa du. Horrez gain, makinan bertan dauden oharrek ez daude euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 275-2014

Nori: GAYARRE ANTZOKIA UDAL FUNDAZIOA

Arrazoa: Gayarre antzokiko urtarriletik ekainera bitarteko egitarauaren liburuxka ez dut euskaraz aurkitu antzokian berean. Euskaraz diren saio apurrei buruzko informazioa ere ez dator euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 276-2014

Nori: GAYARRE ANTZOKIA UDAL FUNDAZIOA

Arrazoa: Iruñeko Gayarre antzokiak urtarriletik ekainera bitartean prestatutako egitarauaren baitan musika nahiz poesia saio bat eta musika saio bat baino ez dira izanen euskaraz guztira; 2. seihilabeteko gainerako ziklo, musika edo antzerki saio guztiak, baita familian ikustekoak direnak ere, ez dira euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 277-2014

Nori: GAYARRE ANTZOKIA UDAL FUNDAZIOA

Arrazoa: Iruñeko Gayarre antzokian urtarriletik ekainera bitarte izanen den "Soinu fikzioa zikloa"ri buruzko esku-orria eskura dago antzokiko sarreran. Esku-orriak ez daude euskaraz idatziak eta 5 saioetatik bakarra ere ez da euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 283-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udala obrak egiten ari da Errekoleta kalean. Lanen berri emateko jarri duten kartela gaztelania hutsean dago. "Calle cortada por obras" dio.

Erantzuna:

---

Dosierra: 284-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udala obrak egiten ari da Campana kalean. Lanen berri emateko ondorengo testua idatzi dute gaztelania hutsean: "Calle Campana cortada por obras, para acceder a Plaza San Francisco".

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 285-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak 12 kontzertu antolatu ditu Aste Santuko kultur programazioaren barruan eta kontzertuen aurkezpena gaztelania hutsean egin da beste behin ere. Gabonetan kontzertuen aurkezpenak euskaraz egiteko eskatu genion udaleko kultur arduradunari. Ez zela posible erantzun zuen, ez zegoela denborarik. 4 hilabete izan ditu Aste Santuko kontzertuen aurkezpenak euskaraz prestatu ahal izateko, baina oraingoan ere gaztelania hutsean egin dira aurkezpen guztiak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 286-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udal plazan turistentzako informazio bulegoa zabaldu berri dute. Bulegoko erakusleihoan kristal osoa betetzen duen eranskailua jarri dute hainbat argazki eta testurekin. Euskarazko testuak gaztelaniazkoak baino letra txikiagoan ageri dira, ingelesa eta atzerriko beste hizkuntzen tamaina berean. Beraz, Udalak ez du euskararen udal ordenantzaren bigarren xedapen gehigarrian ezarritakoa bete.

Erantzuna:

---

Dosierra: 300-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udaltzaingoak Labrit inguruan egiten ari diren berrurbanizazio lanetako hesietan jarri dituen ohar fosforitoak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 301-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udaltzaingoak Alde Zaharreko hainbat tabernetan prozesioei lekua egiteko eskatuz banatu duen papera gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 305-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Aurten Iruñeko 431 familiak ezin izan dituzte beren seme-alabak bizi diren auzoko Udal Haur Eskoletan euskaraz matrikulatu Iruñeko Udalak euskarazko plazak Txantrean soilik eskaintzen dituelako.

Erantzuna:

---

Dosierra: 317-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak maiatzaren 6an lore sorta eraman zuen Tomás Caballeroren omenaldira. Zintan ageri zen testua, urtero bezala, gaztelania hutsean zegoen: "El Ayto. de Pamplona a Tomás Caballero" jartzen zuen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 324-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Labrit pilotaleku inguruan partidak direnean aparkalekuak erreserbatzen dituzte telebistako kamioiek lekua izan dezaten. Iruñeko Udaleko Herritarren Seguritasuneko Alorrak horren abisua emateko oharrak jartzen ditu "Jefes de Sala" izenburuarekin. Bada BETI gaztelania hutsean idatzita egoten dira. Lau urte daramatzat kontu hau salatzen.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 335-2014

Nori: GAYARRE ANTZOKIA UDAL FUNDAZIOA

Arrazoa: Eñaut Elorrietak Iruñeko Gayarre Antzokian emandako kontzerturako sarrerak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 338-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko udalak aparkatzeagatik ematen duen ziurtagiria gaizki idatzita dago euskaraz. "gauzatkiareb" zer demontre den jakiterik ez dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 374-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Arantzadi udal igerilekuen web-orrian erreserbak online egiteko sistema jarri dute abian. Erreserba gaztelaniaz eta katalanez egin daiteke, baina ez euskaraz.

Erantzuna: SEDENA S.L.: Zure eskakizuna jaso dugu eta gaiaren gainean gaude. Ahal dugun neurrian eskura dugun eta bidaltzen diguten informazio guztia euskaraz sartzen ahalegintzen gara. Zure eskaera Iruñeko Udaleko Kirol Alorrera bideratu dugu. Bestetik, instalazioetako langileak SEDENA S.L., Aranzadi Kirol Guneko zerbitzu teknikoaz arduratzen den enpresako langileak gara eta Iruñeko Udaletik helarazten diguten informazioa jakinarazi besterik ez dugu egiten. Iruñeko Udaletik adierazi digute erreklamazio hau Udal Erregistroaren bidez aurkeztu behar duzula, jakitun egon eta horretaz ardura daitezen.

---

Dosierra: 375-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Aranzadi kirolgunearen web-orriak badu euskarazko bertsioa, baina hainbat eduki, besteak beste, azken orduko berriak, prezio publikoen berri ematen duen agiria, Kirol Instalazioen ordenantza, egutegia, gaztelaniaz soilik ikus daitezke.

Erantzuna: SEDENA S.L.: Zure eskakizuna jaso dugu eta gaiaren gainean gaude. Ahal dugun neurrian eskura dugun eta bidaltzen diguten informazio guztia euskaraz sartzen ahalegintzen gara. Zure eskaera Iruñeko Udaleko Kirol Alorrera bideratu dugu. Bestetik, instalazioetako langileak SEDENA S.L., Aranzadi Kirol Guneko zerbitzu teknikoaz arduratzen den enpresako langileak gara eta Iruñeko Udaletik helarazten diguten informazioa jakinarazi besterik ez dugu egiten. Iruñeko Udaletik adierazi digute erreklamazio hau Udal Erregistroaren bidez aurkeztu behar duzula, jakitun egon eta horretaz ardura daitezen.

---

Dosierra: 383-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak laguntzaileak ipini zituen atzo hautesleketan. Iruñeko Hizkuntza Eskolan zeregin horretan ari zen lan pertsonak ez zekien euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 385-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak laguntzaileak ipini zituen atzo hautesleketan. Iruñeko Hizkuntza Eskolan zeregin horretan ari zen pertsonak zeraman identifikazio txartela, Iruñeko Udalaren logoduna, gaztelania hutsean idatzita zegoen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 426-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA - KULTURA ALORRA

Arrazoa: Iruñeko Udalak aurkeztu berri duen "La Ciudadela de Pamplona" liburua (Iruñeko Zitudadela) gaztelaniaz argitaratu da soilik, nahiz eta udalarena izan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 444-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Atzo Condestablearen jauregian izan nintzen arratsaldeko 19:00ak inguruan. Sarreran hiru langile zeuden eta bat bera ere ez zen euskalduna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 445-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Atzo Condestablearen jauregian izan nintzen. Ordenagailuetan interneten aritzeko orria eskatu eta gaztelaniazkoa eskaini zidaten. Euskarazko bertsioa nahi nuela esan nien, baina, ez zegoela erantzun zidaten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 446-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak leku berezietan aparkatzeko ematen dituen baimenak gaztelania hutsean idatzita egoten dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 453-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Aste honetan Iruñeko Udalak bidalitako gutun agiriduna jaso dut. Hartu-agiriaren txartel arrosa gaztelania hutsean zegoen. Gutuna zabaldua bi orri aurkitu ditut: bat Zerbitzu Orokorretako alorrekoa, bi gauza txiki izan ezik gaztelania hutsean idatzia, eta euskaraz duen apurra kontraste gutxiagorekin ageri duena; eta bigarrena, aldizkako zergen departamentuaren lurraren gaineko kontribuzio-agiria, eta euskaraz Iruñeko Udala hitzak bakarrik dituena, kontraste eta tamaina txikiagoan, gainera.

Erantzuna:

---

Dosierra: 491-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Azken urteotan Iruñeko Udalak argitaratu dituen Iruñeari buruzko hainbat liburu (Ziudadelaz, bertako historiaz, e.a.), garai batean ez bezala, gaztelania hutsean karrikaratu ditu. Liburu interesgarriak dira eta euskaldunok ere euskaraz irakurri nahiko genituzke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 511-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak aplikazioa sortu du Sanferminetarako. Bada, euskarazko bertsioan testu batzuk gaztelaniaz ageri dira eta besteren bat ez da ulertzen ("Ez dago ezer utzi"?).

Erantzuna:

---

Dosierra: 529-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak aurtengo Sanferminetarako ekipajea nola gorde azaltzeko kaleratuko oharrean euskarazko testua oker idatzia dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 552-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Sanferminetan feria-lekua seinalatzen duen afixan euskarazko testua letra xehez dago (minuskulaz) eta gaztelaniazkoa, berriz, letra larriz; beraz ez da Iruñeko Euskararen Ordenantza betetzen.

Erantzuna:



---

Dosierra: 553-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Sanferminetako feria-lekuko kartelean (Iruña atsegin dut!) euskarazko testuaren tamaina gaztelaniazkorena baino txikiagoa da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 554-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Sanferminetan Labriteko aldapa itxita dagoela adierazteko jarri duten seinaleak ez du Iruñeko Euskararen Ordenantza betetzen, euskarazko testuaren tamaina txikiagoa delako.

Erantzuna:

---

Dosierra: 555-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: "Azoka barrutia"-k "Recinto Ferial" adierazteko ez dirudi itzulpen egokia. Dena den, gutxi ikusten da, gaztelaniazko testu nabarmenaren ondoan. Kartel honek ez du Iruñeko Euskararen Ordenantza betetzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 556-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Labrit frontoiaren ondoan Sanferminetarako jarritako seinaleak, eremua autobusendako soilik dela dioena, ez du Iruñeko Euskararen Ordenantza betetzen, izan ere, euskarazko testua txikiagoa baita eta kolorea gutxiago nabaritzen da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 557-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Labrit frontoiaren ondoan dagoen seinaleak, eremua ez dela oinezkoendako dioena, ez du Iruñeko Euskararen Ordenantza betetzen, euskarazko testua txikiagoa delako. Kolorea, bestalde, gutxiago nabaritzen da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 558-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Iruñeko Sanferminetako feria-lekuaren sarreran dagoen kartel/mapak testu guztia gaztelaniaz du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 559-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Sanferminetako feria-lekuko hesietan hiriaren inguruko informazioa dago. 17 panel dira. Bost euskaraz eta 12 erdaraz. Orekarik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 560-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoiak: Sanferminetan Takonerako atariaren ondoan komunak non diren iragartzeko jarritako kartelean euskarazko testua txikiagoa da eta kolorea gutxiago nabarmentzen da gaztelaniazko testuarena baino.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 625-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Santo Domingoko igogailuen barruan dagoen plakan euskarazko testua gaztelaniazkoa baino txikiagoa da eta, hortaz, ez du betetzen Iruñeko Udalaren ordenantza.

Erantzuna:

---

Dosierra: 653-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruña Kultura Buletina euskaraz bidaltzeko eskatu arren, gaztelaniaz soilik bidaltzen dute eta hau da horren inguruan jasotako erantzuna: "Hola Ainhoa, La Agenda se envía en castellano y aparece en bilingüe las informaciones de las actividades y programas que se realizan en euskera. Estas son las directrices de concejalía y dirección del área de Educación y Cultura. Ya lo siento. Envío de todos modos, tu petición a la dirección. Gracias por tu interés y un saludo, Beatriz Iribarren Zabalegui Área de Educación y Cultura Ayuntamiento de Pamplona C/ Descalzos, 72 - 2º.Tl.: 948420970".

Erantzuna:

---

Dosierra: 696-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalak "La Ciudadela de Pamplona" eta "El Ferrocarril del Plazaola" liburuak argitaratu ditu 2014 urtean. Biak ala biak gaztelaniaz soilik argitaratu ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 697-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalari euskaraz zuzendu nion udal instalazioak erabiltzeko baimen-eskaera, hala ere, gaztelania hutsean jaso dut ebazpenaren jakinarazpena.

Erantzuna:

---

Dosierra: 709-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko hiri sarreretako errotuluek "Pamplona" besterik ez dute jartzen, hiriaren izen ofiziala "Pamplona-Iruña" den arren. A12 Etxabakoitzeko sarreran, Zaragoza etorbidean Arrosadiako sarreran, Belosoko etorbidean Burlatako sarreran, PA-30/NA-700 errotondan, PA-31n, PA-34n eta NA-30 Landabenen daude horrelako seinaleak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 801-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko San Pedroko zubiaren ondoan obretan ari dira. Iruñeko Udalak lanen berri emateko jarri duen seinalea gaztelania hutsean dago. Honela dio: "Area de conservación urbana. Conservación de pavimentos. Estamos trabajando para mejorar la ciudad. Perdonen las molestias."

Erantzuna:

---

Dosierra: 803-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko San Pedroko zubiaren ondoan obretan ari dira. Iruñeko Udalak lanen berri emateko jarri duen seinalea gaztelania hutsean dago, ez du euskarazko ordainik. Honela dio: "Calle cortada por obras".

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 804-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko San Pedroko zubiaren ondoan obretan ari dira. Iruñeko Udalak lanen berri emateko jarri duen seinalea gaztelania hutsean dago. Honela dio: "Area de conservación urbana. Conservación de pavimentos. Estamos trabajando para mejorar la ciudad. Perdonen las molestias."

Erantzuna:

---

Dosierra: 805-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko San Pedroko zubiaren ondoan obretan ari dira. Iruñeko Udalak lanen berri emateko jarri duen seinalea gaztelania hutsean dago. Honela dio: "Area de conservación urbana. Conservación de pavimentos. Estamos trabajando para mejorar la ciudad. Perdonen las molestias."

Erantzuna:

---

Dosierra: 806-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko San Pedroko zubiaren ondoan obretan ari dira. Iruñeko Udalak lanen berri emateko jarri duen seinalea gaztelania hutsean dago. Honela dio: "¡¡ Peatón!! Acera en obras. Disculpen las molestias".

Erantzuna:

---

Dosierra: 822-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Donibane auzoan Urdazubiko monasterioa kaleak eta Barañaingo etorbideak bat egiten duten tokian zebra-bideak tokiz aldatzeko lanak direla eta Udaltzaingoa zenbait hesitan paratutako oharrak ez daude euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 827-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Marcelo Zelaieta kaleko espaloian Iruñeko Udala egiten ari den obra edo lanen karira paratutako kartelak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 852-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Condestable jauregian Udalaren erregistro, errolda, eta herritarrendako informazio bulegoak daudela dioen zutikako seinalea dago jauregi barnean, patio modukoan. Informazioa euskaraz badagoen arren, letraren tamaina hain da txikia eta fondoko kolorearekin hain kontraste txikia egiten du, ondora hurbiltzen ez bazara ez dela euskarazko testua ikusten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 860-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Azaroaren 28an Iruñeko Civiox Condestablen ez zegoen 2014ko urria-azaroa-abenduko egitaraua biltzen duen liburuxkaren euskarazko alerik. Langileari euskarazko alea eskatu niolarik, bukatu zirela erran zidan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 879-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Iruñeko Udalaren webguneak ez du informazio bera eskaintzen euskaraz eta gaztelaniaz, eta ez du ahalbidetzen Udalarekin egin beharreko tramiteak euskaraz egitea ere.

Erantzuna:

---

Dosierra: 880-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoia: Iruñeko Udalak 20.000€ko aurrekontua aurreikusi zuen Iruñeko Euskalgintzarekin lotutako akordio baten bidez, ordenantzak ezarritakoa bete eta Iruñeko kale izendegiko hainbat errotulutan euskararen eta gaztelaniaren presentzia berbera ziurtatzeko. Udalak dirua gastatu du, baina iruzur eta irri egin die Iruñeko euskaldun guztiei: aldaketa "kalea" hitza tokiz aldatzera mugatu da, izen propioa euskaratu gabe. "Calle/kalea Cendea de Iza" plakaren ordean "Calle Cendea de Iza kalea" plaka jarri du, gauza bera egin du Cendea de Iza zeharkalea, Cendea de Galar kalea, Cortes de Navarra kalea, Cuenca de Pamplona-Iruña kalea, Del Mercado kalea, Mayor kalea, San Francisco kalea antigua rúa de la cuchillerías aintzinean, Descalzos kalea antigua carnicerías viejas ohia, Avenida Carlos III el Noble etorbidea, kaleen plakekin.

Erantzuna:

---

Dosierra: 884-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoia: Iruñeko Udalak 2014ko udazkenerako Civioxetan antolaturiko 80 jarduera ingurutik 8 baino ez dira euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 885-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoia: Iruñeko Udalak 2014ko Eguberrietan haurrendako hiri kanpamenduak ("Somos indios") antolatu ditu Civiox Iturrama eta Civiox Condestablen. Egitaraua ez dut euskaraz aurkitu eta egitarauan bertan hizkuntzari aipamenik egiten ez zaionez, gaztelaniaz baino ez direla izanen ondorioztatzen dut. Ondorioz, ez dut alaba euskarazko inongo jardueretan izena ematerik izanen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 887-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoia: Civiox-etako jardueren eskaintzari buruzko informazioa eskuratzen saiatu naiz gaur, abenduak 2, Iruñeko Udalaren webgunearen euskarazko bertsioan. Orri batetik aitzinera euskaraz beharrian, gaztelaniaz agertzen da informazioa. Web orriaren gaineko aldean dagoen "Euskera" estekan klikatuta "Server error / File or directory not found" mezua duen orria agertu zait. Beraz, ezin izan dut eskaintzari buruzko informazioa euskaraz eskuratu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 967-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoia: Iruñeko Ingurumen Heziketarako Museoa non den adierazteko zutikako 2 seinale ez daude ongi idatziak, "Inguruman" ageri baita. Aipatu seinale horiek San Pedroko zubitik San Ferminetan Gora Iruñea taldeak antolatu zuen Jai Gunera doan zatian daude. Akats bera zuten beste kartel batzuk aldatu dituzte, baina horiek ez. Uztailaren 15ean seinaleak aldatzeko eskaera aurkeztu nuen udaletxean, baina ez dut erantzunik jaso.

Erantzuna:

---

Dosierra: 968-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoia: Iruñean Sarasate pasealekuko komun publikoetan, sarreran dauden oharrak ez daude euskaraz idatziak (ordutegia, zakurrak galarazita, erretzea debekatua?); gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 965-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: 2014ko eguberriak direla eta Iruñeko udalak pelikula, antzerki eta ipuin kontalariren bat euskaraz programatu duen arren, bertze kanpamendu eta lantegi anitz ezin izanen dira euskaraz burutu: haurrendako ingurumen-lantegiak, eskulan-lantegiak, haurrentzako sukaldaritza-lantegiak, hip-hop lantegia, sare sozialei buruzko lantegia, zumba-lantegia, hitzaldiak, magia, bisita gidatuak edo hiriko kanpamentuak bertzeak bertze.

Erantzuna:

---

Dosierra: 984-2014

Nori: IRUÑEKO UDALA

Arrazoa: Civivox-ek irristalarientzako ibilaldia prestatu zuen Iruñean barna abuztuaren 30erako. Jardueraren berri emateko argitaratu zuen informazio-orria espainiera hutsean helarazi zigun. Iruñeko Udalaren logoko Iruñeko Udala zen euskaraz irakur zitekeen gauza bakarra.

Erantzuna:

---

Dosierra: 587-2014

Nori: ALTSASUKO UDALA

Arrazoa: Altsasuko Udalaren webgunearen euskarazko bertsioan, udal jardueretan izena on-line emateko atalean sartu naiz eta gaztelania hutsean agertu zait jardueren eskaintza. 012 zerbitzua arduratzen da on-line izenemateaz eta bertara deitu dut zergatik ez den eskaintza euskaraz agertzen galdetzeko. Erantzun didate aplikazioagatik dela, eremu horretan sar daitezkeen karaktereen kopurua mugatua dela eta euren langile guztiek euskaraz ez dakitenez ezin dituztela jarduerak ele bietan idatzi. Beraz, aplikazioa egokitzen ez bada ezin izango da eskaintza euskaraz ikusi.

Erantzuna:

---

Dosierra: 592-2014

Nori: ALTSASUKO UDALA

Arrazoa: Altsasuko Udalak bandoa atera du Emakumearen Bilguneako ikastaroak emango dituzten irakasleak hartzeko eta ez da bermatzen irakasleak euskaldunak izango direnik, euskara meritua baita.

Erantzuna:

---

Dosierra: 647-2014

Nori: ALTSASUKO UDALA

Arrazoa: Gaur goizean Altsasuko Iortia Kultur Gunearen webgunean sartu naiz, euskarazko bertsioan, "Zazpi aldiz elur" ikuskizunerako sarrerak erosteko. "Sarrerak erosi" klikatu bezain laster gaztelaniazko orrira jauzi egin du aplikazioak. Hala, gaztelaniaz egin behar izan ditut bertan erregistratzeko urrats guztiak. Erregistratu naizela jakinarazteko bidali didaten mezu elektronikoa ere gaztelania hutsean zegoen. Sarrerak erosteko prozesu guztia gaztelaniaz burutu behar izan dut, eta sarrerak erositakoan bidalitako erosketaren gaineko jakinarazpena ere gaztelaniaz agertu zait pantailan. Sarrerak inprimatu ditut, eta ikuskizunaren izenburua kenduta gainerako informazio guztia gaztelania hutsean ageri da: "Sábado 4 de octubre de 2014, a las 20,00h. Localidad: Fila 4 - asiento 11 (Areto/Sala 1) Precio: 12,00 EUR IVA incluido (Entrada anticipada).

Erantzuna:

---

Dosierra: 808-2014

Nori: ALTSASUKO UDALA

Arrazoa: Altsasuko Iortia Kultur Guneako zine emanaldietako bat ikusten izan nintzen azaroaren 14an. Aretora sartzeko eman zidaten txartelaren atzealdean ageri den informazio guztia gaztelania hutsean dago, ez da hitz bat bera ere ageri euskaraz. "La adquisición de esta entrada representa la aceptación de las siguientes condiciones", "Por favor, desconecte su teléfono móvil y otros dispositivos electrónicos", "suscripción al boletín informativo".

Erantzuna:

---

Dosierra: 821-2014

Nori: ALTSASUKO UDALA

Arrazoa: Altsasuko Udalak eskaintzen duen Bateragarria Dibertigarria programan ezin da izen-ematea euskara hutsean egin jarduerak eta taldeak gaztelaniaz agertzen direlako.

Erantzuna:

---

Dosierra: 402-2014

Nori: ARAKILGO UDALA

Arrazoa: Nafarroan, Sakanako Egiarretan, herriaren izena gaztelania hutsean dago jarrita. Euskaraz jartzea dagokio bertako kontzejuari, edo eta Arakilgo udalari.

Erantzuna:

---

Dosierra: 651-2014

Nori: ARAKILGO UDALA

Arrazoa: Arakilgo udaletxera deitu dut ikastaroei buruzko kontsulta bat egiteko. Euskaraz azaltzen hasi eta "Me puedes hablar en castellano, por favor" erantzun dit deia hartu duenak. "¿No hay nadie que me pueda atender en euskara, por favor?" erantzun diot eta orduan jarri nau langile euskaldunarekin.

Erantzuna:

---

Dosierra: 90-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA

Arrazoa: Barañaingo Haur Eskolako hezitzaile izateko azterketa izan genuen NUPen. Eskaintza bi hizkuntzetarako zen eta hauetako batean EGA edo baliokidea ezinbestekoa zen. Test moduko azterketa gaztelania hutsean izan zen, ez zuten euskaraz egiteko aukerarik eman.

Erantzuna: BARAÑAINGO UDALA, ALKATEA: Udal honek dituen mugak kontuan hartuta -ezaugarri horiek dituen prozesu bati aurre egiteko ahalmena, onartua izan zen pertsonen kopurua (800 inguru), eta erabat berria izan zen egoera (inoiz ez baita hainbeste jende aurkeztu)-, bereziki zaila izan da aipatzen duzun proba idatzia prestatzea eta egitea. Egoera horrek guztiak agerian jarri ditu hainbat egoera eta kasuistika, hobetu beharko direnak, noski, eta udal honek aurrera eraman ditzakeen hautaprobek prozesuetan, hartu beharreko neurriak analizatzea aurreikusten du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 91-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA

Arrazoa: Barañaingo Haur Eskolako hezitzaile izateko zerrendetan sartzeko azterketa egin dut, baina ez dut aukerarik izan euskaraz egiteko.

Erantzuna:

---

Dosierra: 92-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA

Arrazoa: Barañaingo haur eskoletan ordezko bezala lan egiteko azterketa gaztelaniaz izan zen oso osorik, ez genuen euskaraz egiteko aukerarik izan. Lan postua euskarazkoa izanik.

Erantzuna: BARAÑAINGO UDALA, ALKATEA: Udal honek dituen mugak kontuan hartuta -ezaugarri horiek dituen prozesu bati aurre egiteko ahalmena, onartua izan zen pertsonen kopurua (800 inguru), eta erabat berria izan zen egoera (inoiz ez baita hainbeste jende aurkeztu)-, bereziki zaila izan da aipatzen duzun proba idatzia prestatzea eta egitea. Egoera horrek guztiak agerian jarri ditu hainbat egoera eta kasuistika, hobetu beharko direnak, noski, eta udal honek aurrera eraman ditzakeen hautaprobek prozesuetan, hartu beharreko neurriak analizatzea aurreikusten du.

---

---

Dosierra: 160-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA

Arrazoa: Martxoaren 12an Barañaingo Udaletxean izan naiz erroldatze-papera eske. Agiria euskaraz jaso nahi dudala adierazi diot langileari. Luzatu didaten agiriaren eredia euskaraz ere idatzia dagoen arren, niri dagozkidan datuak ez daude euskaraz idatziak: alta eguna, jaioteguna, helbidea edo agiria jaso dudana data.

Erantzuna:

---

Dosierra: 187-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA

Arrazoa: 2014-2015 ikasturtean Haur Hezkuntzako 1. mailan hasteko adinean den seme-alaba dugun Barañaingo herritarrek Udaletik gutuna jaso genuen otsaileko 1. hamabortzaldian. Gutun-azalean helbidea ez dago euskaraz idatzia. Herrian diren 4 ikastetxeetatik ere gutun bana jaso genuen eta horietan ere helbidea ez dago euskaraz idatzia. Bai Udaleko eta bai ikastetxeetako gutunetako etiketak berdin-berdinak direla ikusita, Udalak ikastetxeetara helbideak ez zituela euskaraz igorri uste dugu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 236-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA

Arrazoa: Barañainen astearteetan merkatua egiten delarik saltzaileek kutxak kartoi, egur ala plastikoaren arabera bereiz ditzaten guneak prestatzen dituzte. Hori adierazteko zutikako seinale batzuk paratzen dituzte, kolore horiko orrien gainean idatziak eta Barañaingo Udaltzaingoaren zigilua dutenak. Seinale horiek ez daude euskaraz idatziak: "Sólo cajas cartón / madera / plástico" eta "Las cajas deberán estar vacías, sin residuos orgánicos" ageri da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 839-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA: LAGUNAK UDAL ZERBITZUA

Arrazoa: Lagunak Udal Zerbitzuko bazkideok "2015rako GIMNASIO BERRIZTASUNA" izeneko e-mezua jaso genuen azaroaren 10ean. Mezuari atxikitako inprimakia euskaraz dagoen arren, mezuko bertako informazio gehiena ez dago euskaraz idatzia eta dagoen apurra ez da ulergarria. Lege-oharra ere ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 842-2014

Nori: BARAÑAINGO UDALA: LAGUNAK UDAL ZERBITZUA

Arrazoa: Lagunak kirol elkartean aldageletara doan pasabideko leihoak aldatzen ari direla eta atean paratu duten oharra ez dago euskaraz idatzia: "Jueves 20 de noviembre se va a proceder al cambio de ventanas del pasillo. Diculpen las molestias / Barkatu eragozpenak".

Erantzuna:

---

Dosierra: 194-2014

Nori: BURLATAKO UDALA

Arrazoa: Burlatako kultur etxera joan ginen Pudding magikoa filma euskaraz ikusteko asmoz eta txarteldegiko langilea euskalduna bazen ere, areto sarreran txartelak jasotzen ari zenak gaztelaniaz egiten zien haur zein helduei. Txartela bera gaztelania hutsean dago (kultur etxeko hizkuntza-paisaia ele bietan baina gaztelania lehenetsiz).

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 71-2014

Nori: EGUESIBARKO UDALA

Arrazoia: Gaur eguerdian (14:00ak aldera) Eguesibarreko Udaleko Erregistro Orokorrean instantzia bat aurkeztera joan naizenean bertako langile elebakar ez euskaldunaren eskutik jaso dudan erantzunaz egin nahi dut kexa. Erantzuna hau izan da: "Buf! Otra vez en euskara." Ondoren, idatzitakoa gaztelaniaz azaltzeko eskatu dit, modu onean, berak ordenagailuan datuak sartzeko ulertzen ez zuela argudiatuz.

Erantzuna: Eguesibarko Udala, Hezkuntza, Kultura, Euskara eta Jai Zinegotzia: Madrilgo lege batengatik ezin dugu langile gehiago hartu eta, beraz, ditugunekin moldatu behar. Hori horrela izanda ere, udal langileak herritarrari emandako erantzuna ez da bidezkoa eta horregatik gertatutakoa alkateari jakinarazi zaio, langileen burua izanik, berriro gerta ez dadin. Langilearekin hitz egin da eta beharrezko zuzenbideak eman zaizkio.

---

Dosierra: 588-2014

Nori: GESALAZKO UDALA

Arrazoia: Allozko urtegiaren ondoan dagoen aparkalekuaren erabiltzaileei luzatzen dizkieten txartelak gaztelania hutsean idatzita daude. Honela diote: "Parking Bahía de Lerate. Horario de 10:00 a 20:00 h. Precio: 2,5. Nº... La empresa no se responsabiliza de los posibles daños o robos causados a los vehículos estacionados en el Parking".

Erantzuna:

---

Dosierra: 247-2014

Nori: OLAZTIKO UDALA

Arrazoia: Olaztiko Udalak mendiko lanak egiteko peoia kontratatuko du eta euskara meritua izanen da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 585-2014

Nori: ORKOIENGO UDALA

Arrazoia: Orkoiengo Udalak obra lanak egin eta euskaraz eta gaztelaniaz zegoen seinalea gaztelania hutsean utzi du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 593-2014

Nori: UHARTE ARAKILGO UDALA

Arrazoia: Uharte Arakilgo udal igerilekuetako jatetxean menua gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---



## MANKOMUNITATEAK

---

Dosierra: 217-2014

Nori: BIZI GARBIA SINDIKATU ANITZA

Arrazoa: Otsailaren 12tik goiti atez atekako bilketa selektiboa abian ezarriko dela jakinarazi zidaten BIZI GARBIA SINDIKATU ANITZAK eta DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEAK. Jakinarazpena "Collecte sélective au porte à portes en sacs" frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 24-2014

Nori: DURANGOKO MERINALDEAREN AMANKOMUNAZGOAREN EUSKARA ZERBITZUA

Arrazoa: Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoaren Euskara zerbitzuak gutun-azalean gaztelaniaz darabil idazpurua.

Erantzuna: PRESIDENTEA: Lehenik eta behin barkamena eskatu nahi dizugu; izan ere, egia da gutun-azal horietan Euskara Zerbitzuaren idazpurua gaztelaniaz dagoela. Hala ere, esan beharra daukat, gutun-azal horiek 2004koak direla eta ofizialki ez direla erabiltzen, oso zaharkituak baitaude (esaterako, helbidea ez da zuzena). Gutun-azal horiek zerbitzu ez-ofizialetarako berrerabiltzen ditugu. Dena den, hemendik aurrera, mankomunitateko langileei gutun-azal horiek berrerabili baino lehen, idazpurua pegatina batekin estaltzeko eskatu zaie.

