



Arartekoaren 2017R-1567-17 Ebazpena, 2017ko abenduaren 5koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari gomendatzen zaio neurriak hartzea, herritarrei gure erkidegoko hizkuntza ofizialetan arreta bermatzeko.

Aurrekariak

1. Gasteizko herritar batek kexa aurkeztu zuen Arartekoan, bere hizkuntza-eskubideak ez zirela errespetatu adierazteko; izan ere, bere hiriko ertzain-etxe nagusira deitu zuenean, ez zioten euskaraz erantzun, eta bere deia ez zitzaion agente euskaldun bati pasatu.

Kexagileak azaldu zuenez, bai bere datuak eman, bai deiaren zergatia azaldu zuenean, euskaraz hitz egin zion deia jaso zuen agenteari; hala ere, ertzainak gaztelaniaz erantzun zion, hortaz, ez zeukan beste aukerarik elkarrizketa hizkuntza horretan jarraitzea baino. Herritarrak ez zegoela ados azaldu zuen; izan ere, aipatu zuen ertzain-etxe berari buruz aurkeztu zuen beste kexa baten ondorioz, erakunde honek duela zazpi urte gomendio bat eman zuela eta gertatutakoa gomendio horren urraketa zela. Kexa amaitzeko, azaldu zuen, ordutik aurrera, Ertzaintzaren bulego horietara behin baino gehiagotan telefonoz deitu behar izan zuela, eta behin ere ez ziotela euskaraz erantzun, ezta euskaraz zekien agente batekin jarri ere; beti esaten zioten une hartan ez zegoela berarekin hitz egin zezakeen agente elebidunik.

2. Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailera bidali zuen kexa, egitateak egiaztatzeko eskatuz. Halaber, galdetu zion zer-nolako neurriak hartzeko asmoa zuen, egoerari aurre egiteko.

Segurtasun Sailak, Arartekoari erantzunez, txosten bat bidali zion. Horren hasieran jasota zegoen kexagileak aipatutako deia. Izan ere, deia 112 zerbitzutik Arabako Lurraldeko Aginte eta Kontrol Zentrora bideratu zen. Horren bidez, bere burua euskaraz aurkeztu zuen emakume batek –kexagileak– azaldu zuen goiz hartan bertan bere etxetik hurbil gertatutako genero-indarkeria kasu baten berri eman zuela. Deia jaso zuen ertzainak gaztelaniaz hitz egin zion, hortaz, komunikatzaileak gaztelaniara jo zuen eta hizkuntza horretan hitz egin zuen elkarrizketa amaitu arte.

Deiaren transkripzioaren arabera, herritarrak, informazioa azaldu eta izapidetu ondoren, esan zion hizketakideari hirugarren edo laugarren aldiz deitzen zuela eta inoiz ez ziotela euskaraz erantzuten; errua agentearena ez zela jakin arren, kexagilearen iritziz ez zen normala Ertzaintzaren zerbitzu horrek arreta elebidunik ez bermatzea. Agenteak ulertzen zuela erantzun zion. Kexagileak berriz ere esan zion errua ez zela berea, hala ere, kontu hori antolatuta egon





beharko litzatekeela. Agenteak abisua emango zuela esan zion eta elkarrizketa amaitu egin zen. Bi minutu barru, agenteak deitu zion ertzaintza-patruila batek gertakariaren tokira jo zuela esateko, gaztelaniaz, eta deiagatik eskerrak emateko.

Horrez gain, saileko arduradunek gertatutakoaren inguruan egindako gogoetak jaso dira txostenean. Kasuarekin zerikusia dutenei dagokienez, honela laburbildu daitezke:

- Agente elebidunei dagokionez, txostenaren arabera, Arabako Lurraldeko Aginte eta Kontrol Zentroko zerbitzuak, Ertzaintzaren gainerako unitate edo zerbitzu guztiek bezala, baditu langileak arreta elebiduna emateko. Sailak emandako azalpenekin bat, kexagileak egun hartan bertan egiaztatu ahal izan zuen, aurreko deia egin zuenean, txanda bereko agenteak –gero gaztelaniaz hitz egin zionak– euskaraz erantzun ziola. Talde horretan euskararen 1. hizkuntza-eskakizuna daukaten pertsona bi daude, baina kexagileak bigarren aldiz deitu zuenean, ezin zioten erantzun, txostenak zehazten ez dituen "hainbat arrazoi" zirela medio.
- Deia agente euskaldun bati pasatu ez izanari dagokionez, sailak hauxe esan du: *"Agian, une horretan Ertzaintzaren instalazioetan lanean zebilen eta elkarrizketa euskaraz egin zezakeen beste pertsona bati pasatu beharko zitzaion deia. Baina une horretan lehentasuna eman zitzaion informazioa ahalik eta arinen jasotzeari, deia beste pertsona bati pasatzeko beharko zen denbora ez galtzeko. Kontuan hartu behar da ustez genero-indarkeriako edo etxeko indarkeriako kasu bat zela. Kexa jarri zuenak berak "motu propio" gaztelaniaz erabili izanak ere eragina izan zuen erabaki horretan. inoiz ez zitzaion eskatu gaztelaniaz hitz egiteko".*
- Bigarren deiari dagokionez, kexagileari patruila bat gertakariaren tokira bidali zela jakinarazteko eta deiagatik eskerrak emateko, sailak adierazi du euskaraz egin ahal izan zela, ez baitzen premiazkoa.
- Hori guztia kontuan hartuta, txostenak ondorioztatu du kexaren arrazoi bihurtu den jarduketa egokia izan dela eta zuzenbidearekin bat egon dela, egoera zehatza aintzat hartuta. Sailak aipatu du, hala ere, Ertzaintzak hobetu egin behar duela eskaini behar duen arreta elebiduna. Ildo horretan, gogorazi du gure ordenamenduan jasotako eskubidea dela, eta "Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plan nagusian" –Ertzaintzan euskararen erabilera normalizatzeko planean– jasotako neurriak aipatu ditu.

Erantzun hori jasota, Arartekoak bere esku-hartzea amaitu eta gomendio hau egitea erabaki zuen, honako gogoeta hauetan oinarrituta:





Gogoetak

1. Aztertzen ari den keax zerikusia du gure autonomia-erkidegoko herritar guztien eskubidearekin: administrazio publikoekiko harremanetan bai euskara, bai gaztelania erabiltzeko eta herritarrak hautatutako hizkuntza ofizialean hartua izateko. Izan ere, horrela xedatu dute Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Legearen 5. eta 6. artikuluek.

Araudiak esaten duena eta gertatutakoa –eta Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailaren txostenak funtsean ez du zalantzan jarri keaxagileak kontatutakoa– konparatzen baditugu, argi dago herritarrak, kasu horretan behintzat, ezin izan zituela legean jasotako eskubideak erabili. Ondorioz, aztertu behar da keaxan aipatutako jarduketa administratiboaren testuingurua, horren inguruko irizpena emateko eta, hala badagokio, hobetzeko tartea zehazteko.

2. Erakunde honek jakin badaki oraindik ere zailtasunak daudela Ertzaintzan arreta euskaraz jasotzeko eskubidea bermatzeko. Eta egoera ezin izango da aldatu, langileek hizkuntza-gaitasun nahikoa lortzen ez badute. Gaur egun ere, asmo handiko helburua da, batez ere, ertzaintza-bulegoetatik kanpo egiten diren jarduketei dagokienez. Helburua betetzea, izan ere, indarrean dagoen Ertzaintzan euskararen erabilera normalizatzeko 2014-2017ko planaren arrazoietakoa bat da. Arartekoak ezagutzen du plan hori eta erakunde honen iritzi positiboa adierazi du Eusko Legebiltzarrean.

Hala ere, esku artean daukagun kasuan, plan horretaz harago joan beharra dago. Zalantzarik gabe, programa hori amaitu gabe egoteak neurri batean azal dezake gertatutakoa, hala ere, azalpen hori ezin da inondik inora nahikotzat jo. Kontuan hartuta aipatu 10/1982 Legea indarrean jarri zenetik hogeita hamabost urte igaro arren bertan jasotako eskubideak bermatzeko prozesuak jarraitzen duela motel eta mailakatua izaten, baztertuko genuke beharrezko perspektiba historikoa, urte horiek guztiek, planari jarraitu beharra ez ezik, administrazioan beste betebeharrak sortuko ez balute. Izan ere, osatzen den bitartean, hainbat zerbitzutan langile elebidunak egotea bermatzeko antolakuntza irizpideak gehitzeko beharra agertu da. Langile horiek faktore objektibo batzuk, hala nola testuinguru soziolinguistikoa, dauden tokiko biztanleen kopurua, langile kopurua, zereginaren arabera jendearekin harreman gehiago edo gutxiago izatea, aintzat hartuta banatuko lirateke.