---

Dosierra: 199-2014

Nori: SAKANAKO MANKOMUNITATEA

Arrazoa: Sakana 2020 Plan estrategikoaren aurkezpenean banatu zen paperezko euskarria gaztelaniaz zegoen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 591-2014

Nori: SYNDICAT MIXTE POUR L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ ANGLET BAYONNE

Arrazoa: SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT ET L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DU BAB erakundeak kudeatzen duen, Miarritze-Angelu-Baionako aireportuaren webgunean sartu naiz joan den abuztuaren 21ean. Frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez bistaratu daiteke; ez ordea bertako hizkuntzetan, gaskoieraz eta euskaraz (<http://biarritz.aeroport.fr/>).

Erantzuna:

---

Dosierra: 748-2014

Nori: TXINGUDIKO ZERBITZUAK

Arrazoa: Txingudi Zerbitzuak erakunde publikoak Ingurumen Teknikari lanposturako ezarri duen hizkuntza-eskakizunak euskaldunon eskubideak urratuko ditu. Deialdiaren Oinarrietan ikus daitekeenez, Ingurumen Teknikari posturako B1 maila eskatzen da soilik. Betebeharren artean inkestak eta elkarrizketak egitea dago. Herritarrak ezingo du euskaraz komunikatu 1. HE duen teknikari batekin, betebehar teknikoak euskaraz ezin izango ditu gauzatu. Gainera, oinarrien arabera, B2 edo C1 izateak oso puntu gutxi ematen ditu merezimendu modura. Euskarak aurrera egin beharrean, atzera egingo du Bidasoako eskualdean, horrelako euskara maila eskatzen bada.

Erantzuna:

---

Dosierra: 530-2014

Nori: URIBEKOSTAKO ZERBITZU MANKOMUNITATEA

Arrazoa: Uribekostako Zerbitzu Mankomunitateak urtero Ekogune ikastaroak antolatzen ditu (ikastaro asko, ordu askokoak eta interesgarriak). Azken hiru urteetan protesta ugari egin dizkiet, ez baitute BAT BERA ERE euskaraz eskaintzen, irakasle guztiak euskaldunak izanik, gainera (eurek emandako datua). Datuak emateko fitxan ez dute galdetu ere egiten interesatuak euskaraz nahi duen ala ez (berdin zaie, antza). Beraz, azken urteotako jarduera da, ez egun edo hile batekoa.

Erantzuna:

---



# 7. SEKTORE SOZIOEKONOMIKOA

## AISIALDIA

---

Dosierra: 1007-2014

Nori: CINEBOX URBIL

Arrazoa: "Friends. Abentura munstroen uhartean" animaziozko filma ez zuten euskaraz estreinatu Usurbilgo Cinebox-en aretoetan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 1009-2014

Nori: CINESA Zubiarte

Arrazoa: "Friends. Abentura munstroen uhartean" animaziozko filma euskaraz estreinatu zuten urriaren 24an, ostiralean, Bilbon Cinesaren Zubiarteko aretoetan. Astearterako jada ez zegoen ikusgai.

Erantzuna:

---

Dosierra: 449-2014

Nori: CIRQUE DU SOLEIL

Arrazoa: Cirque du Soleilek gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia, prentsan, udan Bilbon eta Donostian emango dituzten saioen berri emateko. Iragarkian Bilboko eta Donostiako udalen logoak ageri dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 148-2014

Nori: GLUUPS.ES

Arrazoa: Gluups deskontuen webgunean sartu naiz eta guztia gaztelania hutsean dutela ikusi. Goikaldean "es" dioen fitxa edo pestaina badute baina webgunea euskaraz ikusteko aukerarik ez. Twitter-eko kontu ezberdinak ere gaztelania hutsean dituzte.

Erantzuna: GLUUPS.ES, Arduraduna: Duela 3 hilabete arte webgunea euskaraz zegoen dena, baina une honetan une latzak bizi ditugu. Ni arduratzen nintzen itzulpenez eta duela 4 hilabete minbizia sumatu eta hori dela eta, ordu gutxitan aritzen naiz lanean eta ezin eginbehar guztiak bideratu. Beraz, euskaldun petoa izanda, euskara biziki maite arren eta dena euskaraz egotea nahiko nukeen arren, ezinezkoa zait.

---

Dosierra: 520-2014

Nori: GOLD COAST SURF ESKOLA

Arrazoa: Donibane Lohizuneko merkatuko okindegian GOLD COAST surf eskolako esku-orria hartu nuen. Bada, informazio guziaz frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 626-2014

Nori: GOLEM

Arrazoa: Golem Club txartela erosi dut eta baldintza orokorren berri ematen duen informazio orria eman didate. Txartela ele bietan dagoen arren, orriko azalpenak gaztelania hutsean datoz. Informazio hori euskaraz baduten galdetu dut eta ezetz erantzun didate.

Erantzuna:

---

Dosierra: 695-2014

Nori: GOLEM

Arrazoa: Bilboko 'Golem Alhóndiga' zinemetako sarreretan euskararen presentzia hutsaren hurrengo da; eta makala. "Aretoa", "ilaria" [sic] eta "eserlekua" berbak izan ezik, dena gaztelania hutsean dago. "Ilara" hitza euskara batuan "ilara" idatzi behar da; Gainera, "aretoa" berbak puntu bi behar lituzke, honela: "Aretoa: 3". Gainontzean gaztelania batuan dago idatzita guztia. Uste dut aipagarri dela zinema-aretook Bilboko udalaren gizarte-etxerik garrantzitsu, handi eta berrienaren barruan daudela: Alhóndigan.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 177-2014

Nori: GRAN CINEMA ZUGAZA

Arrazoa: Durangoko ZUGAZA zinemaren webgunea [www.cinezugaza.com](http://www.cinezugaza.com) gaztelania hutsean dago. Ezin da informaziorik eskuratu euskaraz.

Erantzuna: GRAN CINEMA ZUGAZA: Ongi diozun moduan, oraindik ez dugu webgunea euskaraz argitaratu; izan ere, duela gutxi zintzilikatu dugu sarean, web-orri xumeak sortzeko atari bat baliatuz. Euskaraz ere jartzeko asmoa badugu, zinema aretoan jartzen ditugun gainerako kartel guztiak bi hizkuntzetan baitaude, eta euskaraz ekoizten den ia %100 programatzen baitugu gure aretoan. Hona joan den urteko programazioa, irailetik hasita: Durangoko Liburu eta Disko azokaren astean euskaraz eman ziren filme eta dokumental guztiak. Amaren eskuak, Emperador, Jelly T.Tarzan eskasa, Asier eta biok, Caminando entre dinosaurios, Ernest & Celestine, Alaba zintzoa, Lucius Dumben berebiziko bidaia, Kon tiki, Zipi&Zape eta kainiken kluba, Doraemon eta Nobita Holmes. Euskaraz gehiago programatu ez badugu besterik ez zegoelako izan da, izatez, euskarazko zinea bultzatzeko Zineuskadi fundazioko kideak baitkara. Horregatik, pazientzia apur bat eskatzen dizugu. Ez gara adituak web-orriak programatzen eta denbora beharko dugu euskaratzeko.

---

Dosierra: 953-2014

Nori: MULTICINES 7

Arrazoa: Lasa eta Zabala filmerako sarrerak erostera joan nintzelarik euskaraz egin nion leihatilako langileari eta hark oso-oso zakar erantzun zidan "castellano". Zakar, umore txarrez eta ni errudun sentiarazteko moduan. Arratsaldeko 8ak inguruan izan zen.

Erantzuna: COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE ESPECTÁCULOS S.A., MULTICINES 7: Leihailan zegoen pertsonaren asmoa ez zen inolaz ere herritarra errudun sentiarazi edo gutxiestea. Guregana euskaldunen bat hurbildu eta une horretan euskaraz artatzen ahal duen langilea ez dagoenean, errespetuz zuzentzen dira harengana "Barkatu, ez dut euskaraz egiten" edo "Barkatu, ez dizut ulertzen" moldeko esaldiak erabiliz, baina ez modu zakarrean.

---

Dosierra: 633-2014

Nori: ONFITNESS GIMNASIOA

Arrazoa: Onfitness gimnasioaren publizitatea iritsi zait etxera eta hitz bakar bat bera ere ez dago euskaraz. Euren web orrian sartu naiz eta euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 434-2014

Nori: TRES SESENTA FESTIVAL

Arrazoa: Atzo gozatu egin nuen Tres Sesenta Jaialdiaren baitako Zoe eta Vetusta Morla taldeen kontzertuekin. Pena ematen dit, ordea, jaialdiaren inguruko informazio guztia gaztelania hutsean izatea; web gunea, afixa... Euskaldunok ere jaialdiko jarraitzaileak gara eta errespetua zor zaigu.

Erantzuna: TRES SESENTA FESTIVAL: lazko jaialditik hona hobetzen saiatzen gara eta horregatik kartela eta diseinu grafiko guztiak aurten ele bietan egin ditugu. Bestalde, arrazoi oso duzue denbora faltagatik ez dugula aukerarik izan web gunea euskaraz ere jartzeko. Urtero zerbitzua hobetzen saiatzen gara eta eskertzen dugu zuen laguntza.

---

Dosierra: 429-2014

Nori: VUELTA IBIZA KAYAK

Arrazoa: Etxeko postontzian Vuelta Ibiza Kayak enpresaren publizitatea jaso dut eta gaztelaniaz dago soilik.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 303-2014

Nori: YELMO CINES GASTEIZ

Arrazoia: Haurrak Gasteizko Boulevard merkatalgunean dauden zinemara eraman nituen. Sarrerak zulatzen ari zen mutil gazteari filma noiz bukatzen zen galdetu nion, amaitzerako umeen zain izateko. "Háblame en cristiano, por favor" erantzun zidan. Erantzun nion barkatzeko, ez nintzela kristaua eta ez nekiela kristauek nola hitz egiten zuten, ea latinez hitz egitea nahi zuen ala beste hizkuntza bat erabili ohi zuten...

Erantzuna:

---

## ARGITALPENAK

---

Dosierra: 726-2014

Nori: DENAK ARGIAN

Arrazoa: Denak Argian eskualdeko parrokiako hiruhileko aldizkaria bere iraileko alean nagusiki frantsesez da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 205-2014

Nori: UHAINA PRODUCTION PAPARAZZI LIVE MAGAZINE

Arrazoa: Donibane Lohizuneko merkatuko okindegian PAPARAZZI LIVE magazine deitu aldizkaria doako uzten da herritarren eskura. Urtarrila eta martxoko aleak eskuratu nituen, bada frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

## HEDABIDEAK

---

Dosierra: 831-2014

Nori: DEIA

Arrazoa: Domekan Josune Ariztondori eginiko elkarrizketa argitaratu du *Deia* egunkariak. Lerro-buruetako batek honela dio: "Una foto de sus aitas siempre". Argazkian ikus daitekeenez Josune ez da aita biren alaba. Nire ustez *Deiak*, euskara euskaraz erabili behar luke gehiago, eta ez halako euskal-edo kutsuko zabarkeriak txertatu erdal testuetan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 27-2014

Nori: EL CORREO

Arrazoa: *El Correo* egunkariak azkenurreko orrialdeetan 30 telebista kate baino gehiagoren programazioaren berri ematen du egunero. Hainbeste kateren informazioa ekarrita ere, euskarazko kate bakarra agerrarazten dute; hain zuzen, ETB1. Bada, Hamaika Telebista eta ETB3 gutxienez ekarri behar lituzkeelakoan nago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 178-2014

Nori: EL DIARIO VASCO

Arrazoa: *El Diario Vasco* partaide duen CM Gipuzkoak 'Eduka' izeneko hezkuntza-azoka antolatu du martxoaren 21 eta 22an. Azokaren berri emateko iragarkia gaztelania hutsean argitaratzen ari dira egunkarian.

Erantzuna:

---

Dosierra: 883-2014

Nori: ONDA VASCA

Arrazoa: Onda Vasca irratian euskarazko iragarki bat zabaltzen hasi dira duela hainbat egun, baina zabarra da. Honela dio, barbarik berba, ume-ahotsez: "Onda Vascak gabon zoriontsuak opa dizue". Hau da, ez dago komuntadura egokirik adizkiaren eta objektu zuzen esan ohi zaionaren artean.

Erantzuna:

---



## KIROLA

---

Dosierra: 905-2014

Nori: ARABAKO FUTBOL FEDERAZIOA

Arrazoa: Arabako Futbol Federazioak, nahiz eta euskarazko orrialdea (<http://www.faff.org/pub2/federacion.asp?idioma=eu>) izan, bertako hainbat eduki gaztelaniaz daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 904-2014

Nori: ARABAKO KIROL FEDERAZIOA

Arrazoa: Arabako Saskibalo Federazioak web orrialdea berri zuen 2012-2013 ikasturtearen hasieran. Mesedez, euskaratzeko eskatu nien, euskara (hizkuntza ofiziala izateaz gain eta legeak hala behartuta, gainera) saskibalo zale askoren hizkuntza zela esanez. Hau izan zen lehendakariak botatako erantzuna: "Estimado Beñat, entiendo tu inquietud en todo lo relacionado con la dualidad lingüística que hay actualmente en la C.A.V. .Tanto los miembros de la J.D. (junta directiva) como el personal administrativo, tenemos una laboriosa labor semanal para poder ofrecer al baloncesto alavés las mejores condiciones deportivas, que para eso estamos, por otra parte. Como tu bien sabes, la dualidad lingüística en páginas web tiene un alto coste económico para la entidad que lo desarrolla. Nosotros, como una pequeña federación que ofrece sus servicios a unos 300.000 habitantes alaveses, no disponemos de la facilidad económica que puedan tener otras federaciones para realizar estas gestiones. Ante la escasez presupuestaria actual, nos planteamos la disyuntiva de elegir si ofrecemos calidad deportiva y de gestión o gastamos dinero en dualidad lingüística, euskara/castellano. Para nosotros y para la gran parte del baloncesto alavés, creemos más necesario destinar los recursos económicos al área deportiva. Ahora bien, como organismo sin ánimo de lucro, siempre estamos dispuesto a recibir colaboraciones altruistas para mejorar nuestro sistema de comunicación. Nosotros siempre estamos abiertos a mejorar la dualidad lingüística de nuestra web, siempre y cuando no repercuta económicamente en el balance anual de federación. Para cualquier aclaración me tienes a tu disposición. Att.Luismi Corres F.A.B. "Ez dut uste beraien programaren kalitatea eta "dualitatearen" kudaketa gatazkan daudenik, baliabide asko daude (Arabako Foru Aldundiaren itzulpengintza zerbitzua, tartean) web orrialde hori euskaratzeko. Gaur egun, gaztelania hutsean jarraitzen du web orrialdeak (<http://www.basketaraba.com/es/index.asp>).

Erantzuna:

---

Dosierra: 518-2014

Nori: ARRAUNKETAKO EUSKAL FEDERAKUNTZA

Arrazoa: Ekainaren 28an gazteen kategoriako aulki mugikorreko Euskadiko arraun txapelketa jokatu zen Legutioko urtegian. Megafonia bidezko azalpen guztiak gaztelani hutsean eman zituzten, eta gauza bera geratu zen dominen banaketan. Ez zen hitz erdirik entzun euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 582-2014

Nori: ASEGARCE PELOTA S.A.

Arrazoa: San Ignazio egunarekin Azpeititik ematen ari diren pilota partiduan ari ziren artekariak gaztelania hutsean ari ziren oihuka: "cien a setenta, cien a doscientos, cien colorado, quinientos azules, doscientos azules, mil a cuatro, mil a dos" eta abar. Azpeitia herri euskaldun petoa izanik, ematen du pilota enpresarientzat euskaraz ez duela garrantzi handirik eta deus baino lehen, gaztelaniari ematen diote lehentasun osoa dirua lortzeko, apustuen bidez.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 346-2014

Nori: BIDEZABAL ATLETISMO TALDEA

Arrazoiak: Espainiako Atletismo Federazioak antolatutako "Campeonato de España de Clubes / Mujeres / División de honor" delako atletismo txapelketaren lehenengo jardunaldia Durangon egingo da. Horren berri emateko argitaratutako kartelean gaztelania hutsean ageri da informazio guztia. Kartelak Bidezabal A.T.ren sinadura darama, Durangoko Udala, Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa eta Bizkaiko Foru Aldundiarenaz gain.

Erantzuna: DURANGOKO MERINALDEAREN AMANKOMUNAZGOA, Presidentea: 2014ko maiatzaren 17an "Campeonato de España de Clubes/Mujeres/División de honor" delako atletismo txapelketaren lehenengo jardunaldia antolatu zen Durangoko Bidezabal Atletismo Taldearen eta Espainiako Atletismo Federazioaren eskutik. Bidezabal Atletismo Taldeak mankomunitateari kirol-instalazioak erabiltzeko baimena eskatu zion eta erakundeak txapelketa bertan antolatzeko baimena eman zion. Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoak, erakunde moduan, euskararen erabilera eta normalizazioa bultzatzeko xedea du. Kasu honetan bereziki, txapelketako antolakuntzaren ardura, errotulazio bereziarena barne, ez zegoen Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoaren esku, Bidezabal Atletismo Taldearen esku baizik, eta Espainiako txapelketa izan denez, kartel bakarra egitea erabaki dute, gaztelaniaz. Hala eta guztiz ere, barkamena eskatu nahi dut, Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoak horrelako baimenak ematerakoan ezarritako hizkuntza irizpideak betetzea bermatu beharko bailuke.

---

Dosierra: 302-2014

Nori: BIZKAIKO FUTBOL FEDERAKUNDEA

Arrazoiak: Areto Futboleko Espainiako Errege koparen finala Euskal Herrian jokatuko da maiatzaren 3an Bilbao Arena pabiloian. Partida iragartzeko argitaratu duten kartela gaztelania hutsean dago eta Bilboko Udalaren eta Bizkaiko Futbol Federakundearen logoak ageri ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 182-2014

Nori: CIRCUITO DE NAVARRA

Arrazoiak: Los Arcoseko zirkuituaren web-orriak euskarazko bertsioa iragartzen badu ere, euskarazko bertsioa aukeratu eta ez da informazioa euskaraz agertzen.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 807-2014

Nori: CLUB METROPOLITAN Bilbo

Arrazoia: Bilboko Metropolitan gimnasioan euskara ez da apenas existitzen. Sarreran diren langileak gaztelaniaz egiten dute beti, megafoniako mezuak gaztelania hutsean izaten dira, errotulazio gehiena ez dago euskaraz eta bazkideoi zuzentzen dizkiguten eskutitzak, eskaintzak, iragarkiak, oharrak, e.a. denak gaztelaniaz izaten dira.

Erantzuna: CLUB METROPOLITAN BILBAO, Zuzendaria: Indarrean diren legeak ezagutzen ditugu eta pixkanaka euretara egokitzen saiatzen ari gara. Horrela, pixkanaka errotuluak, inprimakiak, kontratuak, bazkideendako jakinarazpenak egokitzen ari gara, baina lan nekeza da. Errotuluak itzultzen bukatu behar dugu eta inprimakirik garrantzitsuenak eta bazkideendako jakinarazpenak euskarara itzultzen ari gara eta hala nahi duten bazkideek klubeko harrera-lekuan eskura dituzte. Adierazi nahiko nuke, badirela langile batzuk euskaraz hitz egiten dutenak eta beste batzuk ez dutenak. Gure hautapen prozesuetan euskararen ezagutza beste merituen baten gisan baloratzen saiatzen gara, ulertzen baitugu, gure bazkideak eta etorkizuneko bazkideak hobeki artatzeko tresna dela, gaztelania den bezalaxe. Gure langileen %25 Espainiatik kanpo jaiotakoa da eta ez dute euskararen inongo ezagutzarik eta badira beste zenbait langile EAetik kanpo jaio direnak. Ondorioz, oso zaila da. Hala ere, bezeroei arreta eskainiko dieten langileak kontratatzean elebiduna izatea garrantzitsua da eta horrela, harrerarako kontratatu ditugun azkeneko bi langileetatik bat "euskaldunzarra" da eta bestea goizez euskaltegian dabil. Gure ohar, jakinarazpen eta megafonia bidezko ohar guztiak bi hizkuntzatan entzun daitezten eta errotulazioa egokitzen jarraitzeko ahalegina egingo dugu.

---

Dosierra: 6-2014

Nori: EUSKADIKO ERRUGBI FEDERAKUNDEA

Arrazoia: EEFk Emakumezkoen Errugbi Selekzioarekin aritzeko hautatua izan dela jakinarazteko jakinarazpena bidali die horretarako hautatutako 23 jokalariei. Gutuna ez dago euskaraz idatzia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 159-2014

Nori: EUSKADIKO ERRUGBI FEDERAKUNDEA

Arrazoia: Euskadiko Errugbi Federakundeak igorritako bi dokumentu gaztelania hutsean jaso ditugu: "Programa de formación reglada" eta "Cuota de Inscripción 2014".

Erantzuna:

---

Dosierra: 198-2014

Nori: EUSKADIKO ERRUGBI FEDERAKUNDEA

Arrazoia: Euskadiko Errugbi Federakundeak gaztelania hutsean bidali dio Donostiako Kiroletako Udal Patronatuari apirilaren 12an Aviron eta Stade Françaiseren artean jokatu den partida sustatzeko Aviron Bayonnaise eta Euskadiko Errugbi Federakundeak sinatutako hitzarmenaren berri ematen duen jakinarazpena.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 856-2014

Nori: EUSKADIKO IGERIKETA FEDERAZIOA

Arrazoa: Bada denbora Euskadiko Igeriketa Federazioak zirkularrak euskaraz bidaltzen ez dizkiguna. Zirkularrez gain, bestelako dokumentu asko ere gaztelania hutsean bidaltzen ditu eta euren web orrian izenburu eta bestelako informazio esaldi laburrak euskaraz badauden arren, lotura zein dokumentu asko ez daude euskaraz. Etengabeko jokabidea da eta horregatik kexa jarri nahi dut zirkularrak, loturen izenak, informazioa, eta publikatzen duen guztia euskaraz jasotzeko eskubidea daukagu.

Erantzuna: EUSKADIKO IGERIKETA FEDERAZIOA, Lehendakaria: Igorri diguzun mezua penaz jaso dugu, zeren eta, Federazio hau zuzentzen hasi ginen lehen unetik, 2013ko otsaila, gure helburuetako bat 16/2006 Dekretua bere artikulua guztietan betetzea izan baita. Adierazi nahi dizut, baita ere, Federazioan sartu ginenetik aurrera, Federazio honen funtzioetako asko EKFBra (Euskal Kirol Federazioen Batasuna) transferitu direla, eta hauen artean, gure Federazioaren dokumentu guztien itzulpenak gaztelateratik euskarara. Harrezkero eta udararen hasiera arte dokumentu guzti-guztiak euskarara itzuli dira. Juxtu garai horretan EKFBtik adierazi zitzaigun itzulpen hauek burutzeko gordetako dirua agortu zela. Arrazoi hau medio, denboraldi berriaren hasieratik (2014 iraila) zirkular nagusiak ez dira itzuli, baina ahalegin honetan ez dugu etsiko eta 2015ean berriro ere gure zirkularrak euskaraz ere joango dira. Halere, jakin behar duzu, Federazioko administrazioko langileen arreta guztia, bai telefonoz egiten dena bai posta elektronikoko bidezkoa, elebiduna dela, eta Federazioak publikatzen dituen tamaina txikiagoko dokumentuak ere elebidunak direla. Gainera, euskara erabiltzen dugu gure web orrialdean, zertifikazioetan, karteletan, deialdietan eta abar. Sentitzen dut guri buruzko kexa hau, baina bukatzeko adierazi behar dizut gure helburuen artean dagoela euskararen erabilera bultzatzea eta indartzea.

---

Dosierra: 817-2014

Nori: FORTUNA KIROL ELKARTEA

Arrazoa: Behobia-Donostia lasterketa egunean, hainbat lekutan animatzaile bat jarri zuten korrikalariak animatzeko, musika jartzeko, e.a. Zurriola pasealekuan, hasieran, zegoen esatariak euskaraz oso gutxi egin zuen eta ez zuen apenas musika euskaldunik jarri. Gehienetan ingelesez jartzen zuen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 666-2014

Nori: GIMNASIO BONAFU II

Arrazoa: Iruñeko Arrotxapea auzoko postontzian BONAFU II GIMNASIOaren publizitate esku-orria utzi dute. Esku-orria gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 843-2014

Nori: GIPUZKOAKO EHIZA FEDERAZIOA

Arrazoa: Gipuzkoako Ehiza Federazioak argitaratzen duen *Ehiza on* aldizkarian euskararen presentzia oso eskasa izan ohi da. Urriko alean, esaterako, 44 orrialdetik 2 baino ez daude euskaraz idatziak. Aldizkariako informazioa euskaraz jaso nahi dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 869-2014

Nori: S.D. ALSASUA

Arrazoa: S.D. ALSASUA Kirol Elkarteak 2014-2015 denboraldiko futbol egutegiaren eta taldeen aurkezpena iragartzeko argitaratu duen kartela akatsez josita dago euskarazko bertsioan.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 615-2014

Nori: UDC TXANTREA KKE

Arrazoa: Txantreako Kirol Elkartean “margotu berria” adierazi nahi zuen afixa ikusi nuen aurrekoan. Euskarazko itzulpena oso gaizki dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 993-2014

Nori: UDC ROCHAPEA KKE

Arrazoa: Igerilekuko karneta aldatu dute eta gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

## KULTURA

---

Dosierra: 288-2014

Nori: BAYADEROS DANTZA-ESKOLA

Arrazoa: Bayaderos-ek, Compañía y Escuela de danza-k, "Arte eszeniko kanpaldia" antolatu du Barañain Auditorioak lagunduta apirilaren 22tik 25era. Esku-orrian informazioa euskaraz ere idatzia dagoen arren, kanpaldian ez da jarduerarik izanen euskaraz; esku-orrian ondokoa irakur daiteke: "HIZKUNTZA: Erderaz - Ingeleraz (kurtsoa ez da elebiduna izango baizik eta ekitaldi batzuk ingelesez izango dira).

Erantzuna:

---

Dosierra: 4-2014

Nori: ELKAR ARGITALETXEA

Arrazoa: Elkar argitaletxeak datu bat eskatu die bere hornitzaile edo bezeroei. Informazio hori jasotzeko Gupost enpresaren bidez egin du eta enpresa horrek 2 gutun-azal ia gaztelania hutsean bidali ditu: jasotzekoa eta bidaltzekoa. Elkarrek bere hornitzaileei, eta batez ere bere bezeroekiko harremanak edukiz gero, dena euskaraz egitea exijitu beharko lieke.

Erantzuna: ELKAR FUNDAZIOA, Kudeatzailea: 1. Elkar Fundazioak bereak diren inprimakietan hizkuntza eskubideak guztiz bete ditu. Kexa jaso den kasuan, Elkar-ek bere hornitzaile eta bezeroei datuak eskatzeko orduan erabili dituen bi inprimakiak elebidunak dira guztiz, euskarari lehentasuna emanaz. Ikusi atxikita doazkizuen bi inprimaki horien pdf-ak. Beraz, Elkar Taldeak hizkuntza eskubidea guztiak bete ditu. 2. Elkar Taldeko enpresak ez du posta zerbitzu propiorik eta kanpo-zerbitzu desberdinez baliatzen da bere komunikazio edo marketineko lanak burutu ahal izateko. Kexa jaso den kasuan (...) Gupost Taldeari eman zion lan hau burutzeko ardura, hots, Elkar-en inprimakiak bideratu eta hornitzaile eta bezeroen erantzunak jaso ostean, Elkar-i eman. Kasu honetan, erantzunak Gupostek jasoko zituenez, bere gutun-azala sartu zuen. Gupostek bidalitako gutun-azala ez da elebiduna, argi dago. Beraz, Elkar-ek ez du inolako ardurarik Gupostek bere inprimakietan erabiltzen dituen hizkuntza irizpideen gainean.

---

Dosierra: 112-2014

Nori: GUGGENHEIM BILBAO MUSEOA

Arrazoa: Guggenheim museoan behin baino gehiagotan izan naiz eta konturatu naiz hormetako azalpenak nahiko txarto idatzita daudela euskaraz -itzulita, berez, argi baitago euskarazkoak itzulpenak direla-. Askotan, ulertzeko gaztelaniazkoa irakurri behar izaten dut. Bestalde, euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez soilik ipintzen ditu azalpenok. Euskal Herrian gaudenez ingelesari barik frantsesari eman beharko liokete lehentasuna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 799-2014

Nori: GUGGENHEIM BILBAO MUSEOA

Arrazoa: Guggenheim Museoak Facebooken duen orrialdea batez ere gaztelaniaz idatzita dago. Berriren bat ingelesez ikusi dut, baina euskarazkorik ez dut topatu azkenekoen artean. Egia da museoan gure hizkuntza zaintzen dela, baina FB-eko webgunea ikusita kontrakoa ematen du.

Erantzuna: GUGGENHEIM BILBAO, Idazkaritza Nagusiko Zuzendaria: Guggenheim Bilbao Museoak bisitari guztiei euskaraz nahiz gaztelaniaz arreta hartzeko aukera ematen die (ingelesez eta frantsesez ere bai). Eskaintzen ditugun argibide-material guztiak euskaraz nahiz gaztelaniaz eskura daitezke. Museoako gidaridun bisitaldiak, eskolentzako bisitak eta bestelako jarduerak ere euskaraz nahiz gaztelaniaz egin daitezke. Facebook sare sozialari dagokionez, iraganean euskarazko edukiak izan ditu Museoak haren profilean, baina, zoritxarrez, edukiok ez zuten jarraitzaileak izan. Nolanahi ere, zure oharra aintzat hartuko dugu eta berriro ere euskarazko albisteak argitaratuko ditugu; Museoaren jarraitzaileen artean nolako harrera duen aztertuko dugu ondoren. Espero dugu azalpen hauekin argitzea Guggenheim Bilbao Museoak ez duela kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideen inolako urraketarik eragin.

---

---

Dosierra: 841-2014

Nori: MUSIKAZE

Arrazoa: Berri Txarraken DDPB birarako kontzertutako sarrerak Musikaze bidez eskuratu ditut. Sarreran bertan euskara lehenesten bada ere, Musikazeren espazioa denean espainiera hutsean agertzen dira kontzertuaren data eta. BTXek euskara lehenesteko duen ohitura bere inguru zerbitzuetan eragitea eskertuko nuke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 412-2014

Nori: JOSÉ SERNA ANDRÉS

Arrazoa: José Serna Andrés idazleak Bilboko Casa del Libron egitekoa duen "El rey del tiempo" liburuaren aurkezpena iragartzeko mezu elektronikoa bidali digu, mezuari ahalik eta zabalkunderik handiena emateko eskatuz. Mezua gaztelania hutsean idatzita dago. Baita harekin batera heldu den gonbidapena ere.

Erantzuna:

---

Dosierra: 504-2014

Nori: SABINO ARANA FUNDAZIOA

Arrazoa: Sabino Arana Fundazioak mezu elektronikoa helarazi du euskaraz lan egiten duen fundazio batera uztailaren 21etik 23ra Abandoibarran egingo den "Identidades e Ideologías de la posmodernidad" ikastaroaren berri emateko. Matrikula berezia egiteko inprimakia ele bietan badago ere, mezua bera eta harekin batera iritsi den egitaraua gaztelania hutsean idatzita daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 637-2014

Nori: ZIRKOZAUURRE

Arrazoa: Zirkozaurre elkarteak Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailaren "Sormen fabrikak" programaren laguntzapean, sormen "laguntza" batzuen deialdia eta inprimakiak kaleratu ditu, baina bakarrik gaztelaniaz. Haien webgunean, [www.zirkozaurre.com](http://www.zirkozaurre.com), nahiz eta euskarazko atalean sartu deskargatzeko aukera ematen dizunean gaztelaniaz agertzen dira bai deialdia, bai inprimakiak; guztia Eusko Jaurlaritzaren logo nabariekin.

Erantzuna:

---

## ASEGURU-ETXEAK

---

Dosierra: 119-2014

Nori: CASER SEGUROS

Arrazoa: Gaur, otsailak 25, goizeko 11etan CASER aseguru-etxera deitu dut eskaera bat egiteko. Bilboko bulegoan hartu dute deia eta ea langile euskaldunik zegoen galdetu dut. Ezetz esan didate.

Erantzuna:

---

Dosierra: 222-2014

Nori: CPAM

Arrazoa: CPAMek *Ma Lettre* informazio-orria helarazi zidan etxera, 20. alea. Frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 11-2014

Nori: EGIASA

Arrazoa: Egiasa aseguru artekaritzatik gaztelania hutsean dagoen gutuna jaso dugu. Ordainagiria ere gaztelaniaz. Kontratua euskaraz eskatu zitzaientzen, baina gaztelaniaz jaso dugu. EAEko kontsumitzaileen hizkuntza-eskubideen dekretuaren arabera, aseguru alorreko enpresek euskaraz eskaini behar dituzte haien zerbitzuak, baina ez dute dekretua betetzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 366-2014

Nori: LAGUN ARO

Arrazoa: Lagun Arok eskutitza igorri dit etxera aseguruaren kuota pasatuko didatela abisatzeko. Testua ele bietan dago, baina gutunaren barrualdean ageri den mezua (Seguros Lagun Aro está adherida...) gaztelania hutsean.

Erantzuna: LAGUN ARO, BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: Dagokion arduradunari helarazi diogu herritarren kexa. Barkamenak helarazi gure bezeroari eragin dizkiogun eragozpenengatik eta eskerrak eman gure zerbitzua hobetzen laguntzeagatik.

---

Dosierra: 200-2014

Nori: OCIANE

Arrazoa: OCIANE MUTUALAREN urtarrileko LE MUTUALISTE aldizkariaren 89. alea jaso nuen etxean: *En montagne à chacun son sport*. Artikulu guziak frantses hutsean dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 786-2014

Nori: OCIANE

Arrazoa: Ociane mutuak etxeetara bidaltzen duen etxeko aseguruari buruzko triptikoa frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 494-2014

Nori: MAPFRE

Arrazoa: Etxeko postontzian (Iruñeko Mendebaldea auzoan) Mapfreren publizitatea jaso dut. Foiletotxoa gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 678-2014

Nori: MAPFRE

Arrazoa: MAPFRE aseguru etxeak bulegoaren aseguru berritzera doala jakinarazteko agiria bidali digu. Jakinarazpena gaztelania hutsean dago, aseguru kontratatzerakoan harremanak euskaraz nahi genituela jakinarazi genuen arren.

Erantzuna: MAPFRE, Kexen zuzendaritza: Kexa jartzailearen datuak eta dokumentua igortzeko eskatzen dizuegu.

---



## FINANTZAK

---

Dosierra: 835-2014

Nori: BANCO SANTANDER

Arrazoa: Azaroaren 26an Iruñeko Arrotxapea auzoko Santander bankuan gestio batzuk egitera joan nintzen eta ez ninduten euskaraz artatu eta gainera, ziurtagiria gaztelania hutsean eman zidaten.

Erantzuna: SANTANDER, Erreklamazioen eta Bezeroen Arretarako Zuzendaria: Lehenik eta behin eskerrak eman nahi dizkizugu bankuaren eta bezeroen ohiko harremanetan suertatzen diren gertaeren berri emateagatik, horrela planteatutako arazoei konponbide egokiak bilatzeko jarraibideak ematen baitizkiguzue. Gaur bertan, abenduak 10, zuk planteatutako gaia behar bezala aztertzeke beharrezko den informazioa biltzeari ekin diogu, ahalik eta lasterren konpontzeke asmoz.

Erantzuna: SANTANDER, Erreklamazioen eta Bezeroen Arretarako Zuzendaria: Gure erakundeko dagokion barne sailak jakinarazi digu bezeroak euskaraz artatzeko betebeharra ez dela aplikagarria Iruñean, Euskal Autonomia Erkidegoan soilik dela nahitaez betebeharrekoa. Bukatzeko, azaroaren 16ko Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguru eta Pentsio-Funtsen Erreklamazio Zerbitzuetan erreklamazioak aurkezteke prozedurari buruzko ECC72502/2012 Aginduko 5.2. artikuluan xedatutakoari jarraituz, Espainiako Bankuaren inprimakia bidaltzen dizugu erregulatzailer horrengana zuzendu nahi izango bazenu ere.

---

---

Dosierra: 290-2014

Nori: BANKOA

Arrazoiak: Iruñean bizi naiz eta duela urte bete BANKOako bezero egin nintzen. Jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzen dizkidatenez, euskaraz edo ele bietan bidaltzeko eskatu nien, baina ezin zutela erantzun zidaten, Gipuzkoan egiten dutela baina Nafarroan ez. Martxoaren hasieran erreklamazioa egin nuen web-orriaren bidez, baina ez dut erantzunik jaso oraindik. Deigarria da BANKOAK bere web-orrian honako hau dioelako: "BANKOAn euskara sustatzen dugu: euskaraz eginez bezeroari, euskaraz eginez langileon artean, euskaraz ahoz, euskaraz idatziz; Aurrera doa BANKOA euskararekin ere".

Erantzuna: BANKOA, Giza Baliabideen Zuzendaria eta Euskara Koordinatzailea: Bankoak urteak daramatza euskara bultzatzen; Bai Euskarari Ziurtagiriaren eskutik, lehenbizi, eta Eusko jaurlaritzaren Lanhitz programaren barruan, ondotik. Hizkuntza politika zehaztuta dauka Bankoak eta Euskara batzordearen bidez urtero egiten zaio jarraipena. Euskara bultzatzen dugu banketxean bai laneko hizkuntza bezala, bai eta (berezi) bezeroekiko harremanei dagokienean, ahazkoak zein idatzizkoan. Bankoak betidanik sustatu izan du euskararen erabilera eta hasiera-hasieratik izan du bezeroari zuzentzen zaion dokumentazioan bi eleak erabiltzeko araua barneratuta. Eta halaxe egin izan da. Poliki-poliki egin da bidea eta, oraindik, bezeroari bidaltzen zaion dokumentazio guztia ez dago %100 ele bietan baina bai portzentaje handi batean. Lurraldeei dagokienean, Bankoak era honetan dauka zehaztuta hizkuntzaren erabilera: EAEko probintziak: probintzia hauetako bezeroek jasotzen duten informazioa, oro har, bi eletan dago; eta bulegoetan, bezeroak hala nahi edo eskatuz gero, euskaraz dakien kudeatzailearen bitartez zerbitzua euskaraz eskaintzeko ahalegina egiten dugu (pertsonalaren %65 baita elebiduna).

EAetik kanpoko lurraldeak: EAetik kanpoko probintzia eta autonomietako bezeroei informazioa gaztelania hutsean bidaltzen zaie, besteak beste Nafarroakoei. Zergatik dago Nafarroa gaztelaniaz bakarrik funtzionatzen duten lurraldeekin batera? 2009. urtean, Nafarroako bezeroei EAEkoei ematen zitzaizen tratamendu bera ematea erabaki zen eta Bankoako hizkuntza irizpideetan ere halaxe jaso zen. Baina bai publikitatea eta bai bezeroari zuzendutako informazioa bi eletan bidaltzen hasi ginenean, bizpahiru bezeroen kexuak eta mehatxuak jaso genituen euskara gure dokumentuetatik kentzeko eskatuz edota banketxea utziko zutela adieraziz. Bankoak ulertu zuen Nafarroako lurraldeko bezeroak (batzuk bederen) ez zeudela oraindik prestatuta elebitasuna onartzeko eta, beraz, bezeroari zuzendutako informazioa ele bakarrean helaraztea erabaki genuen. Ez horrela, bulegoko kristaldegian jartzen den publikitatea (bi eletan egiten baita). Gaur egun, Bankoak ez dauka bidalketa bezeroa edo aukeratutako hizkuntza profilaren arabera bereiz dezakeen sistema informatikorik. Lurraldeka soilik egiten da bereizketa. Hori dela eta, EAEko bezeroek informazio oro bi eletan jasotzen dute eta Nafarroakoek erdara hutsean. Momentu honetan prestatzen ari garen plan estrategiko berrian aurreikusita dago informazioa bezeroaren hizkuntza eskabidearen arabera helaraztea ahalbidetuko duen sistema informatikoa garatzea, baina oraingoz, ezinezkoa zaigu bereizketa hori egitea. Irtenbide modura honako hau proposatu nahi dizugu: Zuk nahi duzun EAEko edozein bulegoetan izena ematea (hau da, bulego horretako bezero izendatua izatea, nahiz eta ohiko harremanak Iruñeko bulegoan egiten jarraitu ahalko zenukeen, eta baita Online bidez ere), etxean jasoko duzun informazioa bi eletan egon dadin. Askotan penatzen gaitu erreklamazio hau jartzeko bidea eman izanak, gure balio maitatuenen eta babestuenen artean baitaukagu euskara eta euskararen erabilera bultzatzea.

---

Dosierra: 221-2014

Nori: CAISSE D'EPARGNE

Arrazoiak: CAISSE D'EPARGNE bankuak urtarreleko SUIVIE deitu informazio-orria helarazi zidan etxera, frantses hutsean. Alearen izenburua "Assurance vie la solution d'épargne indétrônable" zen.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 408-2014

Nori: CAJA RURAL DE NAVARRA

Arrazoa: Caja Ruralek Iruñeko Arrotxapea auzoko Artika kalean duen bulegoan izan naiz goizean. Arreta egin didan langileak ez zekien euskaraz. Horrez gain, bezeroen eskura dituzten publizitate euskarri guztiak gaztelania hutsean daude. Bat bakarrik ere ez dut aurkitu euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 951-2014

Nori: CAJA RURAL DE NAVARRA

Arrazoa: Nafarroako Rural Kutxaren langileen artean ia ez dago euskaldunik, beraz zerbitzua gaztelaniaz ematen dute. Arazo honekin topatu naiz askotan Orkoiengo eta Uharte-Arakilgo sukurtsaletan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 671-2014

Nori: FIARE BANCA ETICA

Arrazoa: Fiare Banca Etica banketxe etikoak <http://www.fiarebancaetica.coop/> webgunea estreinatu berri du eta ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 15-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Kutxabaneko bezeroa naiz eta nomina helbideratzeko eskaintza egin didate. Eskaintzaren gaineko informazioa ematen duen esku-orria gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Kexan aipatutako gertaera intzidentzia bat izan da. Izan ere, kexan aipatutako bulegoan eta Nafarroako gainerakoetan banatzen diren esku-orriak elebitan banatzen baitira. Barkamena eskatu eta berriro ez gertatzea espero dugu. Azkenik, herritarrari eskerrak ematen dizkiogu gure zerbitzuan hutsuneak erakutsi eta konpontzeko aukera emateagatik.

---

Dosierra: 16-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Kutxabanken Iruñeko Marcelo Zelaietako sukurtsalean izan naiz eta euskaraz artatuko nauen pertsonarik badagoen galdetu dut. Ezetz esan didate eta gaztelaniaz aritu behar izan dut.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Gure erakundearen hizkuntza-politika bulego guztietan euskarazko zerbitzua emateko gaitasuna izatea da, baina, zoritxarrez, ez da oraindik bulego guztietan gertatzen. Jasotako kexa dagokion sailari pasa diogu epe erdira konpontzeko ahaleginak egin ditzan. Herritarrari Kutxabanken esker ona adierazten diogu gure zerbitzuaren kalitatea hobetzen laguntzeagatik.

---

---

Dosierra: 62-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Zozketa batean irabazitako sarreren bila joan naiz Hernaniko Kutxabaneko bulegora eta Kutxabank-en inoiz gertatutako zerbait gertatu zait gaur. Nire eskaera euskaraz azaldu ostean nirekin hitz egiten ari zen langileak ezer ulertzen ez zuenaren aurpegia jarri ostean gaztelaniaz galdetu dit ea esan dudana gaztelaniaz errepika nezakeen. Ez nuen sinesten zer gertatzen ari zen eta segundo batzuk pasa dira nire buruak gertatu dena asimila zezan. Azkenean, elkarrizketa eta tramitazio guztia gaztelaniaz izan da. Lotsagarria iruditzen zait gertatutakoa, gainera jakinda bertan lan egiteko aurre probetan euskarako ziurtagiria eskatzen dela edo zela, orain ez dakit zer eskatzen den banketxe honetan lan egiteko.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Kexa aztertu ondoren ikusi dugu Hernanin dituzten bi bulegoetan 16 langilek egiten dutela lan eta eurretari 15 euskaldunak direla, hau da % 93,75a. Kontuan izanda Hernaniko euskaldunen indizea %57a dela, uste dugu euskaraz artatzea bermatuta dagoela herri horretan eta horrelako egoerak salbuespenezkoak izan behar direla. Dena dela, helarazitako kexa Hernaniko bi bulegoei igorri diegu kontuan har dezaten. Eskerrak ematen dizkiogu herritarrari gure zerbitzuan egon daitezkeen hutsuneak ikusi eta konpontzeko aukera emateagatik.

---

Dosierra: 88-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Banka pribatuan diharduen Dinero Activoren (Kutxabank) webgunea <<http://www.dineroactivo.es>> erdara hutsean dago.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Gure erakundeko Hizkuntza Politikarekin bat, bai Kutxabanken bai Taldeko Erakundeetan hizkuntza propioen erabilerak bermatuta egon behar du, besteak beste, webguneetan. Beraz, dagokion arloari helarazi diegu egoera hori konpon dezaten. Eskerrak ematen dizkiogu herritarrari gure zerbitzuan egon daitezkeen hutsuneak ikusi eta konpontzeko aukera emateagatik.

---

Dosierra: 108-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: BBKren bulegora joan nintzen (Rodriguez Arias, 22, Bilbo) ordainketa bat egitera. Euskaraz galdetuta gaztelaniaz erantzun zidaten, oso-oso zakar, eta euskaraz ez zekitela esan.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Gure Hizkuntza Politikak zehaztutakoaren arabera, bulego guztietan gaitasuna izan behar dugu euskarazko zerbitzua emateko eta bulego horretan, 9 langiletatik bi euskaldunak dira. Zoritxarrez, helburu hori oraindik ez dugu bulego guztietan betetzen, besteak beste kexaren egileak aipatutako horretan. Kexa dagokion sailari igorriko diegu honen berri izan eta konpon dezaten.

---

Dosierra: 115-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Kutxabanketik 2013an gure kontuek izandako interes, komisio eta gainerako kontzeptuen zehaztasunak bidali zizkiguten. Orriaren karatula elebiduna da, baina informazio osoa espainieraz dator. Era berean, libretetan, kontu korranteetan, etab. eragiketen idazpen guztiak espainieraz agertzen dira.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Une honetan lanean ari gara eskaera hori betetzeko. Epe laburrean komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzea aurreikusten dugu eta bezeroen hizkuntza-aukera indarrean jartzen dugunean, euskara hutsean jasotzeko aukera edukiko dugu.

---

---

Dosierra: 473-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Kutxabank bitzitza aseguruaren polizaren edukia euskaraz eskatu arren, gaztelaniaz eman didate. Beste aukerarik ez dagoela esan didate bai bulegoan, baita aseguru etxearen telefonoan. Telefono honetan, gainera, ez zegoen euskaldunik momentu horretan eta beranduago deitu behar izan didate.

Erantzuna: KUTXABANK, Komunikazio, EGE, Berdintasuna eta Hizkuntza Kudeaketako Zuzendaria: Une honetan gure erakundearen proiektu sakon bat garatzen ari gara horrelako arazoei konponbidea eman ahal izateko. Dena den, dagokion sailari horren berri eman diogu jakinaren gainean egon eta ahalik eta epe laburrenean edukiak ere euskaraz egon daitezten.

---

Dosierra: 485-2014

Nori: KUTXABANK

Arrazoa: Kutxak, Kutxabank denetik modu idatzian euskarari ematen dion trataera bigarren mailako hizkuntza batena da. Hizki finetan idazten ditu euskarazko testuak, irakurketa zailtzen dutenak. Gaztelaniaz, berriz, hizki potoloak, nabarmentzen den hizkuntza delarik azken hau. Euskal Herriko banketxe bat izanik eta erakunde publikoek sustatu eta kudeatutakoa, aldaketa eta erabaki larria iruditzen zait eta euskarari errespetu falta adierazten diona.

Erantzuna:

---

Dosierra: 713-2014

Nori: LA CAIXA

Arrazoa: Urriaren 14an La Caixak nire mugikorrera bidalitako mezua gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 31-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: E-maila jaso dut Laboral Kutxatik, "2014ko Errege Kopa - Desafio - Laboral Kutxa" delako sustapenaren berri emanez. Bada, klik egin dut bertan eta gaztelania hutsean den desafiolaboralkutxa.com webgunera eramanez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 183-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: Laboral Kutxaren Ermuko bulegoan gaztelaniaz egin behar izan nuen bertako langileak ez baitzekien euskaraz. Bezerook euskaraz egitera animatzen gaituen euskarri bat zeukan langileak, gainera, mahai gainean. Ondoa, beste kartel bat, eragiketa diferenteak (adibidez: helbideratu gabeko fakturak) zer ordutan egiten dituzten adierazten duena, gaztelania hutsean.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: Zure ekarpenak dagokion areara bideratu dira, kontuan har ditzaten. Dena den, eskerrak eman nahi dizkizugu egindako ekarpenengatik, bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak eta ezinbestekoak izaten baitira, eta gertaera horrek eragozpenak sortu badizkizu, zinez sentitzen dugula jakinarazi nahi dizugu.

---

Dosierra: 184-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: Laboral Kutxaren <http://viviendaslaboralkutxa.com> webgunea gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: Zure ekarpenak dagokion areara bideratu dira, kontuan har ditzaten. Dena den, eskerrak eman nahi dizkizugu egindako ekarpenengatik, bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak eta ezinbestekoak izaten baitira, eta gertaera horrek eragozpenak sortu badizkizu, zinez sentitzen dugula jakinarazi nahi dizugu.

---

---

Dosierra: 215-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoiak: Laboral Kutxako bezeroa naiz eta aurreko batean Iruñeko bulego batetik (ez naiz gogoratzen zein) pasa nintzenean autoaren aseguruarendako aurrekontua eskatzeko inprimaki modukoa gaztelania hutsean ikusi nuen. Euskarazkorik ez zegoen bistara. Zergatik ez dute euskaraz eta gaztelaniaz egiten?

Erantzuna:

---

Dosierra: 314-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoiak: Zerbitzuak euskaraz jasotzeko aukera eskaintzen zuelako egin nintzen duela 30 urte Laboral Kutxako bezero. Hala ere, Laboral Kutxak Nafarroako bezero euskaldunak behar bezala zaintzen ez dituen sentipena daukat. Duela egun batzuk errenta aitortpena egiteko agiriak eramatera joan nintzen nire bulegora. Errenta aitortpena euskaraz egin nahi nuela adierazi nien, eta hala ere gaztelaniazko inprimakia atera zidaten aurkeztu nituen agirien berri jasotzeko. Euskarazkoa eskatu eta hainbat dei egin ondoren lortu zuten euskarazko bertsioa beste bulego batetik bidaltzea. Gaur etxean Iruñeko bulego nagusitik bidalitako gutuna jaso dut nire alabaren identifikazio fiskalerako zenbakia eskatuz. Bada, jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago, harremanak euskaraz nahi ditudala behin eta berriro jakinarazi didan arren.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: Zuen ekarpenak dagokion Areara bideratu ditugu, jakinaren gainean egon daitezten. Dena dela, eskerrak eman nahi dizkizuegu egindako ekarpenengatik, egunetik egunera bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak izaten baitira. Zuen aurrean kexa aurkeztu duenari gertaera horrek eragozpenak sortu badizkio, zinez sentitzen dugula adierazi nahi dugu.

---

Dosierra: 502-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoiak: Arazo bat izan dut Laboral-Kutxaren on-line banka bidez eragiketa egiteko eta, bertan eskaintzen duten posta helbidera idatzi dut laguntza eske. Euskaraz idatzi ditut arazoaren nondik norakoak, baina hara non gaztelania hutsean jaso dudana erantzuna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 825-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoiak: Laboral Kutxako bezeroa naiz. Azaroaren 21ean webgunearen euskarazko bertsioan sartu naiz ordainagiri bat itzultzeko. Ezin izan dut eragiketa osoa euskaraz burutu behin ordainagiria hautatutakoan, ondoko pantailetan informazioa gaztelaniaz agertu zaidalako.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: 1) Zuen ekarpenak dagokion Areara bideratu ditugu hauen berri izateko eta etorkizuneko proiektuetarako kontuan har ditzaten. 2) Gure aldetik, eskerrak eman nahi dizkizuegu egindako ekarpenengatik, egunetik egunera bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak izango zaizkigulako. 3) Zuen aurrean kexa aurkeztu duenari eragozpenak sortu badizkio gertaera horrek, benetan sentitzen dugu.

---

Dosierra: 907-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoiak: Laboral Kutxako Interneteko nire kontura sartzean beti gaztelaniaz agertzen da lehenengo aukera. Nik kontrakoa behin eta berriz pertsonalizatu arren, eta nire hautuen berri banku honek ondo dakien arren. Deitu izan dut eta cookiak aktibatu beharra aipatu izan didate. Ez dut onartzen, hori aukera pertsonaltzat baitaukat eta inplikazio gehiago dauka. Nire banku kontura Internetez sartzean erabat onartezina iruditzen zait teknologiaren garai honetan makinak nire pertsonalizazioen berri gogoratzen ez duela argudiatzea, lehenago hori ezarrita daukadanean.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 914-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: Abenduaren 5ean goizeko 9.30ak aldera Laboral Kutxaren Barañaingo Kirolen etorbideko bulegoan izan nintzen izapide arrunt bat egiten eta ez nuen zerbitzua euskaraz jaso. Harrera mahaian zeuden 2 langileak ez ziren euskaldunak. Bi langile horiek azkeneko hilabete hauetan hasi dira bulegoan lanean eta ez bat eta ez bertzea ez dira euskaldunak. Lehen neska euskaldun bat izaten zen eta zerbitzua zuzenean euskaraz jasotzen nuen. Nire ohiko bulegoan zerbitzua zuzenean euskaraz jaso nahi dut langile euskalduna eskatzen ibili beharrik izan gabe.

Erantzuna:

---

Dosierra: 928-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: Zerbitzuak euskaraz jasotzeko aukera eskaintzen zuelakoan egin nintzen Laboral Kutxako bezero. Hala ere, Laboral Kutxak Nafarroako bezero euskaldunak behar bezala zaintzen ez dituen sentipena daukat. Gaur goizean Lakuntzako bulegoan izan naiz, eta jendeari arreta egiten zegoen langileak ez dit zerbitzua euskaraz eman ahal izan. Euskaraz bazekien galdetu diot eta ezetz erantzun eta gatzelaniaz jarraitu du lasai ederrean.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: Zure ekarpenak dagokion Areara bideratu ditugu, jakinaren gainean egon daitezten. Bestalde, Lakuntzako bulegoarekin harremanetan jarri gara, eta bertatik esan digutenez, abenduaren 17an errefortzurako pertsona bat egon zen sukurtsalean eta ez zekien euskaraz. Dena den, normalean bertan egoten den langileak badaki euskaraz. Hala ere, gure aldetik eskerrak eman nahi dizkizugu egindako ekarpenengatik, egunetik egunera bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak izaten baitira. Kexa aurkeztu duenari gertaerak eragozpenak sortu badizkio, zinez sentitzen dugu.

---

Dosierra: 929-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: Hilabete hasieran Laboral Kutxak Irurtzunen duen bulegoan izan nintzen. Jendeari arreta egiten zegoen langileari euskaraz bazekien galdetu nion eta ezetz erantzun zidan, eta ondorioz, ezin izan nuen zerbitzua euskaraz jaso. Iruditzen zait Laboral Kutxak oso begirune gutxi erakusten duela bezero euskaldunekin.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: Zure ekarpenak dagokion Areara bideratu ditugu, jakinaren gainean egon daitezten. Bestalde, Irurtzango bulegoarekin harremanetan jarri gara, eta bertatik esan digutenez, gaur egun bi langile daude sukurtsalean eta zuzendariak euskaraz hitz egiten du. Hala ere, gure aldetik eskerrak eman nahi dizkizugu egindako ekarpenengatik, egunetik egunera bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak izaten baitira. Gertaerak eragozpenak sortu badizkio, zinez sentitzen dugu.

---

Dosierra: 931-2014

Nori: LABORAL KUTXA

Arrazoa: Laboral Kutxak Iruñeko Buztintxuri auzoan duen bulegoan ez dute euskarazko zerbitzurik eskaintzen; bertan dauden bi langileetatik bakarrik ere ez daki euskaraz. Baztertua sentitzen naiz bezero euskaldun bezala. Laboral Kutxak ez ditu betetzen bezero egin nintzenean hizkuntzaren inguruan hartutako konpromisoak.

Erantzuna: LABORAL KUTXA, Bezeroen Arreta Zerbitzua: 1) Zuen ekarpenak dagokion Areara bideratu ditugu, jakinaren gainean egon daitezten. 2) Gure aldetik, eskerrak eman nahi dizkizuegu egindako ekarpenengatik, egunetik egunera bezeroari eskaini beharreko zerbitzuak hobetzeko baliagarriak izaten baitira. 3) Zuen aurrean kexa aurkeztu duenari gertaera horrek eragozpenak sortu badizkio, zinez sentitzen dugu.

---

---

Dosierra: 252-2014

Nori: TRIODOS BANK

Arrazoa: Triodos Bank banketxearen webgunea, [www.triodos.es](http://www.triodos.es), gaztelania hutsean badago ere, gutxienez Internet bidezko banka-zerbitzuaren atala euskaraz erabil dezakegu bezero euskaldunok. Hala ere, internet bidez transferentziak egin ondorengo e-maila edo sms-a gaztelaniaz eta ingelesez bidaltzeko aukera besterik ez du eskaintzen sistemak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 253-2014

Nori: TRIODOS BANK

Arrazoa: Triodos Banken Internet bidezko banka-zerbitzuaren atala euskaraz erabil badaiteke ere, transferentzien atalean erdara hutsean ageri dira SEPA delakoari buruzko oharra eta bertan klikatuz gero zabaltzen den PDFa.

Erantzuna: TRIODOS BANK, Bezeroen Arretarako Zerbitzua: Erakunde honen nahia ahalik eta pertsona gehienengana iristea da, beti ere haien nortasuna eta Estatuko hizkuntza eta kultur aniztasuna errespetatuz. 2011 urtetik hona euskaraz emandako zerbitzua eta arreta handitzen joan gara, euskarazko arreta handiagoa eskatzen duten bezeroei erantzun egokia eman nahian. Horregatik, eta bezeroengandik gertu egon nahi dugulako, bulego berriak zabaldu ditugu hainbat hiritan. Bartzelona, Girona, Valentzia, Palma, Bilbo eta A Coruña, bezeroei erkidegoko hizkuntza koofizialetan eskaintzen zaie arreta, eta formularioak eta kontratu-agiriak ere bi hizkuntza ofizialetan luzatzen dira. Internet bidezko eragiketak, berriz, zenbait hizkuntzatan egin daitezke. Horrela, katalanez, galegoz edota euskaraz mintzo diren bezeroek nahi duten hizkuntzan egin ditzakete eragiketak, baita produktu berriak kontratatu ere. Hobekuntza hori behar beste baloratzea espero dugu, eskatu digun ahaleginagatik eta horretara bideratu ditugun baliabideengatik. Bezeroari Interneteko banka bidez eginiko transferentzien berri emateko doaneko testu-mezua euskaraz bidaltzeko aukerari dagokionez, ez da testua hizkuntza koofizialetan bidaltzeko egokitzapenik aurreikusi, bankuak bezeroei eskaintzen dien zerbitzu gehigarria delako, eta bezeroek aukera dezaketelako bidaltzea nahi duten ala ez. Hala ere, adierazi nahi dizugu, Interneteko banka bidezko transferentzia euskaraz egiten den guztietan hirugarrenentzako egiaztagiria bezeroaren aukerako hizkuntzan luzatzen dela. Erantsita duzu agiri horren kopia. Amaitzeko, gogoratu nahi dizugu Euskal Autonomia Erkidegoko bulego komertzialean bi hizkuntzetan daudela bezeroen esku jartzen diren kontratu-agiri guztiak.

---



## ALDERDI POLITIKOAK

---

Dosierra: 392-2014

Nori: BAYONNE AVANT TOUT, SYLVIE DURRUTY

Arrazoa: Martxoaren 23 eta 30eko herrietako hauteskunde kanpainan zehar BAYONNE AVANT TOUT, SYLVIE DURRUTY hautagaiak plazaratu egitaraua frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 393-2014

Nori: BAYONNE UN TEMPS D'AVANCE, JEAN-RENE ETCHEGARAY

Arrazoa: Martxoaren 23 eta 30eko herrietako hauteskunde kanpainan zehar BAYONNE UN TEMPS D'AVANCE, JEAN-RENE ETCHEGARAY hautagaiak plazaratu komunikazio euskarriak frantses hutsean ziren. Webgunean, programaren euskarazko zein gaskoierazko bertsiok atzematen ahal ziren, baina ez herritarren eskura erraz ezarritako paperezko materiala.

Erantzuna:

---

Dosierra: 471-2014

Nori: DEBOUT LA FRANCE

Arrazoa: Maiatzaren 25eko Europako hauteskundearen kari DEBOUT LA FRANCE alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarriak frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 292-2014

Nori: EAJ-PNV

Arrazoa: Durangoko Batzokiak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia *Hemendik Durangaldea* astekarian. Astekaria *Deia* egunkariagaz batera banatzen da ostegunero; bai eta dohainik eta solte hainbat tokitan ere, dendetan, kiroldegietan, e.a.

Erantzuna:

---

Dosierra: 479-2014

Nori: EAJ-PNV

Arrazoa: Durangoko Batzokiak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia *Hemendik Durangaldea* astekarian. Hemendik Durangaldea *Deia* egunkariaren gehigarri moduan argitaratzen da ostegunero eta dohaineko astekari moduan zabaltzen dute Durangaldeko hainbat tokitan herritarron eskura ipinita.

Erantzuna:

---

Dosierra: 466-2014

Nori: EUROPE ECOLOGIE

Arrazoa: Maiatzaren 25eko Europako hauteskundearen kari EUROPE ECOLOGIE alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarrietan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 744-2014

Nori: EUSKO ALKARTASUNA

Arrazoa: Iruñeko Alkartetxeko tabernak lau panel handi ditu kanpoko aldean, kalean. Edarien eta janaren berri ematen dute, eta gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez daude. Euskaraz ez. Kexa bidali nion Eusko Alkartasunari maiatzean. Gaiaz arduratuko zirela erantzun zidaten, egoera ulergaitza eta onartezina zela eta konpondu eta berriro ez gertatzeko exijituko zutela. Gaur, 2014ko urriaren 26an, kartel horiek bere horretan segitzen dute: gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez, eta ez dago euskararen arrastorik ere.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 470-2014

Nori: FORCE VIE

Arrazoa: Maiatzaren 25eko Europako hauteskudeen kari FORCE VIE alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarriak frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 464-2014

Nori: FRONT NATIONAL

Arrazoa: Maiatzaren 25eko Europako hauteskudeen kari FN alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarrietan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 352-2014

Nori: IZQUIERDA - EZKERRA

Arrazoa: Izquierda-Ezkerrak bidalitako Europako Parlamenturako hauteskudeen propaganda jaso dut etxean. Informazio gehiena ele bietan dagoen arren, "Envíos postales de propaganda electoral" eta "Franqueo pagado" gaztelania hutsean ageri dira. Aurten jaso dudana propaganda guztitik (PP, PSN-PSOE, EAJ-PNV, EHBILDUREnak jaso ditut) hau da testu horiek gaztelaniaz dituen bakarra.

Erantzuna:

---

Dosierra: 819-2014

Nori: IZQUIERDA - EZKERRA

Arrazoa: Izquierda-Ezkerra alderdiaren diptiko bat jaso dugu Iruñean etxeko postontzian eta ia erabat gaztelaniaz dago. Euskaraz hiru lerro eta paragrafo bat besterik ez (hezkuntzari dagokiona).