Irizpide horien falta sumatzen da, hain zuzen ere, keaxaren arrazoia den administrazioaren jarduketan Bestela esanda: antzemandako gabeziaren zergatia ez zen ertzainak euskaraz ez jakitea, gertakarien unean euskaraz zekiten horiek zerbitzuetan banatuta egoteko modua baizik: izan ere, Euskadiko hiriburuaren erdian dagoen herritarren arretarako polizia postu batean ez zegoen ertzain bakar bat ere herritar horri arreta euskaraz emateko.





3. Arartekoak, martxoaren 1eko 32/2012 Gomendioan, azaldu zion Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Sailari komenigarria zela Ertzainak giza baliabideen antolaketan irizpide batzuk aintzat hartzea, une oro zerbitzu elebiduna eskaini ahal izateko, edo bestela, arreta berehala eman ezin bada, beste langile batekin azkar jartzeko, arrazoizko denboran erantzutea ahalbidetuz.

Kasu horretan beste era batera gertatu arren, ez dirudi irizpide edo neurri horiek hartu ez zirenik. Izan ere, sailaren txostenak jasotzen duenez, kexagileari arreta eman zion txandan euskararen 1. hizkuntza-eskakizuna duten bi agente zeuden. Txostenaren arabera, agente horiek abagunezko arrazoiak zirela medio ezin izan zioten kexagileari arreta eman.

Hala ere, administrazioak azalpen berbera eman zion Arartekoari, emakume berak 2010eko apirilean antzeko gertaera bat –ertzain-etxe berean– salatzeko kexa aurkeztu zuenean. Kasu hartan, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saileko agintariek, gertaerak egiaztatu eta aitortu ondoren, arazo zehatz bat izan zela adierazi zioten erakunde honi, une horretako inguruabar bereziak eragindakoa. Nolanahi ere, honako hau aipatu zuten: Ertzaintza adierazitakoaren antzeko gertaera gehiagorik ez izaten ahaleginduko zela, euskal administrazioek herritarrei arreta bere edozein hizkuntz ofizialetan emateko eskubidea bermatuta gera zedin. Beraz, gertatutakoak holako zerbait berriz gertatzeko aukerak murriztera zuzendutako neurriak hartzeko balio behar zuen. Aztertzen den kasuan ere ildo bereko iritzia adierazi du sailak, Arartekoari erantzunez, Ertzaintzak eskaintzen duen arreta elebiduna hobetzeko borondatea azaldu duenean.

Adierazpen orokor hori asmo oneko formula hutsa baino gehiago izan dadin, ordea, kexa eragin duen zerbitzuari lotutako neurri zehatz eta ebaluagarriak hartu behar dira. Erakunde honek egoera berdinean behin eta berriz esku hartu behar izan duenez, espero genuen, Gasteizko Ertzaintzaren herritarrenganako arreta bulegoetako baliabideak hobetu egin zirela, egoera berezietan izan ezik, erabiltzaileei hizkuntza ofizial bietan erantzutea ahalbidetzeko moduan.

Kontua da sailak ez duela azaldu zergatik zen ezinezkoa, txostenarekin bat, kexagilearen deia txandan zegoen langile elebidun bati pasatzea; ez du aipatu egoera hori salbuespena zenik. Hortaz, kexaren arazoia den jarduketa justifikatu ezin denez, behartuta gaude kontuaren inguruko gomendioak berriz azaltzera.

4. Hala ere, kasuak agerian uzten duen hobetzeko tartea zehazteko, beste kontu bat ere aztertu behar da. Ildo horretan, administrazioaren jarduketa bera bezain garrantzitsua sailaren arazoibidea da; hain zuzen ere, sailaren arabera, gertakariaren egoera aintzat hartuta, jarduketa "egokia eta zuzenbidearekin bat





zegoen une guztietan". Iritzi hori justifikatzeko, administrazioak bi ideia hartu ditu oinarri:

- a. Deia euskaraz zekien agente bati pasatu ez izana polizia-jardueraren eraginkortasuna lehenesteko beharrarekin justifikatu dute.
- b. Herritar batek hizkuntza aukeratzeko eskubidea askatasunez baliatzen duela esan dute, herritarrak zerbitzu publikora euskaraz jo zuenean erantzuna gaztelaniaz jaso ondoren, elkarrizketa azken hizkuntza horretan jarraitzea erabaki zuen arren.