Erantzuna:

---

Dosierra: 465-2014

Nori: LES EUROPEENS UDI-MODEM

Arrazoa: Maiatzaren 25eko Europako hauteskudeen kari UDI-MODEM alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarrietan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 751-2014

Nori: LIBERTATE NAFARRA

Arrazoa: Libertate Nafarra alderdiak gaztelania hutsean du webgunea: [www.libertate.eu/](http://www.libertate.eu/)

Erantzuna:

---

Dosierra: 463-2014

Nori: LUTTE OUVRIERE

Arrazoa: Maiatzaren 25eko Europako hauteskudeen kari LUTTE OUVRIERE alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarriak frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 397-2014

Nori: MAULEON POUR TOUS Mathias Davant

Arrazoa: Martxoaren 23 eta 30eko herrietako hauteskunde kanpainan zehar MAULEON POUR TOUS zerrendak plazaratu komunikazio euskarriak frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 396-2014

Nori: PEYUCO DUHART PERMANENTZIA

Arrazoa: Martxoaren 23 eta 30eko herrietako hauteskunde kanpainan zehar PEYUCO DUHART auzapezak bere burua berriz aurkeztu du eta plazaratu komunikazio euskarrietan euskararen lekua hutsaren hurrengo zen. Izan ere, egitarauan izenburu batzuk agertzen ziren euskaraz, baina gainerateko guzia frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 329-2014

Nori: PP

Arrazoa: Arakilgo herritarra naiz eta Alderdi Popularrak bidalitako Europako Parlamenturako hauteskudeen propaganda jaso dut etxean. Mariano Rajoyk eta Miguel Arias Cañetek sinatzen duten orria espainiera hutsean idatzita dago. Hitz erdirik ere ez da ageri euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 334-2014

Nori: PP

Arrazoa: Europako hauteskudeen karira PP alderdiak bidalitako idazkia gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 359-2014

Nori: PP

Arrazoa: Europa hauteskudeen karira PP alderdiaren publizitatea jaso dut eta euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 348-2014

Nori: PSE-EE

Arrazoa: PSOE alderdiaren PSE-EE atalak, gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia gaurko prentsan, gaur Durangon egiten ari diren 'Fiesta de la Rosa' delako ekitaldiaren berri emateko.

Erantzuna:

---

Dosierra: 358-2014

Nori: PSOE

Arrazoa: Europako hauteskudeen karira PSOE alderdiaren publizitatea jaso dut eta guztia gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 364-2014

Nori: PSOE

Arrazoa: PSOE alderdiaren aldizkaritxo bat iritsi zait Europako hauteskudeen karira eta gaztelaniaz dago soilik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 394-2014

Nori: PSF

Arrazoa: Martxoaren 23 eta 30eko herrietako hauteskunde kanpainan zehar PS alderdiaren buru zen HENRI ETCHETO hautagaiak plazaratu komunikazio euskarriak frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 395-2014

Nori: PSF

Arrazoiak: Martxoaren 23 eta 30eko herrietako hauteskunde kanpainan zehar Donibane Lohizunen PS alderdiaren buru zen EMILE AMARO hautagaiak plazaratu komunikazio euskarriak frantses hutsean ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 468-2014

Nori: PS

Arrazoiak: Maiatzaren 25eko Europako hauteskundearen kari PS alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarrietan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 503-2014

Nori: PSN-PSOE

Arrazoiak: Gaur jakin dudanez, lanpostu publikoetan euskarak atzerriko hizkuntzak baino balio gutxiago ez izatea eskatzen zuen mozioan abstenitu egin omen da PSN. Nola da posible? Bere jarrerarekin PSN alderdiak ez ditu Nafarroako euskaldunon eskubideak babesten.

Erantzuna:

---

Dosierra: 469-2014

Nori: UMP

Arrazoiak: Maiatzaren 25eko Europako hauteskundearen kari UMP alderdiaren zerrendak etxeetara zabaldu euskarrietan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 323-2014

Nori: UPyD

Arrazoiak: UPyD alderdiaren hauteskunde-propaganda jaso berri dugu etxean; Francisco Sosa Wagnerrek sinatzen duen propaganda-gutuna gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 354-2014

Nori: UPyD

Arrazoiak: Arakilgo herritarra naiz eta UPyDk bidalitako Europako Parlamenturako hauteskundearen propaganda jaso dut etxean. Francisco Sosa Wagner-ek sinatzen duen gutuna espainiera hutsean idatzita dago. Hitz erdirik ere ez da ageri euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 363-2014

Nori: UPyD

Arrazoiak: Europar Hauteskundeak direla eta, UPyD alderdiaren publizitatea gaztelaniaz heldu zait etxera.

Erantzuna:

---

Dosierra: 420-2014

Nori: VOX

Arrazoiak: Hauteskunde kanpainaren giroan VOX alderdiaren propaganda jarri zidaten gaztelania hutsean autoan. Erreferentzia egiten diote haien webguneari eta han ere ez dago ezer euskaraz.

Erantzuna:

---

## SINDIKATUAK

---

Dosierra: 731-2014

Nori: Sgen-CFDT

Arrazoa: Sgen-CFDT sindikatatik jaso dudana e-mezua frantses hutsean da. *Gaia: [SgenCFDT] Coeurs sensibles, attention.*

Erantzuna:

---

Dosierra: 1001-2014

Nori: CFDT - FORMATION ET ENSEIGNEMENT PRIVE

Arrazoa: Cfdt sindikatuak argitaratu nuen diptikoa sindikatuen hauteskundeetarako frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 1002-2014

Nori: CFDT FORMATION ET ENSEIGNEMENT PRIVE

Arrazoa: CFDT sindikatuak funtzio publikoko hauteskundeetarako prestatu triptikoa frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 720-2014

Nori: Fédération SPELC 64

Arrazoa: Spelc erakasle sindikatuak Barne hauteskunderi buruzko informazioa frantses hutsean helarazten du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 719-2014

Nori: FORCE OUVRIERE

Arrazoa: FO sindikatatik jasotako maila frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 98-2014

Nori: LAB SINDIKATUA

Arrazoa: Hauteskundeak egin ditugu gure enpresan (Nafarroan) eta LABek igorri digun boto-zenbaketaren aktaren inprimakia gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: LAB, Euskara Idazkaria: Boto-zenbaketaren aktaren inprimakia Nafarroako Gobernuak bideratzen du eta duela 4 urteko epealdi trinkoan sobraturiko aktak aprobetsatzea erabaki genuen. Jakin ezazue, duela 4 urte, Nafarroako Gobernuak erdara hutsez egin zituen aipatu inprimakiak. Egoera ikusita, 2014.urtean Nafarroako Gobernuari aktak elebitan eskatu eta eskuratu genituen. Zentzu horretan, boto-zenbaketaren aktaren inprimakia elebitan erabiltzen dugu gaur egun. Dena den, hauteskunde prozesuan zehar, prozesua bere osotasunean euskaraz bermatzea da gure erronka eta horretan ari gara.

---

Dosierra: 99-2014

Nori: LAB SINDIKATUA

Arrazoa: Hauteskundeak direla eta LABek igorritako boto-zenbaketaren aktaren inprimakia gaztelaniaz bete du aipatu sindikatuak.

Erantzuna: LAB, Euskara Idazkaria: Boto-zenbaketaren aktaren inprimakia Nafarroako Gobernuak bideratzen du eta duela 4 urteko epealdi trinkoan sobraturiko aktak aprobetsatzea erabaki genuen. Jakin ezazue, duela 4 urte, Nafarroako Gobernuak erdara hutsez egin zituen aipatu inprimakiak. Egoera ikusita, 2014.urtean Nafarroako Gobernuari aktak elebitan eskatu eta eskuratu genituen. Zentzu horretan, boto-zenbaketaren aktaren inprimakia elebitan erabiltzen dugu gaur egun. Dena den, hauteskunde prozesuan zehar, prozesua bere osotasunean euskaraz bermatzea da gure erronka eta horretan ari gara.

---

---

Dosierra: 675-2014

Nori: LAB SINDIKATUA

Arrazoiak: LAB sindikatuak gaztelania hutsean ipini du pankarta bat Durangotik (Fray Juan de Zumarraga aldetik) lurretara sartuta berehala dagoen biribilgunearen parean: "Arriaundi SL / No a los despidos / LAB".

Erantzuna: LAB, Euskara Idazkaria: LAB sindikatuak indarrean duen Hizkuntza Politikan EUSKARA sindikatuaren LAN eta KOMUNIKAZIO hizkuntza izendatu genuen eta horrela izan dadin, hainbat hizkuntza irizpide zehaztu ditugu, tartean komunikazio irizpideak. Komunikazio eta propaganda irizpide horien baitan, honako biak kokatzen ditugu: batetik, enpresatan banatzen diren irakurtzeko orriak euskaraz (ala elebidun) izango dira eta, bestetik, kartelak euskaraz edo euskaraz nagusi banatuko dira. Zehaztapenetan sartuta, hauxe gaineratzen dugu: LAB-ek sortzen duen propagandan euskara ez da erdararen azpitik egongo. Maila berean egongo da beharrezkoa den eskualde edota sektoreetan. Eta hizkuntza nagusia izango da beste guztietan. Zonalde edo sektorearen arabera, propaganda euskaraz nagusi edo euskara hutsez izatera hel daiteke. Zalantzak argitzeko, egoera soziolinguistikoaren arabera ditugu sailkatuak eskualdeak.

Kexa jaso genuenean, gertaera azertu eta jazotakoa argitzea izan zen gure lehen egitekoa. Egindako kudeaketaren xehetasunak inoren interesekoak ez badira ere, irakurleak jakin dezan, pankarta egiteko eredu bilatu eta eskuratu genuela. Ondorioa honakoa izan zen: LAB-en hizkuntza irizpideek erdara hutsezko propaganda egin zein jartzea baztertzeko badu ere, eta pankartaren hartzailea erdal elebakarra uste izanik, bi pankarta egitea erabaki genuen (bata euskara hutsez eta bestea erdara hutsez) eta bata bestearen ondoan/ inguruan jartzea.

Aurrerantzean, LAB-en Hizkuntza Politikan zehazturi neurriak aplikatzen eta euskararen normalizazioarekiko konpromisoa praktikan gauzatzen jarraituko dugu.

---

Dosierra: 732-2014

Nori: SNPTES

Arrazoiak: SNPTES sindikatetik jaso dudana e-mezua frantses hutsean da. Gaia: *[SNPTES-CTMEN] Le SNPTES pour un syndicalisme au service de tous les personnels.*

Erantzuna:

---

Dosierra: 454-2014

Nori: UGT

Arrazoiak: Donostiako DBus garraio enpresa publikoak autobus gidari izateko lanpostuen deialdia egin zuen. Lan poltsa berriak osatzeko, euskara eta gaztelania ezagutzea beharrezkotzat jo zuen. UGT sindikatuak errekurtsioa aurkeztu zuen epaitegian, neurriak langile batzuek diskriminatzen zituela iritzita.

Erantzuna:

---

## BESTELAKO ERAGILEAK

---

Dosierra: 672-2014

Nori: AFAGI - Gipuzkoako Alzheimerdunen Senitartekoen eta Lagunen Elkartea

Arrazoiak: Alzheimerria dut eta AFAGIk antolatzen dituen psikoestimulazio tailerretara joaten naiz. Tailerrak gaztelaniaz izaten dira, parte hartzen dugunon artean euskaldunak ere bagauden arren. Euskara nire ama hizkuntza da eta dudak gaitzarekin euskaraz hobeki moldatzen naiz. Tailerrak euskaraz egiterik badagoen galdetu dut elkartean baina ezetz erantzun didate, taldeak osatzeko jarraitzen diren irizpideek ez dutela ahalbidetzen.

Erantzuna: AFAGI, Presidentea: Erabiltzaileak izanen du bere herrian gainerako erabiltzaileen baldintza berdinetan tailerrak euskaraz egiteko aukera.

---

Dosierra: 645-2014

Nori: ASOCIACION DE ILUSIONISTAS DE ALAVA

Arrazoiak: Gasteizen MAGIALDIA jaialdia ospatzen ari da irailaren 8tik 21era bitartean Asociacion de Ilusionistas de Alavak antolatuta. Magialdiaren webgune ofiziala gaztelania hutsean dago; ez du euskarazko bertsiorik Gasteizko Udalak 80.000 euroko diru-laguntza ematen dien arren. Egitaraua bera ere gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 435-2014

Nori: CARITAS

Arrazoiak: Duela zenbait urte Caritaseko etxolan baziren euskarazko errotulu gutxi batzuk, baina orain jada desagertu dira. Euskararen arrastorik ez da inon. Caritasek aurrera eramaten duen lan eskerga kontuan izanik, ongi legoke gizarte kontuei erreparatzeaz gain, kultur errealitatea ere kontuan hartzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 480-2014

Nori: CARITAS

Arrazoiak: Duela bi urte kexa jarri nuen Iruñeko tonbolan ziren ohar, kartel, boleto zein megafoniako mezu gehientsuenak gaztelaniaz zirelako eta orain jada denak dira gaztelania hutsean. Aurrerapausoen ordeaz, atzerapausoak eman ditu zentzu horretan Caritasek. Euskaldunoi inolako begirunerik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 644-2014

Nori: DEUSTUKO UNIBERTSITATEA

Arrazoiak: Irailaren 18an lehenaukera@deusto.es helbidetik gaia "Tramitación Lehen Aukera" duen mezua bidali didate gaztelania hutsean; ez da hitz erdirik ageri euskaraz. Mezuarekin batera 4 eranskin bidali dituzte eskabideak egiteko inprimakiekin; inprimaketako bat, Lanbideren eta Eusko Jaurlaritzaren logoa dituen "Modelo impreso normalizado para solicitud de gestión de oferta Lehen Aukera" gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 970-2014

Nori: EMAUSKO TRAPUKETARIAK - ERROTXAPEA

Arrazoiak: Emausekoek Arbizun etxez etxeko bilketan utzitako abisu/jakinazpena ez dago euskaraz idatzia; gaztelania hutsean dago: "Aviso de recogida nº"

Erantzuna: EMAUSKO TRAPUKETARIAK: Argitu nahi dugu Nafarroan osoan erabiltzen ditugun abisu oharra bi hizkuntzetan idatzita daudela, beraz, akatsen bat izanen zen edota egun horretan abisurik gabe gelditu eta lagunek eskuz idatziko zutela. Sakanan erabiltzen ditugun oharren kopia bat igortzen dizuegu horrela dela ikus dezazuen.

---

---

Dosierra: 1000-2014

Nori: EUSKAL KAZETARIEN ELKARTEA - ASOCIACION VASCA DE PERIODISTAS

Arrazoa: Urria hasieran Asociación Vasca de Periodistas - Euskal Kazetarien Elkarte (AVP-EKE)-k mezu bat bidali zigun elkartearen aurkezpena egiteko nahiz bilera bat eskatzeko. Mezua ez zegoen euskaraz idatzia, gaztelania hutsean baizik. Are mingarriagoa iruditu zitzaigun euskalgintzako eragileari bidali baitziguten.

Erantzuna: EKE-AVP: Barkamena eskatu nahi dizuegu, akats bat izan da. Informazio guztia bi hizkuntzetan bidaltzen dugu beti.

---

Dosierra: 341-2014

Nori: FUNDACION STOP SANFILIPPO

Arrazoa: Fundación Stop Sanfilippok gaztelania hutsean argitaratu du *Deia* egunkarian Sanfilippo sindromearen aurka ekainaren 1ean Bilbon egingo den herri-lasterketaren berri emateko iragarkia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 640-2014

Nori: GIPUZKOAKO BAZKUNDEA - Camara de Gipuzkoa

Arrazoa: Gipuzkoako Bazkondeak bidalitako buletin elektronikoa jaso nuen atzo. Ia informazio guztia gaztelania hutsean dator, atalen goiburuak dira ele bietan ageri diren bakarrak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 945-2014

Nori: GIZAGUNE FUNDAZIOA

Arrazoa: Gizagune Fundaziotik bidalitako e-maila jaso dugu Gizagune Fundazioak antolatu eta Lanbidek diruz laguntzen duen komunitate bitartekaritzako lanbide ziurtagiria eskuratzeko ikastaroaren berri emanez. Mezu osoa eta harekin batera bidali duten eranskina espainiera hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 568-2014

Nori: SANTIAGOKO AUZO ELKARTEA

Arrazoa: Irungo Santiago kaleko jaiak hastear daude. Umeen tanborradaren proba saioa zen. Guztira 60 bat ume 7 eta 12 urte artekoak. Proba saiorako ematen diren argibide guzti-guztiak gaztelaniaz ematen dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 211-2014

Nori: UNIFORMATION

Arrazoa: Urtarrileko *Uniformation et vous* aldizkaria jaso nuen, frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 266-2014

Nori: UNIFORMATION

Arrazoa: UNIFORMATION erakundeak 2014ko formakuntza-eskaintzen berri emateko katalogoa helarazi zidan, frantses hutsean: "Offre de formations métiers de l'économie sociale" zioen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 682-2014

Nori: ZABALDI ELKARTASUN ETXEA

Arrazoa: KALASKA ESPAZIOAK jende mordo bati bidali dio "ikasturte" berriari hasiera emateko antolatutako jardueren berri ematen duen e-maila. Mezua gaztelania hutsean idatzita dago hartzaile asko euskaldunak bagara ere.

Erantzuna:

---



## MERKATAIRTZA HANDIA

---

Dosierra: 431-2014

Nori: AKI

Arrazoa: Durangoko Aki brikolaje-saltegitik sms-mezuak bidali dizkidate eta ez daude euskaraz.

Erantzuna: AKI, Durango dendako zuzendaria: Herritarrak SMSak jasotzen baditu, gure SINFÍN txartelaren bezeroa delako da, beraz eskertuko genizueke herritarrari gurekin zuzenean harremanetan jartzeko esan bazez. Ezinezkoa zaigu bezero guztiei mezua euskaraz igortzea, baina kexa agertu duen herritarra zein den jakinez gero, saiaturko bere eskaera bideratzen.

---

Dosierra: 524-2014

Nori: AKI

Arrazoa: Durangoko Aki saltegitik gaztelania hutsean bidaltzen dizkidate sms-mezuak.

Erantzuna: AKI, Durango dendako zuzendaria: AKIk ez du zuen kexan aipatzen duzuen gisako erreklamazio edo kexarik jaso. Erreklamaziorik AKIren sms-mezuak jasotzen baditu gure SINFÍN txartelaren jabe delako da. Horrenbestez, AKIrengana zuzenean jotzeko aukera badu, eta eskertuko genizueke gurekin harremanetan jartzeko jakinaraziko bazez bere erreklamazioa kudeatze aldera. Ulertuko duzuen moduan, ezinezkoa zaigu txarteldun bezero guztiei jakinarazpenak euskaraz bidaltzea, baina erreklamaziorik eskaerari erantzun genioke nor den bageneki. Horregatik, eta bezeroaren datu pertsonalak babeste aldera, gure eskaintza helaraztea eskertuko genizueke, AKI BRICOLAJErekin harremanetan jar dadin.

---

Dosierra: 925-2014

Nori: BERSHKA

Arrazoa: Gasteizko Boulevard merkataritza guneko Bershka dendan euskaraz egin nion saltzaileari eta oso modu txarretan "en castellano" erantzun zidan haserre aurpegiarekin. Kartel bakarra kenduta, gainontzeko guztiak gaztelania hutsean zeuden.

Erantzuna:

---

Dosierra: 693-2014

Nori: BM COMPLET

Arrazoa: Irungo Anaka auzoko BMn bezeroari arreta egiten dioten langile batzuek ez dute euskarazko ulermen maila minimorik, eta gaztelaniaz egitera behartuta egoten naiz, behin eta berriz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 656-2014

Nori: BRICO DEPÔT

Arrazoa: Brico Depot katearen publizitate liburuxka gaztelania hutsean dago. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 699-2014

Nori: BRICO DEPÔT

Arrazoa: BRICO DEPOT kateak "Ahorra en todos tus proyectos de calefacción y aislamiento" izeneko publizitate liburuxka utzi du nire etxeko postontzian. Bada, bere orrietan ez da euskara inondik ageri.

Erantzuna:

---

Dosierra: 533-2014

Nori: CARREFOUR

Arrazoa: Carrefourrek bidalitako publizitatea jaso dut e-posta bidez. Gaztelania hutsean idatzita dago, ez da hitz erdirik ageri euskaraz. "Gana un bono de 500 € para tus compras en Carrefour. Participa ahora haciendo click aquí!" dio.

Erantzuna:

---

Dosierra: 766-2014

Nori: CARREFOUR

Arrazoa: Carrefourrek etxean, Iruñean, utzi duen publizitate foiletoa gaztelaniaz dago goitik behera.

Erantzuna:

---

Dosierra: 416-2014

Nori: COCA COLA NORBEGA

Arrazoa: Coca Colaren 902 54 10 10 telefonora deitu dut, udal kiroldegi bateko langilea naizen aldetik, bertan dugun edarien makina hondatuta dagoela abisatzeko. Bada, lokuzioa gaztelania hutsean azaltzen da: "Bienvenido a Coca Cola. Si quiere dar parte de una avería, pulse 1; para hacer un pedido, pulse 2; para hablar con seguridad, espere por favor". "Bat" sakatu dut eta atenditu nauenari euskaraz hasi natzaio; gaztelaniaz egin behar izan dut; "en erderaz, por favor" egiteko eskatu baitit, euskaraz ez ei delako ondo moldatzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 632-2014

Nori: CONFORAMA

Arrazoa: Conforama enpresaren publizitate liburuxka heldu zait etxeko postontzira, Iruñera, eta goitik behera gaztelaniaz idatzita dago. Euskararen arrastorik ez inondik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 992-2014

Nori: DECATHLON

Arrazoa: Decathlonen eman didaten tiketari euskara ageri da, baina testua gaizki dago, akatsak ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 872-2014

Nori: DIA

Arrazoa: DIA-k supermerkatu handia zabaldu berri du Ordizian eta errotulu handi bat ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 722-2014

Nori: DUOMO'S PIZZA

Arrazoa: DUOMO'S PIZZA enpresaren publizitatea heldu zait etxera eta gaztelaniaz dago osoki.

Erantzuna:

---

Dosierra: 702-2014

Nori: E.LECLERC

Arrazoa: E.LECLERCeko publizitate liburuxka bat jaso dut etxean "Denomina 2014. Feria del vino y queso" izeneko. Goitik behera gaztelaniaz dago.

Erantzuna: PAMPLONA DISTRIBUCIÓN S.A.: - Guk dakigunez, ez dugu inongo legerik urratzen Foru lurraldean publizitatean erabili beharreko hizkuntzei dagokionez.

- Ez dugu uste inongo eskubiderik urratzen dugunik. Gure asmoa ez da hori inondik ere. Gure enpresak bere bezeroen gehiengoak erabiltzen duen hizkuntza erabiltzen du bere foiletoetan.

- Gure bezeroen kultur aniztasuna kontuan izanda, dena den, ez dugu baztertzen etorkizunean hainbat hizkuntza erabiltzea, tartean euskara bera. Eskerrik asko zuen laguntzarengatik.

---

---

Dosierra: 703-2014

Nori: E.LECLERC

Arrazoa: E.LECLERCek etxeko postontzian utzi duen "Aniversario" izenburuko publizitate liburuxkan ez da euskararen arrastorik.

Erantzuna: PAMPLONA DISTRIBUCIÓN S.A.: - Ziur gaude ez dugula inongo legerik urratzen Foru lurraldean publizitatean erabili beharreko hizkuntzei dagokionez.

- Ez dugu uste inongo eskubiderik urratzen dugunik. Gure asmoa behintzat ez da hori inondik ere. Gure bezeroen gehiengoak erabiltzen duen hizkuntza erabiltzen dugu publizitate foiletoetan.

- Gure bezeroen kultur aniztasuna kontuan izanda, dena den, ez dugu baztertzen etorkizunean hainbat hizkuntza erabiltzea, tartean euskara bera.Eskerrik asko zuen laguntzarengatik.

---

Dosierra: 715-2014

Nori: E.LECLERC

Arrazoa: Urruñako E. Leclerc hipermerkatuan (Argia merkataritza gunea) itxi baino ordu laurden lehenago mezu bat pasatzen dute egunero, bezeroak ohartarazteko 15 minuturen buruan zarratu behar dutela. Bada, frantsesez eta gaztelaniaz egiten dute oharra, euskara/euskaldunok bazterturik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 629-2014

Nori: EL CORTE INGLÉS

Arrazoa: El Corte Inglés-ek publizitate liburuxka utzi du nire etxeko postontzian, Iruñean. Goitik behera gaztelaniaz dago. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 669-2014

Nori: EL CORTE INGLÉS

Arrazoa: Etxeko atariaren ondoan dugun publizitatea hartzeko saskitxoan El corte Inglés-eko liburuxka bat utzi digute eta goitik behera gaztelaniaz dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 705-2014

Nori: EL CORTE INGLÉS

Arrazoa: El corte Inglés-ek "-50% 2ª unidad" izeneko publizitate liburuxka utzi du nire etxean eta euskara ez da inon ageri.

Erantzuna:

---

Dosierra: 706-2014

Nori: EL CORTE INGLÉS

Data: 2014-10-06

Arrazoa: "Acostúmbrete a nuestros buenos precios" da El Corte Inglés-ek etxeko postontzian utzi duen publizitate foiletoa eta bere orrietan ez dut euskararen arrastorik ikusi.

Erantzuna:

---

Dosierra: 809-2014

Nori: EL CORTE INGLÉS

Arrazoa: Bilboko El Corte Inglés-eko aparkalekuko ordaintze-makinak gaztelaniaz baino ez ditu inprimatzen erreziiboak.

Erantzuna: EL CORTE INGLÉS, Bilboko Pertsonal Burua: Zure kexa jaso ondoren, euskaraz eta gaztelaniaz dagoen tiketa igortzen dizuet.

---

---

Dosierra: 3-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskin gero eta euskara gutxiago erabiltzen dute: a) Produktuen etiketak: azken boladan, produktu askotan euskaraz ikusten den bakarra produktuaren izendapena da eta beste guztia gaztelania hutsean. Informazio osagarria, semaforoa adibidez, gaztelania hutsean dago. Orain 3-4 urte euskararen presentzia informazioaren %70tik gorakoa bazen ere, gaur egun %5-10 ingurukoa da. b) Errotulazioa: ez dago inolako orekarik. Batzuetan euskararen presentzia nahiko egokia da baina beste batzuetan gaztelania %80tik gorakoa da. Kutxazainen inguruko gehiena, gehien bat gaztelania hutsean. c) Aldizkaria. Euskarazkoa askotan ez dago. Ezin da %50 euskaraz egongo den aldizkaria banatu? d) Etxerako zerbitzua: azken informazio orria, gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 141-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroski supermerkatuan banatzen duten txartel berri bat gaztelania hutsean egiten dute.

Erantzuna:

---

Dosierra: 360-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Aurrekoan Iruñeko Hiper Eroskira joan eta bezeroari arreta gunean euskaraz harrera egin zidaten arren, bertan ziren afixa eta testua guztiak gaztelaniaz ikusi nituen, baita zerbitzuaren izena ere bai.

Erantzuna:

---

Dosierra: 405-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Deustuko Eroski dendetako batera joan naiz eta bertan bezeroek hartzeko aldizkari bat egon da: Travel. Badakit aldizkari hau estatu mailan egiten dela, baina estatuko beste hizkuntzetan ere egon beharko litzateke, edo liburuxka xumeagoak egin lurralde bakoitzerako, baina hemen gutxienez bi hizkuntzetan behar dugu, Hizkuntz Eskubideen Dekretua betetzeko eta Eroskin astero erosketak egiten ditugun euskaldunok bigarren mailako erosletzat ez hartzeko.

Erantzuna:

---

Dosierra: 425-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskiren publizitate liburuxka bat utzi didate etxean eta guztia gaztelania hutsean dago. Eroskiko eroslea naiz eta ez dut ulertzen zergatik egiten digun horrelako mespretxua euskal hitzunei.

Erantzuna:

---

Dosierra: 459-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroski Garberako elektrotresnen gunera joan eta euskaraz atenditzen zuen inor ez zegoen. 3 langileetatik batek ere ez zekien euskaraz. Ez didate gaztelaniaz hitz egitea beste aukerarik eman.

Erantzuna:

---

Dosierra: 509-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Otsailean, martxoan eta ekainean Eroskik publizitatea gaztelania hutsean bidali dit. Ez da bakarrik hilabete hauetan izan, oso ohikoa da hau. Orrialde askoko liburuxkak bidali eta hitz bat bera ere ez euskaraz, lotsagarria. Iruñean jaso dut publizitatea. Nafarroako euskaldunok eskubiderik ez ala? Hau al da Eroskik gertutasuna eta bertokotasuna saltzeko duen modua? Horrela segituz gero, adibidez, Mercadona bezain gertu sentituko dut nik, edo bezain urrun...

Erantzuna:

---

Dosierra: 523-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Abadiñoko Eroskin gaztelania hutsean dute larrialdietarako irtenbideetako idatzi kartel pareak; ondokoa ageri dute: "Atención / Importante / Salida de emergencias / No obstaculizar / Seguridad". Kutxen lerroa amaitzen den tokian daude; azken kutxaren eta bertako kalitatezko produktuen gunearen arteko irtenbide larriuneetarakoan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 655-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroski supermerkatuen publizitate orria gaztelania hutsean bidaltzen dute, lehen eta azken orrialdeak izan ezik. Lehen, oso-osorik zegoen ele bietan. Atzera pauso hori salatu nahi dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 736-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Gaur, urriak 22, arratsaldeko 5ak inguruan gertatu zait, Usurbilgo merkataritza guneko Eroskiko kutxan. Erosketak ordaintzerako garaian, bertako langileak ez nau euskaraz hartu. Nik erosketak eramateko zorro bat eskatu diot (euskaraz), baina hala ere gaztelania hutsean eskaini dit zerbitzua uneoro. Egoera berean aurkitu nintzen duela hilabete batzuk, leku berean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 737-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskiko euskarazko orrian sartu eta "Denden bilatzailea" botoiari sakatu ondoren, informazio guztia gaztelaniaz agertzeaz gain, erdarazko orrira eraman nau; menu guztiak eta gainontzeko guztia gaztelaniaz dago. "Entzuten dizugu" atalarekin berdin gertatu zait.

Erantzuna:

---

Dosierra: 738-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskiren web-orriaren euskarazko bertsioan, "Ongi etorri" izenpean, "Hasi Saioa" klikatzean agertzen den testua negargarria da, esaldi bakar bat ere ez dago zuzen idatzita. Lotsagarria iruditzen zait Eroskik gure hizkuntzarekiko erakusten duen mespretxua.

Erantzuna:

---

Dosierra: 740-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroski club txartela jaso dut etxean, eta berarekin datorren orrian erregistratzeko eskatzen duenez, joan naiz eroski.es orrira. Orria euskaraz eskatu eta erregistratzeko orria eskatu dudanean erabat ulertezina egin zait (googleren itzultzaileak egindakoa). Berehala e-maila idatzi diet eta gaur goizean telefonoz hitz egin. Badirudi eragina izan duela nire kexak, ez akatsak konpontzeko, baizik eta euskarazko aukera ezabatzeko. Momentu honetan ez dago euskaraz sartzeko aukerarik orri horretan.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Erreklamazioan aipatzen den txartela Eroski Club txartela baldin bada, hau da kontua: Travel Club-aren eskutik Eroski Club txartelaren programa martxan jarri genuenean arazo batzuk izan genituen, halako programa erraldoiak (Estatu osoan) martxan jartzen direnean gertatzen den moduan. Nolanahi ere, akatsa da eta, beste edozein txartel izanda ere, konpondu beharrekoa eta konponduta dago.

---

Dosierra: 741-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroski kooperatibak Travel txartela dutenei Eroski Clubeko kide izateko txartel berria helarazi die etxera, eta gaztelania hutsean igorri dute dokumentazio osoa. Gutxienez, ele bietan izan balitz...

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Joan den urriaren erdialdetik Travel Club txartelaren titularrak Eroski Club programako bina txartel jasotzen ari dira. Kontua da Travel-Club enpresaren laguntzaz atera dugula programa eta programaren kanpaina osoa haren bidez (Travel Club txartelaren titularren datuak, etxeetara bidali den publizitatea eta komunikazioa ...) egin delarik promozio eta publizitate guztia, eta ia guztia gaztelaniaz egin da. Argi dago gauzak ez direla behar bezala egin: Estatu osorako kanpaina izanik tokian tokiko hizkuntza eskubideak errespetatuz egin behar zen eta Euskal Herriko herritarrei bidalitako dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan bidali behar zen. Guk euskaldunen hizkuntza-eskubideei dagokienez gauzak behar bezala egin ez izana aitortzeak gertatutakoa konponduko ez badu ere, eskertuko genizuke Eroski Club programaren inguruko gertaera hau gauza puntualtzat hartuko bazenu. Horrenbestez, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

Dosierra: 742-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: EROSKIk TRAVEL txartelaren ordezkua izango den txartela bidali digu eta informazio guztia gaztelania hutsean dator.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Joan den urriaren erdialdetik Travel Club txartelaren titularrak Eroski Club programako bina txartel jasotzen ari dira. Kontua da Travel-Club enpresaren laguntzaz atera dugula programa eta programaren kanpaina osoa haren bidez (Travel Club txartelaren titularren datuak, etxeetara bidali den publizitatea eta komunikazioa ...) egin delarik promozio eta publizitate guztia, eta ia guztia gaztelaniaz egin da. Argi dago gauzak ez direla behar bezala egin: Estatu osorako kanpaina izanik tokian tokiko hizkuntza eskubideak errespetatuz egin behar zen eta Euskal Herriko herritarrei bidalitako dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan bidali behar zen. Guk euskaldunen hizkuntza-eskubideei dagokienez gauzak behar bezala egin ez izana aitortzeak gertatutakoa konponduko ez badu ere, eskertuko genizuke Eroski Club programaren inguruko gertaera hau gauza puntualtzat hartuko bazenu. Horrenbestez, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

---

Dosierra: 749-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: EROSKIK TRAVEL txartel berria bidali digu etxera. Txartelarekin batera datorren publizitate guztia, hiruzpalau orri, gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Joan den urriaren erdialdetik Travel Club txartelaren titularrak Eroski Club programako bina txartel jasotzen ari dira. Kontua da Travel-Club enpresaren laguntzaz atera dugula programa eta programaren kanpaina osoa haren bidez (Travel Club txartelaren titularren datuak, etxeetara bidali den publizitatea eta komunikazioa ...) egin delarik promozio eta publizitate guztia, eta ia guztia gaztelaniaz egin da. Argi dago gauzak ez direla behar bezala egin: Estatu osorako kanpaina izanik tokian tokiko hizkuntza eskubideak errespetatuz egin behar zen eta Euskal Herriko herritarrei bidalitako dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan bidali behar zen. Guk euskaldunen hizkuntza-eskubideei dagokienez gauzak behar bezala egin ez izana aitortzeak gertatutakoa konponduko ez badu ere, eskertuko genizuke Eroski Club programaren inguruko gertaera hau gauza puntualtzat hartuko bazenu. Horrenbestez, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

Dosierra: 750-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Nire erosketak egin ohi ditudan EROSKIKo establezimenduko langileek daramatzaten kamiseta gorrietan idazpen guztiak gaztelania hutsean ageri dira. Aurrera beharrean atzera egiten ari da Eroski euskara kontuetan.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Joan den urriaren erdialdetik Eroski establezimenduetako langileek kamiseta gorriak daramatzate EroskiClub programari buruzko idazpenarekin. Kontua da Travel-Club enpresaren laguntzaz atera dugula programa eta programaren kanpaina osoa haren bidez (Travel Club txartelaren titularren datuak, etxeetara bidali den publizitatea eta komunikazioa...) egin delarik promozio eta publizitate guztia, eta ia guztia gaztelaraz egin da. Argi dago gauzak ez direla behar bezala egin: Estatu osorako kanpaina izanik tokian tokiko hizkuntza eskubideak errespetatuz egin behar zen eta Euskal Herrian euskarazko kamisetak estatuko beste hizkuntzetan idatzitako idazpenak dituzten kamisetetatik bereizi. Guk euskaldunen hizkuntza-eskubideei dagokienez gauzak behar bezala egin ez izana aitortzeak gertatutakoa konponduko ez badu ere, eskertuko genizuke Eroski Club programaren inguruko gertaera hau gauza puntualtzat hartuko bazenu. Horrenbestez, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

---

Dosierra: 763-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskik EroskiClub txartel berria argitaratu du. Atzealdeko testua gaztelaniaz baino ez dator osorik eta aurrealdean 'bazkide' jartzen du, hori bera dioten 6 hizkuntzaren artean. Bertan itsatsita "USA YA tu nueva tarjeta y disfruta de las ventajas" jaso nuen.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Joan den urriaren erdialdetik Travel Club txartelaren titularrak Eroski Club programako bina txartel jasotzen ari dira. Kontua da Travel-Club enpresaren laguntzaz atera dugula programa eta programaren kanpaina osoa haren bidez (Travel Club txartelaren titularren datuak, etxeetara bidali den publizitatea eta komunikazioa ...) egin delarik promozio eta publizitate guztia, eta ia guztia gaztelaniaz egin da. Argi dago gauzak ez direla behar bezala egin: Estatu osorako kanpaina izanik tokian tokiko hizkuntza eskubideak errespetatuz egin behar zen eta Euskal Herriko herritarrei bidalitako dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan bidali behar zen. Guk euskaldunen hizkuntza-eskubideei dagokienez gauzak behar bezala egin ez izana aitortzeak gertatutakoa konponduko ez badu ere, eskertuko genizuke Eroski Club programaren inguruko gertaera hau gauza puntualtzat hartuko bazenu. Horrenbestez, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

Dosierra: 768-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskik Garbera merkataritza gunean duen mugikorrentzako postuan langile erdalduna topatu nuen eta segurtasunekoak ere ez zekien euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 791-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Travelclub eta Eroskiren txartela dela eta egin duten kanpainaren harira, etxeetara bidali dituzten agiriak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 826-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: "Eroski Club"etik eskutitz bat jaso berri dut etxean, gabonetarako haurrentzako jostailuen aldizkari batekin. Aurkezpen testua ez dago euskaraz idatzia, gaztelania hutsean jaso dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 903-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: EROSKIk Hernaniko etxeetako postontzietan banatu duen Gabonetako publizitate-aldizkarian, 60 orri ditu guztira, azaleko hitz batzuk salbu gainerako informazio guztia espainiera hutsean dago.

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 923-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: EROSKI CLUBek bazkidea naiz. Abenduko eskaintza pertsonalizatuaren berri ematen duen esku-orria ez dut euskaraz jaso, gaztelania hutsean bidali didate.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan. Eroski Club programa Travel-Club enpresaren laguntzaz daramagu estatu osoan. Komunikazioan erabili beharreko hizkuntza bazkide bakoitzak aukeratzen du eta, bazkidearen fitxan, hizkuntzari dagokion eremuan, aukeratutako hizkuntza ipintzen da, komunikazioak hizkuntza horretan egiteko; hizkuntzarik aukeratu ezean, gaztelaniaz irteten dira komunikazioak. Halaxe funtzionatzen du Travel Club enpresaren sistemak. Horregatik, komeniko litzateke egiaztatzea bazkidearen fitxan euskara komunikazioetarako hizkuntza moduan benetan aukeratua dagoen ala ez, nahiz eta bazkideak bere garaian hala eskatu, gerta baitaiteke akatsen bat egotea. Nolanahi ere, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

Dosierra: 947-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: EROSKI CLUBeko bazkidea naiz. Txartel berria bidali zidatenean harremanak euskaraz nahi nituela jakinarazi nien. Atzo gabonetako eskaintza bereziaren berri emateko publizitate-orri pertsonalizatua jaso nuen etxeko postontzian. Gaztelania hutsean idatzita dago.

Erantzuna: EROSKI, Sustapeneko eta Leialtzeko Zuzendaria: Ezer baino lehen eskerrak ematen dizkizut gurekin harremanetan jartzeagatik; horrela arazoa konpontzeaz gain gauzak txukunago egingo ditugu. Gu hasiera-hasieratik saiatu izan gara eta, neurri handi batean, lortu ere bai, bezeroekin haiek aukeratzen duten hizkuntzan komunikatzen, eta politika horrekin jarraitzen dugu, publizitate kanpaina masiboetan nahiz komunikazio pertsonalizatuetan.

Eroski Club programa Travel-Club enpresaren laguntzaz daramagu estatu osoan. Komunikazioan erabili beharreko hizkuntza bazkide bakoitzak aukeratzen du eta, bazkidearen fitxan, hizkuntzari dagokion eremuan, aukeratutako hizkuntza ipintzen da, komunikazioak hizkuntza horretan egiteko; hizkuntzarik aukeratu ezean, gaztelaniaz irteten dira komunikazioak. Halaxe funtzionatzen du Travel Club enpresaren sistemak. Horregatik, komeniko litzateke egiaztatzea bazkidearen fitxan euskara komunikazioetarako hizkuntza moduan benetan aukeratua dagoen ala ez, nahiz eta bazkideak bere garaian hala eskatu, gerta baitaiteke akatsen bat egotea.

Nolanahi ere, gure barkamenak gertatutakoagatik eta ahaleginduko gara hurrengoan euskaldunengana dagokien hizkuntzetan zuzentzen.

---

Dosierra: 966-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskin internet bidez erosketa bat egin ondoren egutegi bat bidali digute opari gisa. Egutegi horren lehenengo orria gaztelania huts-hutsean da. Barruan gaztelania da nagusi, euskara beste hizkuntza batzuekin ere erabiltzen den arren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 977-2014

Nori: EROSKI

Arrazoa: Eroskira joan ginen enpresa opari bat erosteko eta faktura eskatzean gaztelania hutsean eman ziguten. Horrez gain, "Vizcaya" idatzita dute, legezkoa ez dena.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 971-2014

Nori: EUREKADIDS

Arrazoa: Eurekaclubeko kidea naiz eta ez dut euskaraz jaso eguberrietako zorion e-mezua. Heldu den urtean euskaraz jaso nahi dut. Gainera, "Pamplona" baino ez da ageri dendaren helbidean; ez dago euskarazko toponimorik, IRUÑEA.

Erantzuna:

---

Dosierra: 985-2014

Nori: EUREKADIDS

Arrazoa: Internet bidez Eurekaclub-en izena emateko bete beharreko fitxan herrialdeen zerrendan ez dira Araba, Bizkaia eta Gipuzkoaren izen ofizialak errespetatzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 37-2014

Nori: FORUM SPORT S.A.

Arrazoa: Forum Sport etxetik sms-mezua bidali didate, gaztelania hutsean: "Vale REMATE FINAL 15% DTO hasta 02/02/14.Acumulable a otros dtos.Compra min 70?.Con SMS y Tarjeta FSClub.Cod Tienda Online:0347. No publi: lopd@forumsport.es"

Erantzuna: FORUM SPORT S.A., Komunikazio Saila: Arazo teknikoak ditugu mezuak euskaraz eta gaztelaniaz igortzeko. Gainera, une honetan hizkuntza-normalizazioa lortzeko eta komunikazio-plana moldatzeko proiektuan lanean ari gara; beraz, denbora tarte bat hartuko digu arazo linguistiko horri erantzun ahal izateak.

---

Dosierra: 80-2014

Nori: FORUM SPORT S.A.

Arrazoa: Gaur Forum Sport etxetik gaztelania hutsean jaso dut SMS mezua. Honela dio: "Nueva temporada. Vale 20% mínimo desde precio inicial. No acumulable otros dtos. Fin 2/3/14. Con sms y tarjeta FSClub. Condiciones en tienda o bit.ly/20\_2mar"

Erantzuna: FORUM SPORT: Lehenik adierazi nahi dizugu, FORUM SPORT S.A. Eroski taldeko sozietatea dela, eta talde osoaren komunikazio politika oso argia dela: horretarako aukera eskaintzen duen komunikazio guztia (saltokian bertako komunikazioa, edo bazkideek e-mail, gutun, esku-orri, eta abarren bidez jasotzen duten komunikazio oro) euskaraz eta gaztelaniaz egiten da, hurrenkera horretan. Sms bidezko komunikazioan ematen da salbuespena, espazioa 160 karakterera mugatuta egoteak ez baitu ahalbidetzen komunikazioa ele bietan egin ahal izatea. Hala eta guztiz ere, erreklamazioa egin duen bazkidearen datuak eskuratuko bazenizkigute, eta berak baimenduz gero, sms mezuak bidaltzeko erabiltzen dugun datu-basetik ezabatuko genuke idatziz jasoko duen informazio guztia ele bietan jasoko duela ziurtatzeko.

---

Dosierra: 180-2014

Nori: FORUM SPORT S.A.

Arrazoa: Forum Sportetik sms mezua bidali didate gaztelania hutsean. Honela dio: "Nueva Temporada. Vale 30% Dto. Desde precio inicial en TODO CALZADO Y TEXTIL. Online: 2224. Hasta 29/3/14. Con sms y tarjeta FSClub. Condiciones tienda o bit.ly/30 cat."

Erantzuna:FORUM SPORT S.A.: Lehenik adierazi nahi dizugu, FORUM SPORT S.A. Eroski taldeko sozietatea dela, eta talde osoaren komunikazio politika oso argia dela: horretarako aukera eskaintzen duen komunikazio guztia (saltokian bertako komunikazioa, edo bazkideek e-mail, gutun, esku-orri, eta abarren bidez jasotzen duten komunikazio oro) euskaraz eta gaztelaniaz egiten da, hurrenkera horretan. Sms bidezko komunikazioan ematen da salbuespena, espazioa 160 karakterera mugatuta egoteak ez baitu ahalbidetzen komunikazioa ele bietan egin ahal izatea. Hala eta guztiz ere, erreklamazioa egin duen bazkidearen datuak eskuratuko bazenizkigute, eta berak baimenduz gero, sms mezuak bidaltzeko erabiltzen dugun datu-basetik ezabatuko genuke idatziz jasoko duen informazio guztia ele bietan jasoko duela ziurtatzeko.

---

---

Dosierra: 333-2014

Nori: FORUM SPORT S.A.

Arrazoa: Forum Sport etxeak segitzen du sms-mezuak gaztelania hutsean bidaltzen.

Erantzuna: FORUM SPORT: Ahal dugun informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen dugu (saltokikoa, mezu elektronikoak, eskutitzak, foiletoak, e.a.), orden horretan. SMS mezuak, ordea, 160 karakterekoak izanda, ezinezkoa egiten zaigu komunikazioa elebiduna egitea. Dena dela, herritarraren datuak jakinaraziz gero, SMS-en zerrendatik kenduko genuke, jasotzen duen gainontzeko informazioa bi hizkuntzazkoa izan dadin.

---

Dosierra: 410-2014

Nori: FORUM SPORT S.A.

Arrazoa: Forum Sportetik sms mezua bidali didate gaztelania hutsean. Honela dio: "Vale 25% Dto. Desde precio inicial en TODO CALZADO Y TEXTIL. Online: 2254. Hasta 14/6/14. Con sms y tarjeta FSClub. Condiciones tienda o bit.ly/tca25."

Erantzuna:

---

Dosierra: 924-2014

Nori: FORUM SPORT

Arrazoa: Gasteizko Boulevard merkataritza guneko Forum dendara sartu nintzen 12:15ak aldera eta harrera gaztelaniaz egin ziguten, gu euskaraz aritu arren. Langileak ez zuen inongo ahaleginik egin euskaraz hitz egiteko.

Erantzuna:

---

Dosierra: 652-2014

Nori: HIPERCOR

Arrazoa: Hipercor merkataritza gunearen publizitate liburuxkan gaztelania da jaun eta jabe. Euskara ez da inon ageri.

Erantzuna:

---

Dosierra: 708-2014

Nori: INTERESPORT

Arrazoa: INTERESPORT etxearen publizitatean euskarak ez du tokirik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 793-2014

Nori: Intersport

Arrazoa: Azaroko eskaintzen berri ematen duen esku-orria gaztelania hutsean banatu du INTERESPORTEk Arbizun.

Erantzuna:

---

Dosierra: 29-2014

Nori: INTIMISSIMI

Arrazoa: Intimissimi denden ticketen atzeko partean agertzen den testua, bertan beraien itzulpen politika agertzen da, gaztelaniaz dator bakarrik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 650-2014

Nori: KIABI

Arrazoa: Kiabi katearen publizitate-liburuxka utzi dute etxeko postontzian, Iruñean, eta goitik behera gaztelaniaz dago, euskaldun bezeroak erabat baztertuta utzita.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 686-2014

Nori: KIABI

Arrazoa: KIABI kateak iraileko eskaintzen katalogoa banatu du etxe etxe euskara ofiziala den herrian. Katalogoak ez du hitz bakar bat ere euskaraz.

Erantzuna: KIABI, Zuzenbide Departamentua: Barkamena eskatu nahiko genizuke herritarrari sortu ahal izan diogun traba edo enbarazuagatik. Egoera konpontzeko behar den lana eta esfortzua eginen dugula adierazi nahiko genizuke, izan ere gure nahia baita bezeroari ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzea.

---

Dosierra: 462-2014

Nori: LEROY MERLIN

Arrazoa: Iruñeko Arrotxapea auzoan Leroy Merliren publizitatea ikusi dut autobus markesina batean eta gaztelania hutsean dago: "25 años contigo. Dando vida a tus ideas."

Erantzuna:

---

Dosierra: 765-2014

Nori: LEROY MERLIN

Arrazoa: Leroy Merliren publizitate liburuxka bat jaso dut etxean, Iruñean, eta euskararen arrastorik ez dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 377-2014

Nori: LIDL

Arrazoa: Deustuko Lidl supermerkatua berrizatu zuten orain hilabete batzuk. Gaur erosketak egiten egon gara eta errotulazio guztia gaztelania hutsean ikusi dugu. Haien produktu zurieta ere ez dute euskara, katalana eta galiziera sartzen. Langile biek ere ez zekiten euskaraz. Ez dute ez Kataluniaren ez hemengo kontsumitzaileen legea betetzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 611-2014

Nori: LIDL

Arrazoa: Zornotzako LIDL eraberritu dute. Eraberritu ostean, hizkuntza paisaia, tiketak, megafoniako mezuak eta bestelako osagai guztiak gaztelania hutsean jarri dituzte.

Erantzuna:

---

Dosierra: 956-2014

Nori: LIDL

Arrazoa: Deustuko Lidl supermerkatuan INOIZ EZ naute euskaraz zerbitzatzen, nahiz eta beti euskaraz galdetu, nahiz eta kutxan beti pertsona ezberdinekin egokitu. Bide batez, webgunea eta fakturak (kutxako tiketak) gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 972-2014

Nori: MAYORAL Moda Infantil SAU

Arrazoa: MAYORALek eguberriak zoriontzeko igorri didan e-mezua ez dago euskaraz idatzia. Heldu den urtean euskaraz jaso nahi dut.

Erantzuna: MAYORAL, Marketing Zuzendaria: Herritarren hizkuntza-eskubideekiko errespetu zintzoa adierazi nahi dizugu. Gure enpresako jakinarazpen asko lurralde nazionalako hizkuntzetara itzuli ohi dira, adibidez, saltokietan eskaintzei buruz izaten direnak. Egia da akats baten ondorioz zure idazkian adierazten den e-mezua ez zela itzulia izan. Gertatutakoa sentitzen dugu. Bukatzeko, egiten duzun lanean gure babesa adierazi nahi dizugu eta zure idazkiarengatik eskerrak eman nahi dizkizugu.

---

---

Dosierra: 616-2014

Nori: MEDIA MARKT

Arrazoa: Media Markt kateak Barakaldon duen saltokian, irakurgailu edo erreproduzitzailen atalean dagoen kartela euskaraz eta gaztelaniaz dago, baina euskarazko itzulpena negargarria da. Horren handia den merkataritza kate bati begirune gehiago eskatu nahiko nioke gure hizkuntzarekiko.

Erantzuna:

---

Dosierra: 707-2014

Nori: MEDIA MARKT

Arrazoa: MEDIAMARKT kateak "¡Precios al rojo vivo!" leloa duen publizitatea utzi du nire etxean. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 834-2014

Nori: NESPRESSO

Arrazoa: Nespressoko bazkidea izaki, posta bidez publizitatea bidali didate, guztia gaztelania hutsean. Webgunean gaztelania edota katalana soilik hauta daitezke. Erabiltzaile-hizkuntza hautatzerakoan ere bi aukera horiek baino ez ditu eskaintzen.

Erantzuna: DISTRIBUIDORES AUTOMÁTICOS DE BEBIDAS Y ALIMENTOS: Club Nespressok Nafarroako Foru Erkidegoko bazkideei publizitate-komunikazioak gaztelaniaz igortzen dizkie. Club Nespressoendako oso garrantzitsua da bezero guztien asebetetzea, hortaz, kexa jartzaileari barkamena eskatu nahi diogu sortutako eragozpenengatik. Hori dela eta, zerbitzu onaren izenean eta Club Nespressoko bazkideen asebetetzea bilatzeko asmoz, kexa jartzaileari eskerrak eman nahi dizkiogu klubeko komunikazioetan hizkuntzak Nafarroako bazkideendako duen garrantziaren eta sentiberatasunaren berri emateagatik. Bide batez, atseginez jakinarazi nahi dizuegu bazkideekiko zerbitzuen maila guztietako bikaintasuna lortzeko webgunerako sarrera eta bazkideekiko komunikazioa euskaraz izateko aukera aztertzen ari garela.

---

Dosierra: 851-2014

Nori: NESPRESSO

Arrazoa: Nespressoko bazkideok ez dugu euskaraz jaso gutuna, aspaldi gurekiko harremanak euskaraz izatea nahi genuela adierazi genien arren.

Erantzuna: DISTRIBUIDORES AUTOMÁTICOS DE BEBIDAS Y ALIMENTOS: Club Nespressok Nafarroako Foru Erkidegoko bazkideei publizitate-komunikazioak gaztelaniaz igortzen dizkie. Club Nespressoendako oso garrantzitsua da bezero guztien asebetetzea, hortaz, kexa jartzaileari barkamena eskatu nahi diogu sortutako eragozpenengatik. Hori dela eta, zerbitzu onaren izenean eta Club Nespressoko bazkideen asebetetzea bilatzeko asmoz, kexa jartzaileari eskerrak eman nahi dizkiogu klubeko komunikazioetan hizkuntzak Nafarroako bazkideendako duen garrantziaren eta sentiberatasunaren berri emateagatik. Bide batez, atseginez jakinarazi nahi dizuegu bazkideekiko zerbitzuen maila guztietako bikaintasuna lortzeko webgunerako sarrera eta bazkideekiko komunikazioa euskaraz izateko aukera aztertzen ari garela.

---

Dosierra: 179-2014

Nori: PERFUMERIAS IF In paradis

Arrazoa: IF lurrindegietxeak aitaren eguna dela eta 16 orrialdeko propaganda liburuxka bota du duela aste t'erdia Durangoko etxeetako postontzietan. Liburuxka gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 353-2014

Nori: PERFUMERIAS IF In paradis

Arrazoa: Club IFek "Nuevo Club IF. Mejoramos para tí" publizitate-orria bidali dit. Esku-orriak 3€ko deskontutxekea ere badakar. Testu guztiak gaztelania hutsean daude, baina. Ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 382-2014

Nori: PERFUMERIAS IF In faradis

Arrazoa: IF lurrindegietatik gaztelania hutsean bidali didate sms mezua. Honela dio: "Club If: 15% extra + 10% lineal TOTAL 25% DTO en TODO tratamiento, fragancias y maquillaje alta gama hasta el 15/6. Consultanos".

Erantzuna:

---

Dosierra: 658-2014

Nori: PERFUMERIAS IF In faradis

Arrazoa: If lurrin dendaren publizitatea jaso dut etxean eta gaztelania hutsean dago. Euren web orria ere gaztelaniaz dago soilik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 649-2014

Nori: SCHMIDT SUKALDEAK

Arrazoa: Etxeko postontzian, Iruñean, jaso dudana Schmidt etxearen urteurrena dela eta jasotako publizitate liburuxkan ez dago euskararen arrastorik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 531-2014

Nori: SPRINGFIELD - Grupo Inditex

Arrazoa: Posta kaleko Springfield dendan kartel guztiak gaztelaniaz daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 930-2014

Nori: STRADIVARIUS

Arrazoa: Gasteizko Boulevard merkataritza guneko Stradivarius dendara sartu eta euskaraz eskatu nuen arren, dendariak gaztelaniaz erantzun zidan. Saltokian dauden karteletatik, produktua aldatzeko epea ageri duena da euskaraz dagoen bakarra.

Erantzuna:

---

Dosierra: 601-2014

Nori: TELEPIZZA

Arrazoa: Anoetako Telepizza enpresaren publizitatea jaso dut. Eskertzekoa da euskaraz egotea eta gure hizkuntzari lehentasuna ematea, baina ongi legoke txukun idatzita egotea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 203-2014

Nori: TRIBORD

Arrazoa: Hendaiaiko TRIBORD saltegiak urte bukaerako besten kari, Tribord eta Nabaiji marken gainean urtarrilaren 4a bitarteko eskaintzen berri emateko jakinarazpena helarazi zidan etxera. Bertan, erosketa bono bat eskaintzen zidan, 10 eurokoa 50 euroko erosketa eginez geroz eta 20 eurokoa 100 euro baino gehiagoko erosketak eginez geroz. Jakinarazpena frantses hutsean.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 85-2014

Nori: ZUBIARTE MERKATARITZA GUNEA

Arrazoa: Zubiarte merkataritza zentroan, inauguratu zutenean, errotulu gehienak bi hizkuntzetan zeuden baina azken 4 urteotan jarri dituzten gehienak gaztelania hutsean daude. Adibidez: Kanpoan dagoen "Centro Comercial Zubiarte" errotulu handi-handia. Igogailuetan jarritakoak. Solairu bakoitzean dauden zerbitzuak laburbiltzen duen errotulu berria. Segurtasuneko errotulu berriak.

Erantzuna: ZUBIARTE MERKATARITZA GUNEA, Zuzendaria: Merkataritza guneko jabeek betidanik erakutsi dute sentsibilitate berezia bere bezeroak asebetetzeko, merkataritza gunearen izen euskaldunetik hasita. Saltoki guneko kudeatzaileek bi hizkuntzak erabiltzen dituzte saltokiko afixa eta bestelako informazio askotan eta gaztelaniazkoak ele bikoekin ordezkatzeko dituzte. Saltokiaren webgunea ele bietan dago eta laster batean mugikorrerako aurkeztuko dugun aplikazio berria euskaraz ere izanen da. Azkenik, erantsitako artxiboan ikusiko duzue, gure afixa eta errotuluetan bi hizkuntzak erabiltzen dira.

---

Dosierra: 760-2014

Nori: ZUBIARTE MERKATARITZA GUNEA Bilbo

Arrazoa: Zubiarte merkataritza gunean (Bilbo), larrialdi-irteeretako errotuluak gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

## ELIKADURA

---

Dosierra: 13-2014

Nori: ARBOLAREN AZPIAN

Arrazoa: 'Arbolaren Azpian' etxeak perretxikoak merkaturatzen ditu kristalezko potoetan, etiketak gaztelania hutsean ipinita ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 14-2014

Nori: ARBOLAREN AZPIAN

Arrazoa: Perretxikoak merkaturatzen dituen 'Arbolaren Azpian' etxearen webgunea gaztelania hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 612-2014

Nori: ARROYABE - Conservas La Gaviota S.L.

Arrazoa: Arroyabe markako kontserben webgunea gaztelaniaz, ingelesez eta italieraz bistaratu daiteke; ez ordea euskaraz. Produktuen etiketetan ere ez dago euskararik batere. Eta sare sozialetan (Facebook, Twitter...) gaztelania hutsean dihardute. Zeharo baztertzen gaituzte euskaldunak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 278-2014

Nori: ALZOLA URA - BALENZATEGI, S.A.

Arrazoa: Alzola markako ura eskaini didate bazkarian eta etiketa ikusita Alzolak atzera egin duela ikusi dut. Euskara hutsean edukizetik erdara hutsean jartzera pasa da.

Erantzuna: BALENZATEGUI S.A.: 1- Aurreko etiketan, 2013ko otsailean aldatu zen logotipoa baino lehenagokoa, EZ zegoen euskarazko testurik. 2- Alzolako Uraren etapa berri honetan "Gipuzkoa" idatzi da, eta kartoizko kutxan "Alzola-ko ura" jarri da. 3- Euskaldunak ez diren marken salmenten portzentajeak argi erakusten du kontsumitzaile euskaldun gutxi batzuk baino ez dituztela kontsumitzen euskal izendapeneko produktuak. Euskal kontsumitzaileak, gainerakoak bezalaxe, ez die kalitate-irizpideei erreparatzen, ez eta gertutasunari ere; marketinak eta posizio sozialak agintzen dute, hau da, merkatu- irizpide hutsak hartzen ditu kontuan erabiltzaile gehientsuenek bezala. 4- Arazoa ez da Alzolak bere sinbologia euskaraz duen ala ez; arazoa da jatetxe euskaldun batean Alzolako ura eskaintzea kritikatzeko dela. 5- Alzolako uraren gaur egungo lelo komertziala "Basque Water" da, Eusko Jaurlaritzak gure produktuak Euskal Herritik kanpora ezagutarazteko proposatu duen "Basque Country" leloaren irizpideei jarraituz, izan ere, barne kontsumoa aski ez denez kanpoan ere saldu beharra baitago.

---

Dosierra: 214-2014

Nori: BODEGAS IRACHE

Arrazoa: Menditik buelta eman ondoren, Iratxe Monasteriotik pasa eta ardoaren iturrira hurbildu ginen. Ideia polita! Bertan ziren kartel guztiak, ordea, erdaraz ziren. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna: BODEGAS IRACHE: Iturri ondoan dauden afixak duela 20 urte jarri ziren eta orduan gaztelaniaz zeuden bakarrik. Ingelesez jarri ditugu hizkuntza horretan aritzen diren hainbat bisitarik oker erabiltzen duelako, suntsiketarak eragin eta ardo sobera edanez; xedea, hain zuzen, erromesei opari txiki bat eskaintzea denean. Ingelesezko testua sartzeko, gainera, gaztelaniazko testua txikitu behar izan genuen tokirik ez zegoelako.

---



---

Dosierra: 381-2014

Nori: CONSERVAS SERRATS

Arrazoa: SERRATS kontserba etxearen webgunean gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez eskura daiteke informazioa, baina euskaraz, berezko hizkuntzan, ez.

Erantzuna: HIJOS DE JOSE SERRATS S.A.: Gure enpresak euskararekiko sentiberatasuna azaldu du azken urteotan, eta bereziki BERMEOKO Udalak "Geurien be bai" proiektua martxan jarri zuenetik. Horren erakusgarri da zuzendaritzak euskararen erabilera sustatzeko plana martxan jartzeko hartutako erabakia. Hijos de José Serrats S.A.-ren eta Ahize hizkuntza-aholkularitzaren arteko elkarlanaren aurreneko pausoa 2007ko udazkenean gauzatu zen. Harrezkero enpresaren zuzendaritzak eta Ahize hizkuntza-aholkularitzak lankidetzaz-hitzarmen ezberdinak sinatu dituzte, eta 2014ko abenduaren 31ra arte indarrean dagoena da horren adibide. Hijos de José Serrats S.A. 2008az geroztik ari da euskara plana garatzen Bermeon daukan eraikinean. Planaren bilakaera geldoa den arren, urtetik urtera aurrerapausoak ematen ari da, batez ere azken urtean oso urrats garrantzitsuak eman dira produktu biren etiketak (kantauriko hegaluzea oliba oliotan) euskaraz jartzen. Egia da Hijos de José Serrats S.A.-ren webgunean, eta une honetan, informazioa gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez soilik eskura daitekeela, eta denbora tarte batean ere horrela izaten jarraituko duela, izan ere, enpresa webgunearen itzulpena egiten ari bada ere, berau webgunea berritzearekin batera egiten ari den prozesua baita. Hori horrela, webgunean eskaintzen den informazioa euskaraz ere eskuratzeko aukera abendurako bermatuta gotea aurreikusten da.

---

Dosierra: 380-2014

Nori: DASTATU

Arrazoa: Euskal produktuak on line saltzen dituen Asteasuko <www.dastatu.es> webgunea erdaraz dago. Beheko aldean, eskuman, Eusko Jaurlaritzaren eta SPRI-Eusko Jaurlaritzaren Enpresa Garapenerako Euskal Agentziaren logoak ageri dira.

Erantzuna: DASTATU ONLINE: Euskaratzeko asmoa badugu, baina diru asko behar da eta ez dakigu nondik eskuratu, dauden diru-laguntzak oso murrizak baitira gure kasurako. SPRIk ez dauka diru-laguntzarik, eta Eusko Jaurlaritzak IKT Euskara Teknologia Berrietan sustatzeko laguntzak ematen ditu, baina oso diru gutxi da.

Erantzuna: SPRI, KUDEAKETA ETA ETENGABEKO HOBEGUNTZA ARDURADUNA: Lur Lan Baserritar Elkartek 2011. urtean SPRIren diru-laguntza jaso zuen zuk aipatzen duzun web orria egiteko "Lankidetzaz+Digital@" ekimenaren barruan eta horregatik agertzen da SPRIren logoa atarian. Ekimen horren helburua Informazio eta Komunikazio Teknologia (IKT) EAEko enpresa-sarean sartzeko laguntza ematea da, enpresa talde batek gauzatutako eta EAEko enpresa edota profesionalen elkarrekin bultzatutako lankidetzaz proiektuak sustatzeko. Proiektu honi dagokionez, Merkataritza Elektronikoa (e-Commerce) atalean aurkeztu zen eta bere helburua da produktuak eta zerbitzuak bezeroei elektronikoki saltzeko sistemak ezartzea, enpresaren gain geratzen delarik erabakitzea norengana eta zein merkatutara helarazi nahi dituen bere produktuak. Horregatik, litekeena da www.dastatu.es ataria gaztelaniaz diseinatu eta sareratzaren helburua izatea EAEtik kanpoko merkatuetara iristea.

---

Dosierra: 943-2014

Nori: DASTATU

Arrazoa: DASTATUK espainiera hutsean bidali digu gabonetako saski eta sortei buruzko posta elektronikoko mezua. Hitz bat ere ez da ageri euskaraz, nahiz eta euskal elikagai gorenak merkaturatzen dituen enpresa izan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 944-2014

Nori: DASTATU

Arrazoa: DASTATU, euskal elikagai gorenak merkaturatzen dituen enpresak espainiera hutsean du webgunea.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 9-2014

Nori: DELICASS SDAD. DE ALIMENTACIÓN S.A.

Arrazoa: Larrabetzuko Delicass pate ekoizlearen produktuen etiketan gaztelaniazko, ingelesezko eta portugesezko testuak ageri dira; euskaraz ezer ez, baina.

Erantzuna:

---

Dosierra: 613-2014

Nori: ISABEL - Grupo Conservas Garavilla

Arrazoa: Isabel markako kontserben webgunea gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez bistaratu daiteke; ez ordea euskaraz. Produktuen etiketan ere ez dago euskararik batere. Eta sare sozialetan (Facebook, Twitter...) gaztelania hutsean dihardute. Zeharo baztertzen gaituzte euskaldunak.

Erantzuna: GRUPO CONSERVAR GARAVILLA, Marketing Departamentua: Isabel markaren izenean egindako komunikazio guztiak Espainia osorako egiten dira, erdara baita lurralde osoan erabiltzen den hizkuntza komuna. Euskara erabiliko bagenu galegoa, zein lurralde honetako gainerako hizkuntzak erabili beharko genituzke. Gainera geure kokagunea Galizian dago beraz, bertako hizkuntza ere erabili beharra izango genuke. Hau komunikazioa orokorrean aztertuta. Web orriari dagokionez, orria sortu genuenean ikerketa bat egin genuen hizkuntzarik erabilienak zein ziren jakiteko, eta ondorioztatu genuen agertu beharreko hizkuntzak gaztelania, ingelesa eta frantsesa izan behar zirela. Etorkizunean, hurrengo web orria egingo dugunean, beste azterketa bat egingo dugu jakiteko zein hizkuntzetan egon behar duen. Geure aldetik ez dago inolako mesprezu egiteko intentziorik aukeratutako hizkuntzetan, geure helburu bakarra da geure mezua ahalik eta jende gehienarengana heltzea.

---

Dosierra: 996-2014

Nori: KAIKU

Arrazoa: Arrotxapeako Bernardino Tirapu kalean ireki duten Ogi Berri kafetegian kafearekin banatzen dituzten Kaikuren azukre zorrotxoak gaztelania hutsean daude: "Sonríe", "Si estás de muy mala leche, tomate dos"...

Erantzuna: KAIKU, Aholkularitza Juridikoa: Gure ezustekoa adierazi nahi dizugu, izan ere, Kaiku Corporación Alimentaria enpresak asko zaindu du beti hizkuntzei (euskara zein gaztelania) emandako erabilera, bai kontsumitzaileengana zuzentzerakoan eta baita etxe barruko harremanetan ere. Ildo honetatik, gure enpresak gure inguruarekin duen harremana oso garrantzitsua da guretzat. Saltzen ditugun produktuetan euren jatorria adierazten dugu eta gure baserritarrak, enpresako bazkideak, guztiak dira bertakoak. Bigarrenik, are gehiago harritzen gaitu zuen kexak, Euskal Herria eta Nafarroako saltokietan saltzen ditugun azukre zorrotxo guztiak bi hizkuntzetan daudenean. Gainera, saltoki guzti horietara kaxetan bidaltzen ditugu, beti bi hizkuntzatan.

---

Dosierra: 30-2014

Nori: LACTURALE S.A.T.

Arrazoa: Lacturale enpresak bidalitako e-mezua eta dokumentua gaztelania hutsean daude. Gainera, informazio hori D ereduko ikastetxe batera helarazi dute.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 168-2014

Nori: LACTURALE S.A.T.

Arrazoiak: Lacturale publizitate kanpaina egiten ari da bere produktuentzako bezeroak lortzeko. Iruñerriko garraio publikoko markesinetan jarri dituen kartelak, adibidez, Arrotxapean Marcelo Zelaieta etorbidean, gaztelania hutsean daude. Ez da hitz bat bera ere ageri euskaraz.

Erantzuna: LACTURALE, Marketing eta Komunikazio Departamentua: Euskara gure hizkuntza da, horregatik Lacturalen komunikazioa bi hizkuntzatan egiten da, bai Gazteleraz eta bai euskaraz. Azkeneko kanpainen egindako publizitatean (markesinetan zehazki), euskaraz eta gazteleraz diseinu ezberdinak ikus ditzakezu (horren froga atxikituta bidaltzen dizut). Eta ez bakarrik markesinetan baizik eta komunikabide guztietan: egunkarietako faldoiak, irratiko kuñak, sare sozialeko mezuak, telebistako iragarkiak etab. Lacturalen euskaldunak gara eta bide honetan jarraituko dugu gure hizkuntza errespetatzen eta zaintzen.

---

Dosierra: 258-2014

Nori: LACTURALE S.A.T.

Arrazoiak: Lacturale jogurtaren ontzietan datozen azalpen gehienak gaztelania hutsean daude; jogurta eta naturala dira euskaraz ageri diren hitz bakarrak. Osagaiei, ekoizpenari eta enpresari buruzko azalpenak gaztelania hutsean ageri dira.

Erantzuna: LACTURALE, Marketing Departamentua: Eskertzekoa da zenbait pertsonen euskararen alde eta geurea den hori bultzatu eta defendatzeko egiten duten ahalegina. Hala ere, esan beharra dago zaporeetako Lactujogurtetan ez direla soilik "jogurta" eta haren zaporearen izena euskaraz agertzen. Zaporeari erreferentzia egiteko "zapore" izena euskaraz jartzen du, eta Lactujogurtak ez dituen sustantziak ere euskaraz jartzen ditu (ez koloratzailerik, ez esne-hautsik, ez gehitutako esnegainik), Nafarroako ekoizpen integratuan ziurtatutako esnearekin egingo dela baieztatzen duen atala bezalaxe. Zeliakoentzako "glutenik gabe" argibidea eta Lacturale ezagutzeko gonbitea ere euskaraz jartzen ditu. Lactujogurten kaxaz ari gara, Lactujogurt indibidualetan ez bailitzateke bi hizkuntzatan dena sartuko. Kontuan izan behar da diseinuetan euskaraz eta gazteleraz jartzerik badagoela, baina horrek diseinuaren espazioan eragiten du eta marketing horretan, kontsumitzaileari irakurketa erraztu baino trabak jartzen dizkiola. Gainera, araudiak diseinuaren zenbait atal gazteleraz jartzera behartzen gaitu. Nolanahi ere, komertzializatuko ditugun hurrengo produktuetan kontuan izango dugu, eta Lactujogurta gaingabetuetan diseinua aldatzen eta moldatzen saiatuko gara. Aurretiko etiketatuek hemendik eta urte batzuetara ezingo dira aldatu, ordea, alde batetik urte osorako diseinuak eskatzen direlako (eta horiek bukatu egin beharko genituzkeelako diru galerarik ez izateko) eta bestetik diseinu berri bat egiteak egun gastatu ezin dugun diru-kopurua suposatzen duelako.

---

Dosierra: 527-2014

Nori: OVO 12 KORPORAZIOA

Arrazoiak: OVO 12 kooperatibak merkaturatzen dituen HOBEA arrautzen kutxetan euskararen presentzia hutsaren hurrengo da. Bezero euskaldunek ez dute bertan agertzen den informazioa euskaraz irakurtzeko aukerarik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 941-2014

Nori: UZTARRI ALIMENTACION S.L.

Arrazoiak: 'Uztarri' markako produktuen etiketak gaztelania hutsean daude. Helbidea euskaraz du, baina ortografia akatsekin: "Bulandegui Bidea" ageri da "Bulandegi bidea" beharrean. Herrialdea honela idatzita ageri du, gainera: "Guipuzkoa".

Erantzuna:

---

Dosierra: 942-2014

Nori: UZTARRI ALIMENTACION S.L.

Arrazoiak: Uztarri Alimentación S.L.k gaztelania hutsean du <http://www.uztarri.com> webgunea.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 868-2014

Nori: VASCOLAC, S.L.

Arrazoi: Gailla markako gazta freskoak gaztelania hutsean du etiketa; baina modu sinbolikoan-edo euskara darabil: "BERTOKO PRODUKTUA". Euskara edo euskaldunok behin gutxietsita, berba bi horiek modu horretan erabiltzeari nik neuk iraingarria deritzot. Euskarak ez duela balio edo euskaldunok euskaraz etiketarik ez dugula merezi adierazten baitute, nik uste.

Erantzuna: VASCOLAC S.L.: Merkataritza-sozietate honek honako alegazioak aurkeztu nahi ditu jasotako erreklamazioaren aurrean. Alegazioei heldu aurretik, ordea, jakinarazi nahi dut, zalantzarik balego ere, enpresa honek Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalak eta Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsalak aitortzen dituzten eskubide guztiak betetzen dituela. Hizkuntza-eskubideak arautzen dituzten aginduak jakinarazi izanak puntu hau argitzera behartzen gaitu, guretzat berebiziko garrantzia baitu. 1. Esku artean dugun gaiari helduz, hots, gure etiketaren inguruko funtsik gabeko kexari, alegia, esan behar dugu gure produktuen etiketek etiketei buruzko Europako araudia zorrotz betetzen dutela, zorritzarekin espazio arazoak direla eta eduki guztiak bi hizkuntzetan azaltzea ezinezkoa bada ere. 2. Ordezkatzen dugun merkataritza-sozietateak Autonomia Erkidego ezberdinetan merkaturatzen ditu bere produktuak, eta ulertuko duzun moduan, etiketen aprobetxamenduari begira, ez da posible etiketak zure nahierara diseinatzea. Gainera, merkataritza sozietate honek askatasun osoa du bere produktuak nahi duen bezalako etiketekin merkaturatzeko, beti ere, legez ezarritako baldintzak betetzen baditu, kasu honetan bezala. 3. Merkataritza-sozietate honek ahal den guztietan euskara eta gaztelania erabiliz diseinatzen ditu bere etiketak. Horren adibide duzu atxikita bidaltzen dizugun gure produktuetako baten etiketa. 4. Merkataritza-sozietate honi deigarria egiten zaio gure produktuaren aurka eginiko kexaren azalpena, antzeko ezaugarriak dituzten produktuak saltzen diren saltegietan euskarazko esamolde bera "Bertoko Produktua" erabiltzen dela kontuan hartuta, nahiz eta etiketan ageri diren gainerako azalpenak gaztelaniaz egon. Hori horrela, ulertzen dugu, kexa egin duen pertsonari guztiak irudituko zaizkiola iraingarriak, elikagaiak ekoizten ditugun merkataritza-sozietateen asmoa kontsumitzailea "iraintzea" bailitzan. Sinestezina. 5. Harrigarria da, baita ere, anonimotasun susmagarriko pertsona batek, inolako funtsik gabeko kexa egitea, adieraziz "Bertoko produktua" esamoldearen erabilera iraingarria dela, euskara gutxiesten duela eta euskarak ez duela etiketarako balio aditzera ematen duela. Azalpenean ikusiko duzuen moduan, hautemate pertsonal hutsetan oinarritzen da kexa, iraina edo gutxiespena bezalako egoera sutsuetara daramaten hautemateetan. Benetan iraingarria zera da, pertsona batek anonimotasuna baliatuz Behatokiaren aurrean kexa hitz horiekin azaldu izana, merkataritza-sozietate honi inolako funtsik gabeko egiteak leporatuz, enpresaren izen ona zikinduz, eta euskara enpresa erasotzeko erabiliz, etiketan euskara bertan ekoiztiko produktua dela adierazteko soilik erabili izana iraingarria delako ustean oinarrituz. Zintotasunez, eta errespetu guztiarekin esanda, erokeriatik gertuko jokabide obsesibo baten aurrean gaudela esango genuke, edozein herritar arruntek ez bailuke kexarik egingo etiketa bat iraingarria iruditze soilagatik. Amaitzeko, espero dugu ulertzea, produktibitate eta espazio kontuengatik ezinezkoa dela euskaraz testu gehiago sartzea, eta kexa egin duen pertsonak ulertzea EAEko hizkuntza ofizialak erabiltzeko askatasun osoa dagoela, eta berak gure etiketan hizkuntza batekiko gutxiespena ikustea jokabide totalitarioetatik gertu dagoen inposizio modu bat besterik ez dela.

---

## OSTALARITZA

---

Dosierra: 617-2014

Nori: ANTTONENEA JATETXEA

Arrazoa: Lehengo egunean Iruñeko Anttonenea jatetxera joan ginen. Primeran bazkaldu genuen, baina harrera eta karta gaztelaniaz izan ziren. Ikusi dudanagatik webgunea ere gaztelaniaz dute soilik. Bezeroa naizen aldetik, zerbitzua euskaraz jasotzea gustatuko litzaidake.

Erantzuna:

---

Dosierra: 778-2014

Nori: ARATZ JATETXEA

Arrazoa: Hondarribiko Butron pasealekuko Aratz jatetxeko kartel guztiak gaztelaniaz daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 224-2014

Nori: BALUARTE JAUREGIA

Arrazoa: Baluarteko jatetxera joan ginen eta nahiko gustura bazkaldu genuen; janaria ona eta zerbitzarien harrera bikaina. Pena izan zen menua eta harrera bera gaztelania hutsean izan zirela. Eskertuko genuke bezero euskaldunak ere kontuan hartzea eta zerbitzua euskaraz eskaintzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 118-2014

Nori: BAR BOISE

Arrazoa: Oñatiko Kebab Boise tabernara joan eta janaria oso goxoa dagoen arren, menua ez zegoen euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 210-2014

Nori: BENTA PEIO

Arrazoa: Venta Peiok Lapurdiko bezero asko du eta Urruñako Ikastolan bere laguntza jaso dugu zenbait alditan, baina gutunak sistematikoki frantsesez bakarrik bidaltzen ditu. Korreo bat bidali nuen euskaraz eskatuz, baina ez du ezertarako balio izan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 798-2014

Nori: BOCCATTA

Arrazoa: Atzo Boccatta jatetxera joan nintzen ogitarteko bat jatera eta zerbitzatu ninduen pertsonak ez zekien euskaraz; ulertu ere ez zuen egiten, guztiz arrotza zaion hizkuntza balitz bezala.

Erantzuna:

---

Dosierra: 784-2014

Nori: DR. LIVINGSTONE TABERNA

Arrazoa: Udaberri partean Donostiako Dr. Livingstone tabernara joan eta dena gaztelaniaz zegoen (oharrak, kartelak, menua, harrera, e.a.).

Erantzuna:

---

Dosierra: 157-2014

Nori: EAJ-PNV - ABENDAÑOKO BATZOKIA

Arrazoa: Abendañoko Batzokiaren kanpoaldean arbel batean idazten dute eguneko menua, gaztelania hutsean. Badituzte beste hainbat ohar eta kartel atean, ordutegia esate baterako; ez daude euskaraz, ordea.

Erantzuna: ABENDAÑOKO URI BURU BATZARRA, Lehendakaria: Hutsegiteaz ohartu gara eta herritarrak egindako iradokizuna ontzat hartuz, lehenbailehen jarriko ditugu ele bietan errotuluak, eguneko menua, ordutegi-kartela eta gainontzeko oharrak.

---

Dosierra: 976-2014

Nori: EAJ-PNV - DEUSTUKO BATZOKIA

Arrazoa: Deustuko Batzokiak espaloian ematen du eguneko menuaren berri, arbel batean idatzita, zelan eta gaztelania hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 291-2014

Nori: EAJ-PNV - DURANGOKO BATZOKIA

Arrazoa: Durangoko Batzokiak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia apirileko *Crónicas del Duranguesado* hilabetekarian.

Erantzuna:

---

Dosierra: 536-2014

Nori: EAJ-PNV - DURANGOKO BATZOKIA

Arrazoa: Durangoko batzokiak gaztelania hutsean argitaratu du berriro ere iragarkia, uztailaren 10eko *Deia* egunkarian, *Hemendik Durangaldea* gehigarrian. Gehigarria dohaineko astekari moduan ere banatzen da, solte, Durangaldean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 662-2014

Nori: EAJ-PNV - IURRETAKO BATZOKIA

Arrazoa: Iurretako batzokiaren kanpoaldean, arbel baten ematen dute egunean eguneko menuaren berri, gaztelania hutsean, EAJ alderdiak euskararen aldekotasuna aldarrikatzen badu ere.

Erantzuna:

---

Dosierra: 535-2014

Nori: EAJ-PNV - ZORNOTZAKO BATZOKIA

Arrazoa: Zornotzako batzokiak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia, uztailaren 10eko *Deia* egunkarian, *Hemendik Durangaldea* gehigarrian. Gehigarria dohaineko astekari moduan ere banatzen da, solte, Durangaldean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 780-2014

Nori: KAI ZAHARRA TABERNA

Arrazoa: Hondarribiko Kai Zaharra jatetxean ikusi ditudan kartelak gaztelaniaz daude soilik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 781-2014

Nori: LA MUELA JATETXEA

Arrazoa: Hondarribiko "La muela" jatetxean egon naiz eta karta euskaraz zuten arren, eguneko menua ezin izan dut euskaraz kontsultatu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 5-2014

Nori: MATTEO JATETXEA

Arrazoa: Matteo jatetxeko menua eta karta gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 785-2014

Nori: MENDI TABERNA

Arrazoa: Donostiako Aste Nagusian Mendi tabernan egon nintzen eta bertan ziren kartelak gaztelaniaz ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 457-2014

Nori: PIZZA BUONA

Arrazoa: Iruñeko Buztintxurin zabaldu berria den Pizza Buonak esku-orria banatu du Arrotxapea auzoan. Orribikoa gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 571-2014

Nori: PIZZA CABRESSE IRUÑEA

Arrazoa: Postontzian Cabresse Pizzaren publizitate orria jaso dut eta goitik behera gaztelaniaz dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 771-2014

Nori: SARDARA TABERNA

Arrazoa: Uda partean Hondarribiko San Pedro kalean dagoen Sardara tabernara joan nintzen eta kartelak gaztelaniaz agertzeaz gain, zerbitzaria ere gaztelaniaz aritu zitzaigun.

Erantzuna:

---

Dosierra: 510-2014

Nori: TELEPIZZA

Arrazoa: Durangoko Telepizak gaztelania hutsean den publizitatea zabaldu du postontzietan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 149-2014

Nori: USLAER JATETXEA

Arrazoa: Uslaer jatetxearen eskuorri bat jaso dut etxeko postontzian eta gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

## ENERGIA-HORNITZAILEAK

---

Dosierra: 792-2014

Nori: AVIA Sumoil

Arrazoa: Etxerako gasolioa eskaintzen duen esku-orria banatu du AVIA Sumoil enpresak Arbizun. Esku-orria gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 249-2014

Nori: EDP SPAINIA - TELECOR

Arrazoa: EDP-TELECOR enpresen publizitatea heldu zait postontzira eta guztia gaztelania txukunean dago. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 606-2014

Nori: EROSKI GASOLINDEGIA

Arrazoa: Abadiñoako Eroski gasolindegirako sarreran gaztelania hutsean idatzitako bide-seinalea dago: "gasolinera", "lavado automático coches".

Erantzuna:

---

Dosierra: 772-2014

Nori: EROSKI GASOLINDEGIA

Arrazoa: Abadiñoako Eroski gasolindegiko hornigailu guztietan gaztelaniaz baino ez dute ipini honako ohar hau; "Preseleccionar importe con manguera colgada; 1 euro; 10 euros".

Erantzuna:

---

Dosierra: 86-2014

Nori: GAS FENOSA

Arrazoa: Fenosatik publizitatea jaso dugu etxean, gaztelania hutsean. Hizkuntz Eskubideen Dekretuaren arabera euskaraz beharko luke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 336-2014

Nori: GAS FENOSA

Arrazoa: Gas Natural Fenosaren web gunera sartu naiz fakturak kontsultatzeko asmoz eta ezin izan dut euskaraz aritu. Orrialdea katalanez eta galegoz dago, baina ez euskaraz. Eta euskaldunon eskubideak non gelditzen dira?

Erantzuna:

---

Dosierra: 508-2014

Nori: HOLALUZ (CLIDOM ENERGY SL)

Arrazoa: Holaluz.com energia enpresara jo nuen nire faktura euskaraz eskatzeko. Esan zidatenez, ez dute zerbitzu hori. Noizko izango zuten galdetuta, ez didate datarik edo/eta erantzunik eman. Euskaldun modura, faktura euskaraz izateko eskubidea dugula uste dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 63-2014

Nori: IBAIA ENERGY

Arrazoa: Ibaia gasolindegiko ordainleketan (norberak egin behar du ordainketa) jarraibideak katalanez, portugesez, frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz daude. Euskaraz ere jartzeko eskatzen dut.

Erantzuna:



---

Dosierra: 10-2014

Nori: IBERDROLA

Arrazoa: *Diario Vascon* Iberdrolak iragarkia espainiera hutsean jarri du.

Erantzuna: IBERDROLA, Bezeroaren Arreta Zerbitzuko Zuzendaria: Herritarrari eragindako kalteagatik barkamenak eskatu eta horrelakorik berriro gerta ez dadin beharrezkoak diren neurriak hartuko ditugu.

---

Dosierra: 264-2014

Nori: IBERDROLA

Arrazoa: Etxeko atarian oharra jarri dute Iberdrolakoek kontadore berriak direla eta. Gaztelania peto-petoan.

Erantzuna: IBERDROLA, NAFARROAKO ZONALDEKO BANAKETA BURUA: Azkenaldian Iruñeko eta Iruñerriko kaleetako atarietan dauden kontagailu elektrikoak aldatzen ari gara. Bezeroei informazioa emateko asmoz, aipatutako atari horietan kartel bat jartzen dugu eta horretan aritu da kanpoko enpresa bat, Nafarroako hizkuntza-berezitasunaren berri ez duena. Hasiera batean bina kartel jartzen genituen (euskaraz eta gaztelaniaz), baina bizilagunek kentzen zitzutenez -afixen tamaina dela eta-, atzera egin genuen. Bi testuok jasoko dituen kartela bakarra prestatzen ari gara, folio bateko tamainakoa, Nafarroa osoan jar dadin, modu horretan inoren sentsibilitaterik ez kaltetzeko.

---

Dosierra: 437-2014

Nori: IBERDROLA

Arrazoa: Iberdrolak, Ingurumenaren eguna dela-eta espainiera hutsean idatzitako iragarkia ipini du gaurko *Berria* egunkarian. Gainera, Gasteizko udalaren logoa ere ageri du, "European Green capital" leloarekin batera.

Erantzuna: GASTEIZKO UDALA, Hiriaren Sustapena, Turismoa eta Erakunde Harremanak: Iragarkian agertzen den logoa ez da Gasteizko Udalarena, "Vitoria-Gasteiz European Green Capital 2012" ekitaldiarena baizik. Europar Batzordeko Ingurumen Zuzendaritza Nagusiak sortu zuen aipatutako marka, eta hura da markaren jabea, bai eta erabiltzeko eskubidearena ere. European Green Capital saria eman ziotelarik, Gasteizko Udalari marka erabiltzeko eskubidea eman zitzaion. Marka ez da gaztelaniaz edo euskaraz idatzita agertzen, ingelesez baizik, nazioarteko saria delako. Ekitaldiaren laguntzaile diren enpresek, Iberdrola, besteak beste- marka baliatu dezakete, hain zuzen ere, saria ezagutarazten laguntzeko. Iberdrola enpresa da iragarkia jarri izanaren erantzule bakarra, eta indarrean dagoen legeria beteko ez balitz, hari legokioke erantzutea. Iragarkia enpresa pribatu baten publizitate hutsa da, hots, ez da Gasteizko Udalaren inolako komunikazio ofiziala, ez eta beste erakunde batena ere.

Erantzuna: IBERDROLA, Marka eta Erreputazioa Zuzendaria: Euskal Herrian egoitza duen enpresa bat izanik, Iberdrolak betidanik izan du helburu euskarari eta euskaraz mintzatzen direnei tratu onena eskaintzea, eta helburu hori lortzeko jarduten da. Ekainaren 5ean *Berria* aldizkarian gertaturikoa azaltzeko Iragarri S.L.-tik jasotako gutuna eransten diogu (zeinetan Iragarrik bere gain hartzen du okerraren erantzukizun osoa). Edonola ere, euskararen hedapenarekin daukagun konpromisoa berretsi nahi dugu, horretarako gure eskuetan dauden baliabide guztiak erabiliz.

---

Dosierra: 663-2014

Nori: IBERDROLA

Arrazoa: Martin Ugalde Kultur parkean, argi mozketak iragarri Iberdrolak jarritako oharra gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: IBERDROLA, Gipuzkoako Banaketa Arduraduna: Herritarrari gure huts egitea barkatzeko eskatu nahiko genioke. Helarazitako kexa aztertu ondoren, egoera puntuala izan dela iruditzen zaigu, izan ere enpresa honen borondatea baita bezeroaren eskubideak errespetatzea, eta horretarako txantilo elebiduna dugu. Horrelakoetan modelo hau erabiltzeko agindua ematen dugu beti, baina badirudi oraingoan ez zela bete. Eskertzen dizugu berri ere kexa helarazi izana, baina berriz adierazten dizugu ekintza puntuala izan dela.

---

---

Dosierra: 838-2014

Nori: IBERDROLA

Arrazoa: Barañaingo herritarra naiz eta Iberdrolaren elektrizitate-faktura euskaraz jaso ohi dudan arren, azaroan fakturarekin batera igorritako "Sus gestos ahorrán energía y cuidan del planeta" izeneko esku-orria ez dago euskaraz idatzia. Euskaraz jaso nahi dut.

Erantzuna: IBERDROLA, Bezeroen Arreta: Elkarre haur begirunetsua da herritar guztien hizkuntza-eskubideekiko eta Espainiako hizkuntza ofizial guztiekiko. Hori dela eta, ahal duen neurrian, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U.tik saiatzen gara hala nahi duten bezeroekin euskaraz komunikatzen. Ulertzen dugu bezeroaren ezinegona eta sentitzen dugu sortu ahal izan dizkiogun eragozpenak. Dena dela, hurrengo komunikazioetarako neurri egokiak hartu ditugu.

---

Dosierra: 403-2014

Nori: REPSOL

Arrazoa: Durangotik Bilborako N-634 errepidean, Zornotzan, Repsol zerbitzugunean, tiketak gaztelania huts-hutsean ematen dituzte. Gainera, euskal toponimoak erdal grafiaz idatzita: "Amorebieta-Echano", "Vizcaya" eta "San Sebastián"; "A Coruña" ez bezala. Hau da, Galiziako hiriaren kasuan ofizialtasunari egiten diote men; euskal toki-izenen kasuan, ofizialtasunari muzin.

Erantzuna:

---

## GARRAIO-ZERBITZUAK

---

Dosierra: 38-2014

Nori: AUTOBUSES ALSA-ENATCAR

Arrazoa: Alsako leihatilara joan nintzen Termibusen. Euskaraz egin eta gaztelaniaz egiteko eskatu zidaten. Ez da lehen aldia, Alsako leihatilan sekulan ez dut euskaraz egiteko aukerarik izan.

Erantzuna: ALSA, Aholkularitza Juridikoa: Bilboko salmenta puntuko langile finkoak euskaldunak dira, beraz baliteke herritarrak aipatzen duen datan behin behineko langileren bat egotea eta harrera egiteko hizkuntza maila nahikoa ez izatea. Ezohiko kasuak dira, izan ere langileak erabiltzaileari euskaraz harrera egin ahal izateko behar diren neurriak hartzen baititugu.

---

Dosierra: 584-2014

Nori: AUTOBUSES ALSA-ENATCAR

Arrazoa: Durango - Gasteiz autobus linea Arabako Foru Aldundiari dagokio baina enpresa pribatu batek ustiatzen du, Alsa etxeak hain zuzen. Bada, autobusen aurreko aldean norakoa adierazteko kartela beti gaztelania hutsean egoten da: "Durango-Vitoria" edo "Vitoria-Durango". Autobusen barruko aldeko hizkuntza-paisaia ere erdara hutsean dago; adibidez: (i) eserleku bakoitzean: "Abróchese el cinturón de seguridad / Fasten seat belt"; (ii) eserleku zenbakiak, adb.: "37 Ventana / 38 pasillo"; (iii) "Ventana de emergencia"; (iv) "Este autocar dispone de sistema WIFI para conexión gratuita a Internet / Instrucciones de uso: [...]"; (v) "Martillo de emergencia [...]".Billetea ere erdara hutsean dago. Gaur egokitu zaidan gidariari gaztelaniaz egin behar izan diot, euskaraz ez baitit ulertu, nahiz eta modu estandarrean, fonetismorik gabe e.a. egin diodan berba ("Egun on. Gasteizera joan eta etortzekoa"). Gasteizko autobus-geltokian ALSA konpainiak dituen leihatiletan ez da euskararen arrastorik. Ohar piloak dituzte eta guzti-guztiak gaztelaniaz baino ez daude. Erabiltzaileok leihatiletako beharginekin euskaraz aritzea ere alferrikakoa izaten da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 661-2014

Nori: ALSA

Arrazoa: Gasteizko autobus-geltokian ALSA konpainiak dituen leihatiletako batzuetan bost ohar dituzte ipinita elkarren ondoan, denak berdinak eta gaztelania hutsean: "Les seguimos atendiendo en la taquilla nº 6". Baina euskaraz ezertxo ere ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 12-2014

Nori: AVASA, AUTOPISTA VASCO-ARAGONESA

Arrazoa: Vasco-Aragonesa autopistan, Aretako ordainlektutik Arrigorriagako irteera bitartean, errotulu batzuetako toponimoak gaztelania hutsean daude: "Francia", "Bilbao". Eta Altube aldean, "Llodio" jarrita dago eta Laudio falta da.

Erantzuna: AP-68 SAREAREN ZUZENDARIA: Erreklamazioa Sustapen Ministerioari bidali diogu, gaiaren inguruko eskumena berak baitu.

---

Dosierra: 995-2014

Nori: CONDA S.A.

Arrazoa: Abenduaren 22an autobusez joan naiz Donostiara eta autobus barruko oharrak gaztelania hutsean zeuden.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 263-2014

Nori: EL TRANSBORDADOR DE VIZCAYA S.L.

Arrazoa: Bizkaiko Zubiaren webgunearen euskarazko bertsioan atal batzuetako edukiak gaztelania hutsean agertzeaz gain (prentsa-oharrak, bideoak) hainbat informazio emateko (sarreraren salmenta, tarifak, espazioen alokairua, ordutegi berriak, argazki-bildumako argazkien oinak) erabili den euskararen kalitatea lotsagarria da. Horren adibide "Monumentu Pasarela sarrerak erosi ahal izango dira zuzenean bidendak zuzia, bai itsasadarraren (Portugalete eta Areeta) ditu."

Erantzuna: PUENTE BIZKAIA, Lehendakaria: Egia da testuak euskaratzean akatsak egin direla. Horregatik, une honetan akatsak zuzentzeari ekin diogu eta epe laburrean berriro ere erabilgarri egotea espero dugu. Neurriak ere hartu ditugu horrelakorik berriro gerta ez dadin. Web orri osoa zuzen euskaratzeko denbora beharko dugunez, tarte horretan orria ez da erabilgarri egongo. Barkamena eskatzen dugu sortutako eragozpenengatik.

---

Dosierra: 537-2014

Nori: IRIZAR S. COOP.

Arrazoa: Ormaiztegiko Irizar konpainiak Donostian ibiliko den Irizar i2e autobus erabat elektrikoa aurkeztu zuen uztailaren 11n Donostiako Pasealeku berrian. Bada, autobusak ageri dituen idazpen guztiak ingelesez ageri dira: "Zero emissions; Created for the well-being of citizens, The bus of the future." Euskaraz hitzik ere ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 802-2014

Nori: PUSCABSA - VINCI PARK INSTITUTO

Arrazoa: Aparkalekuko ordaintze-makinak gaztelaniaz baino ez ditu inprimatzen erreziiboak.

Erantzuna: VINCI PARK, Ustiapen Zuzendaria: VINCI Parkek 40 aparkaleku ditu estatuan barna eta horietan guztietan saiatu egiten da bertoko hizkuntzak bere lan sistemara ekartzen. Herritarrak egindako kexa, dena den, egia da. Izan ere, kutxazain automatiko edota datafonoen bidez egiten diren ordainketek ari baikara eta aparailu horiek VINCI ez den beste enpresa batek egin eta guk hari erosten dizkiogu. Beraz, guretako ezinezkoa da testua aldatzea. Hala eta guztiz ere, hornitzaile horiekin harremanetan jarri gara makina horiek aipatu behar lingüistiko horietara moldatu ditzaten, baina ezin dugu bermatu horrela egiten dutenik. Eta hori gertatzen ez bada, guretako egun ezinezkoa da hornitzaile aldaketa egitea, izan ere makinak oso garestiak baitira.

---

Dosierra: 608-2014

Nori: SEUR

Arrazoa: Jaso behar nuen pakete baten harira hainbat aldiz deitu behar izan dut SEUR-ek Iruñean bezeroei arreta egiteko duen telefono zenbakira; 948 317 112 telefonora alegia. Hainbat aldiz deitu behar izan dut ikaragarri zaila delako haiekin kontaktatzea. Halako batean telefonoa hartu didate eta "Buenos dias, le atiende Julio" entzun dut. Nik ea euskaraz bazekien galdetu diot eta zuzenean moztu dit. Jada ezin izan dut kontaktua egin. Bestalde, mezuaren hasieran, grabazioan entzuten den bezala, elkarrizketa grabatua izan daitekeela diote, beraz, gertatutakoaren dokumentua egon liteke.

Erantzuna: SEUR, Julio Mingo: Gertaera ez zen herritarrak azaltzen duen moduan gertatu. Deia atxiki nuen lankideren batek euskaraz erantzun ziezaiokeen galdetzeko. Deia berrartu nuenean, ordea, dagoeneko ez zegoen inor linearen beste aldean. Egia da une horretan dei asko sartu zirela eta guztiei erantzun ezinik genbiltzala. Edonola ere, guztiz errespetatzen dut euskara, euskaldunak, bai eta euskara babesten duen jendea ere. Euskara ikasten ibilia naiz urte batzuetan, baina ez nuen ongi ikastea lortu. Arestian adierazi bezala, ez nuen inongo momentutan deia eten nahi izan.

---

## HEZKUNTZA

---

Dosierra: 57-2014

Nori: BASQUE CULINARY CENTER

Arrazoa: Basque Culinary Center-eko webgunean euskara 2. mailako hizkuntzat hartzen dute. Izan ere, euskarazko bertsiora joaten zarenean hainbat atal eta esteka gaztelania hutsean daude. Kaixo Basque Culinary Center-eko webgunean sartu eta 2014an ezinezkoa izango zela uste nuena ikusi dut. Euskararik ez dago. Nola daiteke guztion zergekin sustatutako erakunde batek euskarari halako muzinik egitea 2014an? Sinestezina eta lotsagarria, era berean. Arazo hau ahal bezain lasterren konpontzeko urratsik emango al duzue? <http://www.culinaryaction.com/en/euskera>

Erantzuna:

---

Dosierra: 270-2014

Nori: BRITISH COUNCIL BILBAO

Arrazoa: British Council erakunde garrantzitsua da Bizkaian, bertatik ehunka ikasle pasatzen direlako egunero ingelesa ikasteko. Erakunde honek ez du Euskararen Legea betetzen ez baititu bere komunikazioak euskaraz eskaintzen: ez idatziz, ez ahoz, webgunearen zati txiki bat baino ez dago euskaraz...

Erantzuna: BRITISH COUNCIL, Bilboko Zuzendaria: British Council hizkuntza-eskubideak bermatzen saiatzen den erakundea da eta bezeroei gurekin duten harremana zein hizkuntzatan izan nahi duten adierazteko aukera ematen zaie. Gure egoitzan arreta Euskal Autonomia Erkidegoan ofizialak diren bi hizkuntzatan eskaintzen dela bermatzeko British Council-ek, une oro, arreta euskaraz eman dezakeen pertsonaren bat dagoela bermatzen du. Idatzizko komunikazioen ehuneko handi bat elebiduna da eta guztiz elebiduna izateko lanean ari gara. Gutun honekin batera, espediente honen oinarrian den inprimakiaren euskaratutako kopia igortzen dizuegu. British Council-en web orrialdea Madriletik kudeatzen da eta soilik Bilboko egoitzari dagokion informazioa euskaratuta dago. Bestalde, erakunde pribatua garela adierazi nahiko genuke, ez publikoa. Gure bezeroen hizkuntza-eskubideak bermatzeko lanean jarraituko dugula adierazi eta kexa jarri duen pertsonari barkamena eskatu nahiko genioke. Eta, nahi izanez gero, harekin zuzenean harremanetan jartzen ahal gara afera honen inguruan hitz egiteko.

---

Dosierra: 639-2014

Nori: CENTRO EDUCACION ARABA

Arrazoa: Atzokoan centroeducacionaraba@gmail.com helbidetik, Xxx Xxxxxx andreak sinatutako jakinarazpen bat jaso nuen Gasteizko Udalak eman asmo dituen laguntza psikopedagogikoen berri emanez. Jakinarazpena gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 201-2014

Nori: CFDT FORMATION ET ENSEIGNEMENT PRIVE

Arrazoa: CFDT FORMATION ET ENSEIGNEMENT PRIVES erakundeak irakasle gisa 5. gradura pasatzeko promozioa onartu zaidala jakinarazi zidan urtarrilean. Jakinarazpena frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 103-2014

Nori: DEUSTUKO UNIBERTSITATEA

Arrazoa: Urtarrilaren 20an Deustuko Unibertsitateko Euskal gaien Institutuko idazkaritzatik "Presentación 'Vascos en Buenos Aires' aurkezpena" izenburuko mezua birbidali zuten gure erakundera, aurkezpenerako gonbidapena luzatuz. Mezua gaztelania hutsean zegoen. Mezuarekin batera ekitaldiari buruzko informazio gehiago eskuratzeko lotura ageri zen. Bertara jo eta aurkezpeneraren berri ematen zuen gutuna ere gaztelania hutsean zegoen.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 718-2014

Nori: EDITIONS MIDI

Arrazoa: Euskarako irakaslea naiz eta Editions Midi editorialak bidali material pedagogikoari buruzko iragarki eta gutunak frantses hutsean jaso ditut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 659-2014

Nori: EDUCA CENTER

Arrazoa: Educa Center ikasketa zentroko publizitatea heldu zait etxera eta euskara ematen duten arren, publizitatea bera ez dago euskaraz. Eskertuko genuke informazioa euskaraz ere idatziko balute.

Erantzuna:

---

Dosierra: 208-2014

Nori: FEDERATION SPELC

Arrazoa: SPELC erakundeak irakasle gisa 5. gradura pasatzeko promozioa onartu zaidala jakinarazi zidan urtarrilean. Jakinarazpena frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 169-2014

Nori: MONDRAGON UNIBERTSITATEA

Arrazoa: Mondragon Unibertsitateak argitaratzen duen *MUniversitas* aldizkariaren 26. alea jaso dut. Aldizkariak dakarren plastikozko bilgarrian testu guztiak gaztelania hutsean idatzita datoz.

Erantzuna: MONDRAGON UNIBERTSITATEA, Idazkari Nagusia: Aldizkariaren bidalketa egiten duen gure hornitzaileari plastikozko bilgarriko informazioa euskaraz jartzeko eskaera egin diogu.

---

Dosierra: 170-2014

Nori: MONDRAGON UNIBERTSITATEA

Arrazoa: Mondragon Unibertsitateak argitaratzen duen *MUniversitas* aldizkariaren 26. alea jaso dut. Gastronomía Zientzien Fakultateari buruzko informazio guztia gaztelaniaz dago. Ez dago informazio bakar bat ere euskaraz. Enpresagintzari eta Goi Eskola Politeknikoarekin zerikusia duen informazioan gaztelania da nagusi. Humanitate eta Heziketa Zientzien fakultateko informazioak hartzen du euskaraz ematen den informazioaren zatirik handiena. Hala ere, informazio osoaren herena pasatxo baino ez dago euskaraz.

Erantzuna: MONDRAGON UNIBERTSITATEA, Idazkari Nagusia: Aldizkariaren euskarazko edukari dagokionean, hurrengo erredakzio kontseiluko bilerara eramango da gaia, konponbiderako neurriak proposatu eta adosteko.

---

Dosierra: 723-2014

Nori: URTXINTXA NAVARRA

Arrazoa: Urtxintxa Navarra Aisialdiko Hezitzaileen Eskolaren web-gunea gaztelania hutsean dago. Ez dago batere informaziorik euskaraz, naiz eta euskara Nafarroako berezko hizkuntza eta ofiziala izan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 724-2014

Nori: URTXINTXA NAVARRA

Arrazoa: Gaur goizean Nafarroako Urtxintxa Aisialdiko Hezitzaileen Eskolara deitu dut, eta euskaraz hitz egiten hasi eta telefonoa hartu didan pertsonak "en castellano" erantzun dit. Euskaraz artatuko ninduen inor ez zegoen galdetuta ezetz erantzun dit.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 725-2014

Nori: URTXINTXA NAVARRA

Arrazoia: Urtxintxa Navarra aisialdiko hezitzaileen eskolak ez du hezitzaileak trebatzeko euskarazko ikastarorik eskaintzen 2014-2015 ikasturtean.

Erantzuna:

---

## OSASUN-ZERBITZUAK

---

Dosierra: 423-2014

Nori: DENTIX

Arrazoa: Dentix etxearen publizitatea jaso dut etxean, Iruñean, eta gaztelaniaz dago soilik. Haien web gunean ere euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 648-2014

Nori: DENTIX

Arrazoa: Dentix odontologia klinikako publizitatea utzi didaten etxeko postontzian, Iruñean, eta gaztelania hutsean dago. Euskararen arrastorik ez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 668-2014

Nori: DENTIX

Arrazoa: DENTIXen Donostiako klinikan izan naiz eta harrera egiteko zeuden neska guztiak erdaldunak ziren, paper guztiak (propaganda, betetzeko fitxak, abisuak, e.a.) guztiak gaztelaniaz zeuden eta kontsulta, frogak e.a. gaztelaniaz izan ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 711-2014

Nori: MUTUELLE OCIANE

Arrazoa: Ociane mutuelak etxera bidaltzen duen *Mutualiste* aldizkaria frantses hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 990-2014

Nori: RATIOPHARM ESPAÑA S.A.

Arrazoa: Medikuak Azitromicina ratiopharm 500 mg botika hartzeko agindu dit. Bai botikaren kutzako informazio eta bai erabilera-orria ez daude euskaraz idatziak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 204-2014

Nori: SIMETRA

Arrazoa: SIMETRA erakundeak urtarrilean *A votre santé* informazio-aldizkaria helarazi zidan, frantses hutsean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 267-2014

Nori: SIMETRA

Arrazoa: Otsailaren 10ean SIMETRA erakundearen eskutik gutun bat jaso nuen. Bertan, erizain berri bat kontratatu zuela jakinarazten zidan. Gutuna frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 202-2014

Nori: THALASSA SEA & SPA

Arrazoa: Miarrizteko Thalassa Sea & Spa talasoterapia sareak 50 urte beteko ditu 2014an. Karia horretara, urtarrilaren 3an talasoterapiaren egonaldietan %25eko beherapena eskaintzen zaidala jakinarazteko gutuna eta esku-orria jaso nituen etxean urtarrilean. Bada, frantses hutsean ziren. Bestalde, talasoterapia zentroaren webgunea frantses hutsean da, ingelesezko eta italiarrezko sarbideak proposatzen ditu, ez ordea euskaraz ([www.thalassa.com](http://www.thalassa.com)).

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 308-2014

Nori: VITALDENT

Arrazoa: Postontzian Vitaldent enpresaren publizitatea jaso dut eta gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 362-2014

Nori: VITALDENT

Arrazoa: Vitaldent etxeko publizitatea iritsi zait etxera gaztelania hutsean.

Erantzuna: LABORATORIOS LUCA NICOLÁS, S.L.: Vitaldent enpresaren borondatea da bere klinikak jarri dituen eskualdetako hiritarrei aitortu zaizkien hizkuntza-eskubideak errespetatzea. Gure egunerokoan jasotzen ditugun molde guztietako ekarpenak eskertu eta aztertzen ditugu.

---

## TELEKOMUNIKAZIO-ENPRESAK

---

Dosierra: 173-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoiak: Euskalteli 7 aldiz adierazi diogu gurekiko harremana euskaraz izatea nahi dugula (edo euskaraz eta gaztelaniaz bestela). Hala ere, azken boladan gaztelania hutsean diren mezuak bidaltzen dizkigute enpresara; honelakoa, adibidez: "Hola, Le informamos que ya puede consultar la factura de Febrero en el Área Cliente. Recuerde que esta factura tiene validez legal para cualquier gestión que necesite realizar. Gracias por utilizar los servicios de Euskaltel."

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Kanpaina Komertzialen sailari bideratu diogu kexa. Bezero honekin jazotakoa aldizkako gertaera bat izan da. Borondate sendoa dugu hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren lekukoa da abian dugun Euskara Plana.

---

Dosierra: 257-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoiak: Euskaltekin beti izan ditut kontratuak-eta euskaraz, eta fakturak euskaraz jasotzen ditut. Duela gutxi "Egunero Konekta" delako tarifara aldatu naiz. Bada, geroztik, egunean-egunean lehendabiziko aldiz konektatzen naizenean, gaztelania hutsean den mezua azaltzen zait. Bertan "Eu" sakatuta ere pantaila ez da aldatzen.

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Euskaltelen bezeroak dituen hizkuntza-premiak kontutan izaten ditugu eta argitaratzen dugun publizitate guztia edozein plataformatan izanda ere (web orrialdea barne) elebiduna da. Zure kexa aztertu ondoren eta zenbait plataformatatik egiaztatu ondoren, baieztatu dezakegu erabiltzaileak aipatzen duen orria ondo dabilela. EU fitxa sakatuta, hizkuntza aldatu egiten da, inolako arazorik gabe. Gure enpresak borondate sendoa du hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren adierazle da abian dugun Euskara Plana. Jabetzen gara horrelako akatsak inoiz berriro suerta daitezkeela, eta asko eskertzen dizugu haien berri ematea, zure lankidetzaren bide honetan hobetzeko laguntza garrantzitsua baita.

---

Dosierra: 332-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoiak: Euskaltelek linea berria jarri digu eta izenpetu beharreko papera gaztelaniaz baino ez du eskaini. Badakite gurekiko harreman hizkuntza euskara izan behar dela.

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Gure enpresak borondate sendoa du hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren adierazle da abian dugun Euskara Plana. Jabetzen gara horrelako akatsak inoiz berriro suerta daitezkeela, eta asko eskertzen dizuegu haien berri ematea, zure lankidetzaren bide honetan hobetzeko laguntza garrantzitsua baita.

---

Dosierra: 373-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoiak: Euskaltelen matxura izan dugu eta teknikaria instalazioa berrikustera etorri denean, lan agindua gaztelaniaz eman digu.

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Euskaltelen bezeroak dituen hizkuntza-premiak kontutan izaten ditugu eta iragartzen dugun publizitatea edozein hedabide izanda ere, hizkuntza bietan argitaratzen dugu. Kasu honetan, herritarrak igorritako dokumentua instalatzaileak zer instalatu behar duen jakiteko eramaten duen lan-agindua da. Dokumentu teknikoa da, baina egia da bezeroari sinatzeko eskatzen zaiola; lan-aginduan aipatzen diren puntu batzuekin ados dagoela adierazteko. Dokumentua gure sistemek sortzen dute; beraz, berehala itzuliko dugu, bi hizkuntzatan eskain dadin. Gure enpresak borondate sendoa du hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren adierazle da abian dugun Euskara Plana. Jabetzen gara horrelako akatsak inoiz berriro suerta daitezkeela, eta asko eskertzen dizuegu haien berri ematea.

---

---

Dosierra: 414-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoa: Euskaltelek biharko III. Kirol Eguna iragartzeko publizitatea gaztelania hutsean argitaratu du prentsan. Besteak beste, *El Correo*-n. Euskarazkorik ez dut inongo egunkaritan ikusi. Iragarkian Bilboko Udalaren logoa ageri da.

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Euskaltelen bezeroak dituen hizkuntza-premiak kontutan izaten ditugu eta iragartzen dugun publizitatea edozein hedabide izanda ere hizkuntza bietan argitaratzen dugu. Kasu honetan ere, III. Kirol egunaren kartelari dagokionez, kartelak produzitu ziren, alde batetik gaztelania hutsean egindakoak eta beste alde batetik euskara hutsean produzitutakoak. *El Correo* egunkarian agertu zen kartelari dagokionez zera adierazi nahi dugu: kartela argitaratu zen egunean *El Correo* egunkariak ekitaldiari buruzko artikulu bat idatzi zuen egun horretan, eta idatzitako artikuluari buruzko erreferentzia bat egitearren kartela ere argitaratzea erabaki zuten. Egunkarian agertutako testua erdaraz idatzita zegoenez, kartela ere gaztelaniaz aukeratu zuten Euskalteli oniritzirik eskatu gabe.

---

Dosierra: 641-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoa: Euskaltelera deitu eta hartzailea gaztelaniaz soilik mintzatu da, ni euskaraz aritu arren. Euskaldun batekin jartzea nahi nuen galdetu dit kontsulta euskaraz burutu ahal izateko. Hau da, lehen arreta egiten zegoen pertsona elebakarra zen. Lotsagarria egoera.

Erantzuna:

---

Dosierra: 769-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoa: Euskaltelen 1717 zenbakira hots egin eta deiaren arrazoa zehazteko entzuten den lehen mezua gaztelania hutsean dago.

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Euskaltelek adierazten du bere bezeroek dituzten hizkuntza-premiak kontutan izaten dituela.

1717 zenbakira hots eginda entzuten den mezua: "Ongi etorri Euskaltelera/Bienvenido a Euskaltel. Kontsulta euskaraz egin nahi baduzu sakatu 1, si desea ser atendido en castellano, pulse 2". Hau da, zerbitzurako ongietorria euskaraz hasten da eta jarraitzeko eskatzen den lehenengo aukera hizkuntza da. Bezeroak hautatu behar du zein hizkuntzatan nahi duen.

Gure enpresak borondate sendoa du hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko eta horren adierazle da abian dugun Euskara Plana. Baliteke horrelako akatsak berriro gertatzea eta horregatik eskerrak ematen dizkizugu horren berri emateagatik.

---

Dosierra: 770-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoa: Euskaltelen 1717 zenbakira hots egin nuen eta langileak euskaraz harrera egin zidan arren, ondorengo inkesta gaztelania hutsean egin zidaten.

Erantzuna: EUSKALTEL, Euskararen Hizkuntza Kalitatea Saila: Herritarrak igorritako kexa honi dagokionez, jakinarazi nahiko genizueke Euskaltelen bezeroak dituen hizkuntza-premiak kontutan izaten ditugula.

Bezeroarekiko interakzioa amaitu ondoren, bezeroak kudeatzeko sistemak berak bidaltzen du bezeroa inkesta batera, kudeaketarekin duen gogobetetze-maila jakiteko. Inkesta horretara transferitzeko bi botoi daude; gaztelaniazko inkesta eta euskarazkoa. Biak bata bestearen ondoan daudenez, badirudi kasu honetan langilearen akats bat izan zela ziurrenik.

Gure enpresak borondate sendoa du hizkuntza-eskubideak errespetatu eta sustatzeko, eta horren adierazle da abian dugun Euskara Plana. Jabetzen gara horrelako akatsak inoiz berriro gerta daitezkeela eta asko eskertzen dizuegu horien berri ematea.

---

---

Dosierra: 782-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoa: Uztailaren bukaera aldera Euskaltelen Donostiako Miracruz kaleko saltokitan izan ginen eta ez genuen arreta euskaraz jaso.

Erantzuna:

---

Dosierra: 982-2014

Nori: EUSKALTEL S.A.

Arrazoa: Abenduaren 29 goizean Bilboko Victor kaleko Euskaltelen bulegora joan behar izan nuen telefonoaren kontu bat konpontzera. Euskaraz eskatu eta harrera egin zidan saltzaileak euskaraz ez zekiela eta "háblame en castellano" esan zidan. Ingeleseko hitz bat agertzen zen mugikorrean eta berak: "No trabajo en euskera ni en inglés. Tienes que llamar al 1718" esan zidan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 499-2014

Nori: MOVISTAR

Arrazoa: Movistarrera deitu dut laneko telefonoarekin izan dugun arazo bat konpondu nahian eta ez da modurik izan euskaraz artatuta izateko. Esan didate euskaldun batekin pasako didatela eta telefonoaren atzealdean Leongo langilea bat agertu zait, berak ez zekiela euskaraz esanez.

Erantzuna:

---

Dosierra: 550-2014

Nori: MOVISTAR

Arrazoa: Movistarreko publizitatea jaso dugu postontzian eta gaztelania hutsean dago. Publizitatea euskaraz jaso nahi dugu.

Erantzuna:

---

Nori: MOVISTAR

Arrazoa: Movistarren Irungo Hondarribia kaleko saltokian euskaraz harrera egin zidaten, baina ondoren emandako paper guztiak gaztelaniaz ziren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 987-2014

Nori: MOVISTAR

Arrazoa: Barañaingo herritarra naiz. Fakturak paperean euskaraz jasotzen nituen. Paperik gabeko fakturara pasatzea erabaki nuen duela hilabete batzuk eta fakturaren hizkuntzan euskara aukeratu nuen. Bada, ez ditut fakturak euskaraz jasotzen, gaztelaniaz baizik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 989-2014

Nori: MOVISTAR

Arrazoa: Movistar-en webguneak ez du euskarazko bertsiorik eta ondorioz, ez dut informazioa euskaraz eskuratzen ahal edo izapideak ez ditut euskaraz burutzen ahal. Katalanezko eta galegozko bertsioak baditu; euskarazkoa noizko?

Erantzuna:

---

Dosierra: 991-2014

Nori: MOVISTAR

Arrazoa: Fakturaren hizkuntza aldatzeko [www.movistar.es](http://www.movistar.es) atarian erabiltzaile-gunera ("Mi Movistar") jo dut, baina ez dut fakturaren hizkuntza aldatzeko modurik ondoko oharra agertzen baitzait: "Idioma de la Comunidad Autónoma: No". Euskara ere Nafarroa Garaiko hizkuntza da eta fakturak euskaraz jaso nahi ditut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 219-2014

Nori: NUMERICABLE

Arrazoia: Martxoaren 17an NUMERICABLE erakundeak gutuna helarazi zidan, nire harpidetzaren ezeztatzea martxoaren 23tik goiti kontuan hartua zela jakinarazteko. Gutuna frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 489-2014

Nori: ONO

Arrazoia: ONOren publizitatea jaso dut etxeko postontzian. Gaztelania txukunean guzti guztia. Non dira euskaldun kontsumitzaileon eskubideak?

Erantzuna:

---

Dosierra: 721-2014

Nori: ONO

Arrazoia: ONOren publizitatea heldu zait etxera eta ez dago euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 752-2014

Nori: ONO

Arrazoia: ONO etxeak postontzian utzi duen "El que busca una gran idea para ahorrar..." publizitate orri-bikoan ez dago euskararen arrastorik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 213-2014

Nori: ORANGE - FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.

Arrazoia: Orange telefonia-etxeak Bizkairako beren beregi gaztelania hutsean argitaratu zuen iragarkia *El Correo* egunkarian hilaren 24an.

Erantzuna:

---

Dosierra: 218-2014

Nori: ORANGE

Arrazoia: Martxoaren 14ean ORANGE erakundeak gutuna helarazi zidan nire harpidetza ezeztatzea kontuan hartua zela jakinarazteko eta aitzinatutako txekoa itzultzeko. Gutuna frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 717-2014

Nori: TELEFÓNICA

Arrazoia: TELEFONICAREN arreta zerbitzuetan (1002, 1004, eta abar) euskarazko arreta ezabatzen ari dira; ez da zerbitzu guztietan bermatzen euskarazko arreta (matxurak, teknikarien deiak, Telefonicako langileei 1004n ematen zaien arreta berezia...). Era berean, [www.movistar.es](http://www.movistar.es) webguneak ez du euskarazko sarbiderik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 238-2014

Nori: VODAFONE ESPAÑA

Arrazoia: VODAFONErekin kontratua sinatu genuenean harremanak euskaraz nahi genituela adierazi genuen. Fakturak euskaraz jasotzen ditugun arren, aldi-aldi bidaltzen duten "Vodafone Informa" orria gaztelaniaz jasotzen dugu beti.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 261-2014

Nori: VODAFONE ESPAÑA

Arrazoa: VODAFONE eta bere produktuak komertzializatzen dituen AUSARTA OPTIMA SL enpresek ez dute ahalbidetzen telefono-konpainiarekin sinatu beharreko hitzarmenak euskaraz izatea. Euskaraz lan egin nahi duen erakunde bat izanik, era honetakoek nabarmen eragiten dute gure egunerokoan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 758-2014

Nori: VODAFONE ESPAÑA

Arrazoa: VODAFONetik deitu didate gaur eguerdiko 14:20an. Deia egin duen pertsona gaztelaniaz zuzendu zait eta ea euskaraz egingo didan galdetu diot. Ezetz erantzun dit. Orduan arreta euskaraz egiteko inor ez daukaten galdetu diot eta honela erantzun dit era txarrean: "O sea, que tú eres una de esas nacionalistas del País Vasco que sólo quieren hablar en vasco. Tú sabes hablar en castellano pero no quieres hablar conmigo porque yo no sé hablar en vasco; yo sólo te llamaba para hacerte una oferta." Errespeturik gabe tratatu nauela sentitu dut, nire hizkuntzan (bertakoan eta ofizialean) hitz egin nahi izate hutsagatik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 828-2014

Nori: VODAFONE ESPAÑA

Arrazoa: Bilbon Vodafone etxeko saltoki batean erreklamazio orria ezin izan dut euskaraz bete, esan didatelako ez zuela ezertarako balio izango euskaraz idatziz gero.

Erantzuna:

---

## MERKATARITZA TXIKIA

---

Dosierra: 684-2014

Nori: BAIZA MOTOR

Arrazoa: Baiza Motorrek eskaintzen dituen produktu eta zerbitzuen berri ematen duen katalogoa jaso dugu etxean. Katalogoa gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 753-2014

Nori: ELECTRO HOGAR BAYONA

Arrazoa: Electro Hogar Bayona dendak nire etxeko postontzian utzitako "Cenor, el otoño que mejor sienta" izeneko publizitate liburuxka gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 609-2014

Nori: MOBILIARIO VERGARA SL

Arrazoa: Tus Sillas enpresaren "newslettera" heldu zaigu Mendabiako Mobiliario Vergara enpresaren izenean eta publizitate guztia gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 664-2014

Nori: MUEBLES POLQUE

Arrazoa: Páginas Amarillas-Páginas Blancas (empresas y profesionales) gidarekin batera, POLQUE Muebles altzari etxearen esku-orria banatu dute etxez etxe. Esku-orria gaztelania hutsean dago

Erantzuna:

---

Dosierra: 908-2014

Nori: MUNGIAKO MERKATARI ETA OSTALARIEN ALKARTEA

Arrazoa: Mungiako Merkatarari eta Ostalarien Alkarteak ez du euskaraz argitaratu iragarkia 2014.12.10ean *Deia* egunkarian; gaztelania hutsean da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 621-2014

Nori: OLENTZERO OPARI DENDA

Arrazoa: Iruñeko Estafeta karrikan dagoen Olentzero dendak badu afixa bat bertan saltzen diren gomazko erraldoiak iragartzeko. Euskaraz eta gaztelaniaz dago, baina euskarazko testuaren itzulpena okerra da: "Gigantes y cabezudos de goma para niños/Erraldoiak eta buruhandiak gomazko haurrendako". Eskertzekoa da bi hizkuntzetan jartzea, baina ongi legoke itzulpena egiterakoan kontu handiagoz ibiltzea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 206-2014

Nori: PASCUAL ELECTRODOMÉSTICOS

Arrazoa: Etxeko postontzian PASCUAL ELECTRODOMÉSTICOS (CENOR) etxeko tresnen foiletoa jaso nuen eta guztia gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 417-2014

Nori: SARASKETA ARMATEGIA

Arrazoa: Sarasketa arma-dendak gaztelania hutsean du webgunea / on-line denda:  
<<http://www.armeriasarasketa.com>>

Erantzuna: ARMERIA SARASKETA S.L.: Egia da gure web orria erdaraz bakarrik agertzen dela. Gure asmoa euskaraz ere jartzea da, baina kontuan eduki behar da aurten jarri dugula martxan eta ezinezkoa izan dela itzultzea (oso hitz teknikoak dira eta itzultzaile bat kontratatu beharko dugu). Hau dela eta, hemendik epe luze batera ezin izango dugu euskaraz jarri.

---

Dosierra: 685-2014

Nori: TAKESHY ESTILISTAS

Arrazoa: Takeshy estilisten zerbitzuen berri ematen duen esku-orria jaso dugu gure postontzian. Esku-orria gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 704-2014

Nori: T0C4T3J4

Arrazoa: T0C4T3J4 enpresak bere zerbitzuen berri emateko etxeko postontzian utzi duen orri-bikoa gaztelania hutsean dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 654-2014

Nori: TRT RECICLADOS

Arrazoa: Durangoko TRT saltokian ele bietan paratu dute kartutxoei buruzko afixa bat. Eskertzekoa da, baina ongi legoke kartela jarri aitzinean ziurtatzea testua ongi dagoela. Euskarazko testuan "hutsa" beharrean "utza" ageri baita.

Erantzuna:

---

Dosierra: 207-2014

Nori: VALENZUELA HNOS.

Arrazoa: Etxean VALENZUELA HNOS. (Husqvarna) enpresaren foiletoa jaso dut eta guztia gaztelaniaz dago.

Erantzuna:

---



## PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

---

Dosierra: 1005-2014

Nori: ARTIS IMMO

Arrazoa: Artis higiezin agentziak etxeetara banatu duen iragarkirako dokumentuak frantses hutsean dira.

Erantzuna:

---

Dosierra: 260-2014

Nori: AUSARTA ÓPTIMA S.L.

Arrazoa: VODAFONE eta bere produktuak komertzializatzen dituen AUSARTA OPTIMA SL enpresek ez dute ahalbidetzen telefonia-konpainarekin sinatu beharreko hitzarmenak euskaraz izatea. Euskaraz lan egin nahi duen erakunde bat izanik, era honetakoek nabarmen eragiten dute gure egunerokoan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 349-2014

Nori: AUTORENT

Arrazoa: AUTORENT ibilgailuen alokairurako etxeak gaztelania hutsean argitaratu du iragarkia gaurko *Deia*-n. Webgunea [www.auto-rent.biz](http://www.auto-rent.biz) ere gaztelania hutsean du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 747-2014

Nori: AZPIKOETXEA LANDETXEA

Arrazoa: Etxarri-Larraungo Azpikoetxea landetxearen webguneak gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez eskaintzen du sarbidea, baina ez euskaraz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 356-2014

Nori: CENTROS ÚNICO

Arrazoa: Duela zenbait aste Centros Único enpresaren publizitatea jaso nuen etxean eta guztia gaztelaniaz zegoen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 961-2014

Nori: CURIOSITYANTIC

Arrazoa: Ficoban urtero egiten den Aintzina Objektuei buruzko Feriako kartelan euskarazko esaldiren bat ageri da, baina testuaren gehiengoa gaztelaniaz ageri da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 948-2014

Nori: ETIKALIA

Arrazoa: Durangoko kaleetan Etikalia higiezin-agentziaren publizitatea ikusi dut, gaztelania hutsean adierazten higiezin-agentzia etikoa dela. Bada, webgunea begiratu dut, eta gaztelania hutsean dute, eta sare-sozialetako jarduna ere bai. Nola izan daitezke etiko euskaldun herritarrak baztertuz?

Erantzuna:

---

Dosierra: 638-2014

Nori: EUSKAL HERRIKO ARKITEKTOEN ELKARGO OFIZIALA - BIZKAIKO ORDEZKARITZA

Arrazoa: Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofizialak "Diálogos Arquitectura Vizcaína del siglo XXI" erakusketa jarri du ikusgai irailaren 8an Metro Bilbaoko 5 geltokitan. 35 panelek osatzen dute erakusketa, eta guztiak gaztelania hutsean daude. Erakusketa bi hilabetez luzatuko da eta Bilboko Udala, Bizkaiko Foru Aldundia, eta Eusko Jaurlaritzak dituzten babesle nagusi. Metro Bilbaok doan utzi dizkio instalazioak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 142-2014

Nori: FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN

Arrazoa: Fundación Laboral de la Construcción fundaziotik eskutitz bat heldu zaigu euren zerbitzuen berri emanez. Gutuna bera eta igorri duten orri-bikoa ere gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 739-2014

Nori: FUNERARIA BILBAINA GALDAKAO

Arrazoa: Galdakaoko tanatorioan zerbitzua gaztelania hutsean ematen dute: ez dago hitz bakar bat euskaraz, ezta komuneko karteletan ere. Hango langileek ez dute inolako ezagutzarik (gaztelania hutsean baino ez dute egiten) eta ematen dituzten agirietan ere, gaztelania baino ez da ageri. Euskara ulertzen ez duten herritarrak herena ere ez diren udalerrri batean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 461-2014

Nori: IMMO CONSEILS

Arrazoa: IMMO CONSEILS deitu higiezin agentziak publizitatea helarazi zidan etxera, Donibane Lohizunen bigarren agentzia baten irekitzea jakinarazteko. Bada dena frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 220-2014

Nori: L'ADRESSE

Arrazoa: L'ADRESSE deitu higiezin agentziak publizitatea helarazi zidan etxera, "L'adresse l'immobilier 1ère classe", "Nous avons a vendre dans votre quartier un appartement de 47m2 avec cours intérieurs" eta "L'Adresse pour réussir votre vente optez pour des services performants". Bada dena frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 597-2014

Nori: MEETIC AFFINITY

Arrazoa: Meetic Affinity enpresaren zerbitzua hitzartu dut bikote harremanak landu asmoz. Nire aurkezpen idazkian euskaraz gain gaztelania, frantsesa eta ingelesa erabili ditut. Meetic Affinityk bere barne arautegia aplikatuz, euskara ezabatu du nire profiletik, gaztelaniazko, frantsesezko eta ingelesezko testuak utziz.

Erantzuna:

---

Dosierra: 857-2014

Nori: MOVIMIENTO ÁGORA

Arrazoa: Movimiento Ágora aretoak bere bulegoen inaugurazioa egin du berriki Iruñean eta banatu duen informazio orribikoa ez dago euskaraz idatzia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 761-2014

Nori: MUDANZAS PUERTAS

Arrazoa: Durangoko Frai Juan Zumarragakoaren kalean, institutuaren parean, baina beste aldean, aparkatzeko debekua adierazten duen seinale pare ipini dute, gaztelania hutsean, Mudanzas Puertas enpresakoek, ohar banak lagunduta, eta oharrok ere gaztelania hutsean daude.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 973-2014

Nori: NORAUTO

Arrazoa: Abenduaren 27an Norautoren Txingudiko tailerlean izan ginen. Jaso genituen agiri guztiak (gordailu-ordezlagiria, faktura eta ordainagiria) gaztelania huts-hutsean zeuden, guk euskaraz jaso nahi genituen arren.

Erantzuna:

---

Dosierra: 974-2014

Nori: NORAUTO

Arrazoa: Norautok bere agirietan ez ditu IRUN eta GIPUZKOA izendapen ofizialak aintzat hartzen. "Irún" eta "Guipuzcoa" erabiltzen ditu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 823-2014

Nori: ORBERE CONSULTING

Arrazoa: Gaur Navarrometroaren emaitzak aurkeztu dituzte eta inkesta Orbere Consulting enpresak egin duela esan dute. Beraien atarira sartu naiz informazio bila eta gaztelania hutsean dagoela ikusi dut. Onartezina. Gainera, maiz administrazio publikoarentzat (Emakunde, Lanbide, Nafarroako parlamentua...) lan egiten duen enpresa dela ikusi dut. Onartezina ber bi. <http://www.orbere.com/>

Erantzuna:

---

Dosierra: 701-2014

Nori: PAGES JAUNES

Arrazoa: Abuztuaren 27an PAGES JAUNES telefono gidan agertzeko aukera eskaintzeko gutuna helarazi zidaten, gutuna frantses hutsean zen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 427-2014

Nori: RSI

Arrazoa: Urtero RSI kutxan kotizatu behar dut eta maiatzaren 6eko data zuen gutun batean, RSIk jakinarazten zidan, nire kotizazioak ordaintzeko egindako txekoa ez zutela onartzen, euskaraz idatzia zelako. Haatik, orain arte euskaraz idatzitako txekoeak onartu dizkidate.

Erantzuna:

---

Dosierra: 667-2014

Nori: TRANSFORMA

Arrazoa: TRANSFORMA -cuidamos personas- pertsonen zaintzaz arduratzen den erakundeak, gaztelania hutsean banatu du eskaintzen dituen zerbitzuen esku-orria. Erakunde hau Gaztelan fundazioak sustatzen du eta Nafarroako Gobernuaren eta Enplegu Zerbitzuaren laguntza jasotzen du.

Erantzuna: TRANSFORMA, Kudeatzailea: Transforma enpresako bulegoan lan egiten dugun hiru pertsonak badakigu euskaraz eta eskatzen diguten bezeroekin euskaraz mintzatzen gara. Egia da esku-orriak euskaraz eta gaztelaniaz egon beharko lukeela eta, beraz, hurrengo edizio bat eginez gero, hori konpontzen saiatuko gara. Eskerrik asko.

---

Dosierra: 20-2014

Nori: VITORIA-GASTEIZ EHORZTETXEA

Arrazoa: Vitoria-Gasteiz ehorztetxeak Gamarran duen beilatokian hizki handietan dute "FUNERARIA VITORIA-GASTEIZ EHORZTETXE" idazkia, eraikinaren goiko aldean; "ehorztetxe" barik "ehorztetxea" behar duenean.

Erantzuna:

---



# 8. ZORIONAK

## ZORIONAK

---

Dosierra: 176-2014

Nori: ADONA - Nafarroako odol emaleen elkarte

Arrazoa: Euskadiko Orkestra Sinfonikoaren kontzertuan, egitarauarekin batera banatu zuten Adona erakundearen esku-orria ere ele bietan zegoen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 424-2014

Nori: AINTZIRA PIZZERIA, RESTAURANT

Arrazoa: Apirilean Senpereko lakuan kokatua den AINTZIRA jatetxera afaltzera joan nintzen. Jatetxea zoriondu nahi nuke menua elebitan baitzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 874-2014

Nori: AKETEGI TABERNA

Arrazoa: Gasteizko Aketegi tabernak euskarazko egunkaria du bezeroen eskura.

Erantzuna:

---

Dosierra: 522-2014

Nori: ALBOAN

Arrazoa: Alboan GKE ([www.alboan.org](http://www.alboan.org)) zoriondu nahiko nuke, izan ere, gaurko *Berría*-n euskara hutsean den lau orrialdeko kazeta zabaldu du; 'Gatazkarik gabeko teknologia lortzearen alde'.

Erantzuna:

---

Dosierra: 430-2014

Nori: ARGITAN

Arrazoa: Aurrekoan Donostiako Argitan kafetegira joan eta izozkia erosi nuen. Harrera euskaraz eta gure hizkuntzari ere lehentasuna hizkuntza-paisaian. Izozia ere zoragarria. Mila esker!!

Erantzuna:

---

Dosierra: 610-2014

Nori: BALUARTE, BATZAR JAUREGIA ETA NAFARROAKO AUDITORIOA

Arrazoa: Baluarteren Twitterreko kontuan harpidetu eta orain arte mezu ia gehienak gaztelania hutsean ikusi ditut. Gonbitea egin nien euskarazko ekitaldiak ez-ezik, bestelako inguruko txioak ere euskaraz ematera eta gaurkoan denboraldi berria dela eta euskaraz igorri dute mezua. Horrela jarraitzera animatu nahiko nituzke. Ez dadila salbuespena izan eta euskara ere normaltasunez erabil dezatela.

Erantzuna:

---

Dosierra: 19-2014

Nori: BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA S.A.

Arrazoa: Zaragozako Balay enpresari aitopena edo zorion-mezua helarazi nahi diot. Izan ere, ETB2-ko iragarkietan herritar euskaldunak ere kontuan hartzen gaitu. Gaur ETB2n etxe horren iragarki desberdin bi ikusi ditut eta biak euskarazko azpidatziek lagunduta agertu dira. Beharbada ez da asko, baina bai Euskal Herriko bertako hainbatek edo gehienek (euskaldun izan zein ez) egiten dutena baino gehiago.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 116-2014

Nori: CEPSA

Arrazoa: Honako mezu honen bitartez eskatu gura dizuet CEPSA etxea zoriondu dezazuela; izan ere, otsailaren 21eko *Gipuzkoako Hitza*-n euskara hutsean idatzitako iragarkia argitaratu du, orrialde osokoa eta koloreetan.

Erantzuna:

---

Dosierra: 350-2014

Nori: CONSERVAS SERRATS

Arrazoa: SERRATS kontserba etxeko hegaluzea ekarri dit senide batek atzo Bermeon ospatutako Arrain Azokatik, eta poteak euskaraz etiketatuta daude.

Erantzuna:

---

Dosierra: 837-2014

Nori: DONIBANE KIROL ELKARTEA

Arrazoa: Donibane Kirol Elkartean aspaldidanik jartzen dituzten kartelak bi hizkuntzetan jartzen hasiak dira. Horrez gain, aurreko egunean lehendabiziko aldiz bozgorailutik bi hizkuntzetan ari zirela ohartu nintzen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 877-2014

Nori: DUBLIN KAFETEGIA

Arrazoa: Gasteizko DUBLIN kafetegiak euskarazko egunkaria du bezeroen eskura.

Erantzuna:

---

Dosierra: 25-2014

Nori: DUCHAYA

Arrazoa: Postontzian jaso dudana DuchaYa enpresaren publizitatean, azala eta kontra-azala ele bietan daudelako. Dena dela, barruko bi orrialdeak gaztelania hutsean daude eta hori hobetzeko eskaria ere luzatu nahiko nieke.

Erantzuna:

---

Dosierra: 94-2014

Nori: EL CORREO

Arrazoa: *El Correo* kazetak euskara lehenetsiz argitaratu zuen atzo, otsailak 17, Formapic prestakuntza-azokaren iragarkia. Azokan parte hartzen duten erakundeen izenak gaztelaniaz ageri dira, baina azokaren nondik norako nagusiak euskara hutsean datoz. *El Correo* bera, azokaren antolatzaileetariko bat da.

Erantzuna:

---

Dosierra: 175-2014

Nori: EUSKADIKO ORKESTRA SINFONIKOA - GERMAN ORMAZABAL ARTOLAZABAL

Arrazoa: Euskadiko Orkestra Sinfonikoak kontzertua eskaini zuen Iruñean eta banatu zuten egitaraua ele bietan dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 174-2014

Nori: EUSKAL HERRIA ESNEA

Arrazoa: Euskal Herria esnea marka zoriondu nahiko nuke informazio guzti guztia euskaraz eskaintzeagatik haien esneen kutxetan. Sekulako gustua da!! Eskerrik asko!!

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 73-2014

Nori: FIARE BANCA ETICA - Bilbo

Arrazoa: BpE Banca Popolare Etica banketxeko bezeroa naizen aldetik pare bat gutun jaso ditut egunotan eta bietarik batean euskaldun bezeroak hartzen gaituzte kontuan. Izan ere, gutun hori euskaraz, katalanez, gaztelaniaz eta italieraz bidali digute Espainiako estatuko bezerooi. Hainbat urtean Hego Euskal Herrian FIARE antolakundearen bitartez merkaturatu dira Italiako banketxe-kooperatiba etiko herritar horren aurrezki-produktuak. Laster FIAREk BpE-ren agente izateari utziko dio eta erakunde biok bat eta bera izango dira, bietako kapital sozialak bat eginda. Bada, animatzea gura ditut erakunde biak hizkuntza hegemonikoez bestelako hiztunok, herritarrok, aintzatesten segi dezaten; estimatzen dugu-eta.

Erantzuna:

---

Dosierra: 379-2014

Nori: GOIURIA ERRETEGIA

Arrazoa: Iurretako Goiuria jabetzea zoriondu nahi dut. Izan ere webgunea, <http://www.asadorgoiuria.com>, euskaraz dute, nahiz eta ez osorik, Menua/Karta atalean platerean berri gaztelania hutsean ageri delako.

Erantzuna:

---

Dosierra: 505-2014

Nori: GUANYEM BARCELONA

Arrazoa: Honako mezu honen bitartez eskatzen dizuet Guanyem Barcelona udal hautagaitza zoriondu dezazuela. Izan ere, Bartzelona hiriko hurrengo udal hauteskudean aurkezteko asmoa duen talde honek webgunean manifestua, hainbat hizkuntzaren artean, euskaraz ere argitaratu baitu.

Erantzuna:

---

Dosierra: 432-2014

Nori: IDIAZABALGO UDALA

Arrazoa: Honako mezu honen bidez eskatu gura dizuet Idiazabalgo Udala zoriondu dezazuela; izan ere, *Berrian* ez ezik erdal prentsan ere euskara hutsean argitaratu baitu iragarkia, Euskal Herriko Udalen artean ohikoa ez dena.

Erantzuna:

---

Dosierra: 339-2014

Nori: IRIZAR S. COOP.

Arrazoa: Irizar kooperatibak euskara hutsean argitaratu du prentsan batzar deialdia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 242-2014

Nori: KATAKRAK

Arrazoa: Aurrekoan Iruñeko Katakarak aretoan egon nintzen eta txoko alternatibo zoragarria iruditzeaz gain, euskarari ematen dioten arretagatik zoriondu eta horrela jarraitu dezatela animatu nahiko nituzte; hizkuntza-paisaia zainduz, zerbitzariak euskaldunduz, euskal ekimenak burutuz, e.a. Biba zuek!!

Erantzuna:

---

Dosierra: 875-2014

Nori: KUPELA ARDO TXOKOA TABERNA

Arrazoa: Gasteizko KUPELA tabernak euskarazko egunkaria du bezeroen eskura.

Erantzuna:

---



---

Dosierra: 196-2014

Nori: LANAZIA

Arrazoa: Lanazia enpresa mintegiaren inaugurazioan euskarari emandako lekuagatik. Afixa guztiak elebiduna izateaz gain, kazetari euskaldunoi prentsa dosierra euskara hutsean eman ziguten. Era berean, elkarrizketak egiteko ordezkari euskaldun andana bazen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 75-2014

Nori: MANAUTO ÉLITE

Arrazoa: Manauto tailerreko publizitate orri bat jaso dut eta elebiz dago. Sorpresa polita hartu dut.

Erantzuna:

---

Dosierra: 660-2014

Nori: MENDIA OPTIKA

Arrazoa: Gasteizko Mendia Optikak orrialde osoko iragarkia argitaratu zuen euskara hutsean, irailaren 21ean, *Diario de Noticias de Álava* egunkarian.

Erantzuna:

---

Dosierra: 306-2014

Nori: NAFARROAKO ESKOLA KONTSEILUA

Arrazoa: Berriki Nafarroako Eskola kontseiluari kexa jarri nion kartak gaztelania hutsean bidaltzeagatik. Gaur, maiatzaren 7an, erakunde horrek karta bat euskaraz bidali du.

Erantzuna:

---

Dosierra: 76-2014

Nori: ORONA

Arrazoa: Orona enpresa etxeko igogailua konpontzen ibili da eta bizilagunei ohartarazteko oharra euskaraz eta gaztelaniaz paratu du. Poztekoa da horrelakoak ikustea.

Erantzuna:

---

Dosierra: 815-2014

Nori: PARRA TABERNA

Arrazoa: Elorrioko Herriko plazan dagoen Parra taberna zoriondu nahiko nuke euskaldunok kontuan hartu eta euskarazko egunkaria eskaintzeagatik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 876-2014

Nori: PARRAL TABERNA - JATETXE BEGETARIANO

Arrazoa: Gasteizko PARRAL tabernak euskarazko egunkaria du bezeroen eskura.

Erantzuna:

---

Dosierra: 958-2014

Nori: PATRONAT DE TURISME DE LES TERRES DE LLEIDA/LLEIDAKO LURRALDEEN TURISMO PATRONATUA

Arrazoa: Lleidako Diputazioa zoriondu dezazuela nahiko nuke, izan ere, euskaldunok kontuan hartu eta euskal prentsan argitaratu dute iragarkia euskaraz, hain zuzen *Argia* astekarian, abenduaren 28koan.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 969-2014

Nori: RAZKIN HARATEGIA

Arrazoa: Arbizuko Razkin Harategiaren ibilgailu berria ageri den errotulazioa eta informazioa, euskaraz idatzia dago.

Erantzuna:

---

Dosierra: 814-2014

Nori: SILVER CITY TABERNA

Arrazoa: Silver City tabernari zorionak helaraztea nahiko nuke euskaldunok kontuan hartu eta euskarazko egunkaria eskaintzen duen taberna arrunta delako, alegia inongo elkarte edo euskalgintzako talderi lotutakoa alegia.

Erantzuna:

---

Dosierra: 81-2014

Nori: SODEPAZ

Arrazoa: CAFENTO CATALUÑA S.L.U. eta SODEPAZ & Xarxa de Consum Solidarik merkaturatzen duten 'CUBA café' produktuan, euskara/euskaldunok hartzen gaituzte kontuan. Kafe honek badakar-eta testu bat euskaraz (testu bera badakar katalanez, galizieraz eta gaztelaniaz), nahiz gainontzeko guztia gaztelaniaz besterik ez dagoen.

Erantzuna:

---

Dosierra: 539-2014

Nori: TRINKI PILOTI OSTATUA

Arrazoa: Mendexako Karraspio hondartzako Trinki Piloti ostatuan, eskaintza horma-irudi baten gainean idatzia dute euskaraz (eta gaztelaniaz).

Erantzuna:

---

Dosierra: 411-2014

Nori: TXIKI POLIT PENTSIOA, TABERNA, JATETXEA

Arrazoa: Literaturia feria dela eta Zarauzko Txiki Polit pentsioan aterpea hartu genuen. Harrera eta zerbitzu bikaina emateaz gain, guztia euskaraz; bai harreran, bai tabernan zein afixa eta hizkuntza-paisaian ere. Zorionak!!! Interesgarria ere banatzen duten turismorako hiztegi txikia, zeinetan euskarak duen lehentasuna.

Erantzuna:

---

Dosierra: 981-2014

Nori: TXIRA BELAR-DENDA

Arrazoa: Txira belar-dendak (Trapagaran) euskaldunok kontuan hartuz poltsetan euskara darabil, alde batean gaztelania hutsean eta bestean euskaraz osorik.

Erantzuna:

---

Dosierra: 607-2014

Nori: TXOKO TABERNA

Arrazoa: Iruñeko Txoko tabernak kartel handi bat jarri du euskaraz atenditzen dutela adieraziz.

Erantzuna:

---

---

Dosierra: 422-2014

Nori: U EXPRESS

Arrazoa: U EXPRESS saltegiak bere atea berritikan ireki ditu Baiona ttipian. Apirilaren 14ean bertaratu nintzen erosketak egiteko eta seinaletika elebitan zela ohartu nintzen, horregatik, zoriondu nahi nuke saltegia. Haatik, momentu berean dendaren irekieraren berri ematen duten esku-orriak frantses hutsean banatu ditu saltegiak eta kutxetako langileengandik ezin izan nuen euskarazko harrera jaso.

Erantzuna:

---

Dosierra: 878-2014

Nori: VIRGEN BLANCA JATETXEA

Arrazoa: Gasteizko VIRGEN BLANCA jatetxeak euskarazko egunkaria du bezeroen eskura.

Erantzuna:

---

Dosierra: 310-2014

Nori: XURIA TEA OSTATUA

Arrazoa: Hazparne herrian Xuriatea ostatua ezagutzeko parada izan genuen. Harrera goxoa eta bikaina emateaz gain, euskaraz egiten ziguten tabernariak.

Erantzuna:

---

Dosierra: 773-2014

Nori: ZELAIA FRUTA ETA BARAZKIDENDA

Arrazoa: Durangoko Zelaia fruta-dendetakoek euskaldunok kontuan hartu gaituzte postontzietan banatu duten publizitatean.

Erantzuna:

---

Dosierra: 440-2014

Nori: ZUBIONDO ARRAINDEGIA

Arrazoa: Arbizun zabaldu berri den Zubiondo arraindegiak, euskara hutsean du kanpoaldeko hizkuntza-paisaia. Horrekin batera web gunea, produktuen izenak eta prezioak eta barnealdeko hizkuntza-paisaia guztia euskaraz ere jartzera gonbidatzen ditut.

Erantzuna:

---



# 9. KONTSULTAK

## KONTSULTAK

---

Dosierra: 39-2014

Arrazoa: Alegazioak aurkezteko epearen gaineko kontsulta. Atzeratu egin beharko litzateke jakinarazpena euskaraz ere jasotzen ez duen bitartean?

---

Dosierra: 78-2014

Arrazoa: Kontsulta juridikoa Atetz bailarako plantilla organikoaren aurka helegitea aurkezteko aukeren inguruan.

---

Dosierra: 225-2014

Arrazoa: Nafarroako Gobernuarena den Irurtzango Liburutegi Publikoan egiten dut lan (zonalde euskaldunean) eta zuzendaritzako bulegoak Iruñean daude. Euskaraz idazteko eskubidea dut?

---

Dosierra: 304-2014

Arrazoa: Getxoko Udalak ezezkoa eman dio Ambigú Udal eraikinaren ustiapenerako baldintza pleguen aurka aurkeztutako errekursoari. Zerbait gehiago egin daiteke euskararen aurkako eraso honen aurrean?

---

Dosierra: 342-2014

Arrazoa: Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak deialdia egin du ordezipenatarako irakasle espezialisten zerrendak irekitzeko "itsasertzeko arrantza" eta "alturako eta altura handiko arrantza" moduluak emateko. Zerrendetatik baztertu naute baldintzak ez ditudala betetzen argudiatuta. Ebazpenaren euskarazko bertsioaren arabera baldintzak betetzen ditut, gaztelaniazkoaren arabera ez. Zer egin dezaket?

---

Dosierra: 361-2014

Arrazoa: EAEn Euskaraz ikastea nahiko bermatuta dago Batxilergora arte, baina Lanbide Heziketan ez da gauza bera gertatzen. Gure institutuan D ereduaren matrikulatzen direnak A eredukoekin alderatua desabantailan daudela iruditzen zaigu, hizkuntza-eredua baremazio irizpideetan aintzat hartzen den azkena delako. Beste modu batera esanda, ikasleak ez du bermatua bere hizkuntza-hautua.

---

Dosierra: 436-2014

Arrazoa: Kontsumitzaile euskaldunen hizkuntza-eskubideei buruzko legediaren gaineko kontsulta.

---

Dosierra: 483-2014

Arrazoa: Ama Aguraingo Sallurtegui eguneko zentroan dut. Bertatik igortzen dizkiguten mezu eta jakinarazpen guztiak gaztelaniaz izaten dira. Esan nien banuela eskubidea euskaraz ere jasotzeko. AFAko zentroa izanik ala da, ezta?

---

Dosierra: 517-2014

Arrazoa: Jakin gura nuke ene sakelakoaren ordain-agiria euskaraz eskatu dezakedan. Lehen Vodafonegaz holan neukan eta gaur egun Orange-ra igaro naiz. Hauei berdina eskatu diet eta erantzun didate beraien ez dutela zerbitzu hori ematen eta ez daukatela legez holan be egin beharrik; halan da?

---

Dosierra: 605-2014

Arrazoa: Idiazabal motako gaztaren etiketatua Nafarroa Garaian euskara hutsean egin daitekeen jakin nahiko nuke. Bertako gaztagile batek orain arte euskara hutsean zuen eta elebiz jartzera behartu nahi dute. Horretarako RD1334/1999, 18/1986 foru legea eta 13/1982 lege organikoan oinarritu dira.

---

---

Dosierra: 642-2014

Arrazoa: ETB-ko zuzendariak prentsan egindako adierazpenetan filmak euskaraz azpidazteko asmoa agertu du, gaztelaniaz bikoiztuta ematen jarraituko duten bitartean. Hizkuntza-eskubideen urraketa den jakin nahi nuke.

---

Dosierra: 714-2014

Arrazoa: Bilboko Metropolitan gimnasioak izan ditzakeen hizkuntza-betebeharren gaineko kontsulta.

---

Dosierra: 728-2014

Arrazoa: Erreklamazioa egiteko oinarri juridikoaren gaineko kontsulta.

---

Dosierra: 729-2014

Arrazoa: Legezko betebeharrari buruzko kontsulta.

---

Dosierra: 730-2014

Arrazoa: Legezko betebeharrei buruzko kontsulta.

---

Dosierra: 734-2014

Arrazoa: Korreoa helbidea euskaraz agertzen bada, postariak batzuetan edo ez dit korreoa banatzen edo oharrekin uzten dizkit. Postariak korreoa bueltatzeko eskubidea du, euskaraz egoteagatik?

---

Dosierra: 746-2014

Arrazoa: Nafarroako Probintzi Auzitegiak gutun bat igorri dit gaztelania hutsean epaimahai batean parte hartzeko zerrendan nagoela esateko. Gutunaz gain argibide folleto bat ere badago. Ni Nafarroako zonalde euskaldunearn erroldatuna nagoela kontuan hartuta, ez al dut eskubidea jakinarazpena eta argibideak euskaraz jasotzeko?

---

Dosierra: 775-2014

Arrazoa: Udaleko kiroldegian monitoreak behartuta daude euskaraz jakitera? Kontratuan honen berri agertu behar luke?

---

Dosierra: 870-2014

Arrazoa: Derrigortuta daude anbulatorioko langileak zerbitzua euskaraz ematera pazienteak eskatuz gero, eta horrela bada, zer egin ahalko dut zerbitzua euskaraz hutsean lortu ahal izateko?

---

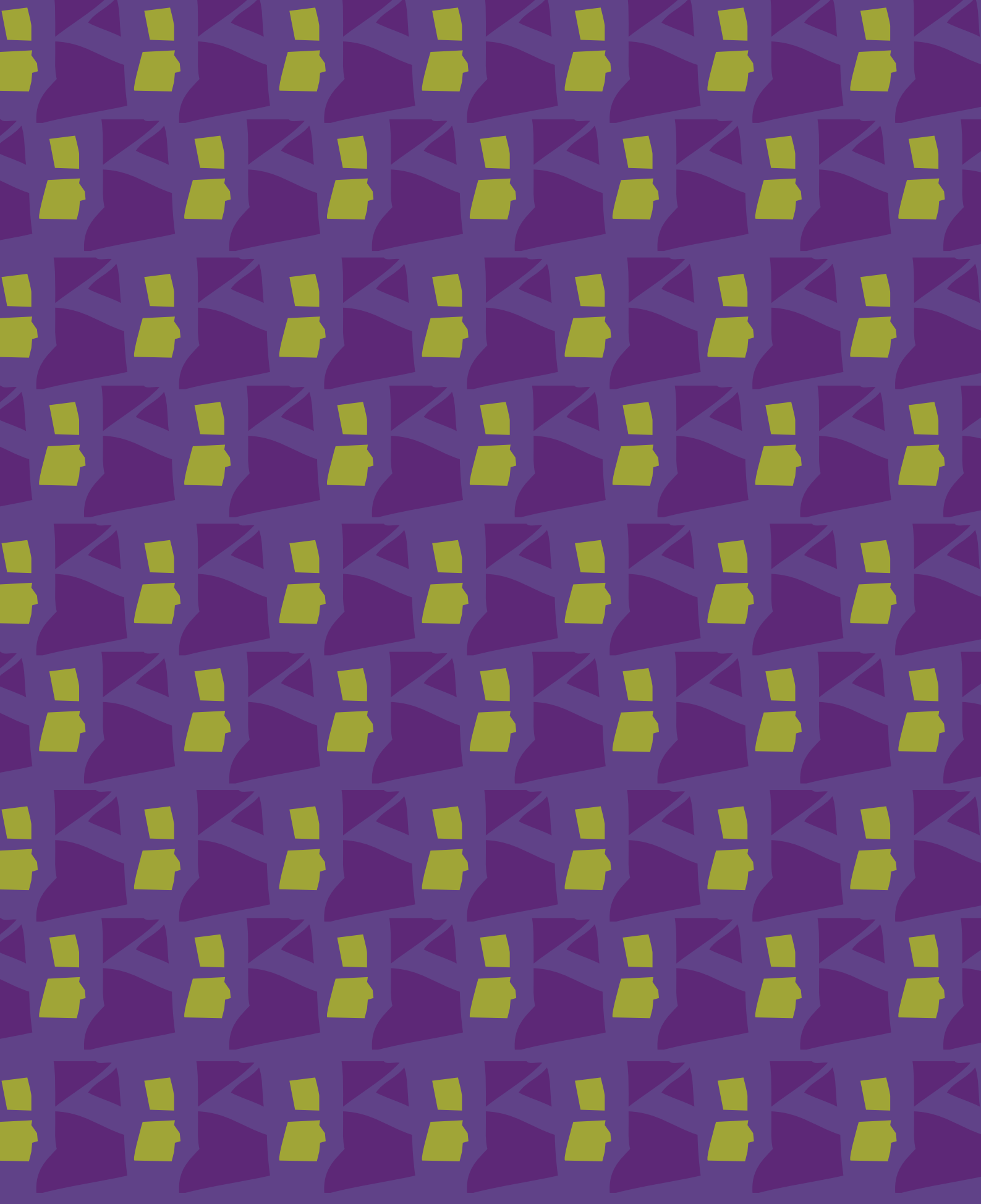
Dosierra: 871-2014

Arrazoa: Azalera handiko merkataritza establezimenduetako errotulazioaren hizkuntza-betebeharren gaineko kontsulta.

---

Dosierra: 890-2014

Arrazoa: Uste dut, ez dagoela inongo legerik EAEko denda eta establezimenduetan bezeroek arreta euskaraz jaso dezaten bermatzen duenik. Dena den, ezin dut burutik kendu Gasteizen joan den astean gertatu zitzaizkidan. Boulevard merkataritza zentrora joan nintzen zenbait erosteka egitera eta denda bakar batean ere ez nuen lortu arreta euskaraz izatea. Guztietan nire lehen hitza euskaraz izan zen eta, ordainetan, guztietan esan zidatena honen antzekoa izan zen: "en castellano por favor". Ez dakit zerbait egin daitekeen horrelako dendetan euskaraz dakiten langileak kontratatuzeko, baina hori jakitea gustatuko litzaidake, oso nekatua bainago horrelako kontuekin, euskalduna izanik herri honetan ezin dut eta hainbat egoeratan nire hizkuntza erabili. Lotsagarria benetan. Beraz, jakin nahi nuke ea zerbait egin dezakedan, saltoki handietan gutxienez, nire hizkuntza-eskubideak errespetatuak izan daitezen.



HIZKUNTZ ESKUBIDEEN  
**BEHATOKIA**