Jarraian azalduko diren arrazoiak direla eta, ezin da arrazoibide horren oinarri den logika onartu. Edonola ere, administrazioak logika hori erabiltzea, oraindik ere, gure bi hizkuntza ofizialen arteko harremanak ezaugarri duen diglosiaren ondoriozko inertzien seinale da, eta hori gainditu beharko litzateke herritarrek hizkuntza bat edo bestea askatasunez hautatzea bermatzeko. Gogorarazi behar dugu askatasun horrek, hain zuzen ere, zehazten duela hizkuntzari loturiko normalizazio maila herritarren eta herri agintarien arteko harremanetan. Arrazoi berberetatik, herri aginteak erabiltzaileei euskaraz hitz egiteko ideia burutik kentzen saiatzen diren bitartean, ematen dituzten zerbitzua hobetzeko modukoa da; izan ere, praktikan, erabiltzaileak behartuta daude zerbitzu publikoetan gaztelaniaz hitz egitera, euskaraz baino merkeago, errazago eta azkarragoa delako.

Izan ere, Eusko Legebiltzarrari aurkezten dituen txostenetan, Arartekoak, eskubideak bermatzeko funtsezkoa den printzipioa abiapuntu hartuta, honela azaltzen du: herritarrei arreta euskaraz ematea inola ere ezin da desberdina den edo ematen zaion zerbitzuaren asistentzia-kalitatearen menpe dagoen kontutzat jo, Euskadiko zerbitzu publikoen erabiltzaileei bermatu behar zaien kalitatearen zati integrala baita.

Hori dela eta, esanguratsua da, hobetzeko kontu gisa, sailaren txostenak normalizat jotzen duela, dirudenez, euskaraz hitz egiten duen herritar bati funtzionarioak gaztelaniaz erantzutea. Zalantzarik gabe, ezin da esan egoera horiek askotan gertatzen direnik; izan ere, zorionez, gero eta kexa gutxiago jasotzen dira gai horren inguruan. Alabaina, guztiz desagertzeko, herri agintariak, egoera horiek normalizat jo beharrean, jardunbide egokiak eman behar dizkiete langileei, kontziente izan daitezen, hizkuntzari dagokionez, administrazioak moldatu behar duela erabiltzailearen beharretara, eta ez alderantziz.

5. Azkenik, herri agintariak hizkuntza-politiken eraginkortasuna ebaluatzean kontuan izan behar dute diglosiaren eragina; era berean, ezin dute eragin hori baztertu, erabiltzaileen kexak jasotzen dutenean eta arlo horretan gabeziak daudela jabetzen direnean. Erakunde honek egiaztatu eta txostenetan jaso





duenez, hizkuntza-normalizazioa gure administrazioetan errealitate bihurtu arte, askotan gertatuko da euskarazko arretak aparteko ahalegina eskatuko diola arreta hori ematen dion pertsonari. Egoera horren arrazoiak askotarikoak izan daitezke: alde batetik, langilearen euskara maila (hitz egiteko) eta/edo gaztelaniaz baino hizkuntza-erregistro gutxiago ezagutzea; eta bestaldetik, lankide bati laguntza eskatzeko beharra eta berak,aldi berean, bere lana uzteko beharra. Ahalegin hori ez litzateke beharrezkoa izango, erabiltzaile euskaldunak gaztelania, hau da, ezagutzen duen hizkuntza bat, hautatuko balu. Hori horrela dela jakinda, funtzionarioak tentazioa senti dezake erabiltzaileari gaztelaniaz hitz egin dezan eskatzeko, izapideak ahalik eta laburrenak izan daitezten, batez ere, gure zerbitzu publikoetan ohikoa denez, bulegoan lan asko edo langile gutxi dagoenean, edo larrialdi egoeretan; azken horiek, ia definizioz, ohikoak izaten dira poliziaren lanean.

Fenomeno hori, gure administrazioetan oraindik ere gertatzen dena, identifika daiteke bai segurtasun arloan, baita beste bi arlo hauetan ere: justizian eta osasunean. Izan ere, urtez urte, herritarren kexa gehienek arlo horiekin izaten dute zerikusia. Egoera horren arrazoiak dagokienez, arlo guztientzat komunak -eta, erakunde honen iritziz, erabiltzaileek jasotzen duten zerbitzua hobetzeko garrantzitsuak- diren bi ezaugarri azpimarratu nahi genituzke:

- Batetik, epaileek, poliziek eta osasun langileek egin behar dituzten lanekin zerikusia duten gizarte eta kultur arrazoiak direla medio, herritarrekiko harremana definitzerakoan, zerbitzu horiek erabiltzen dituztenen ikuspuntutik, "botere" paradigmak "zerbitzu" paradigmaren ginetik daukan garrantzi erlatiboa beste eremu batzuetan baino handiagoa izan daiteke. Egoera horretan, zerbitzuak ematen dituen langileak euskaraz galdetzen duen pertsona bati gaztelaniaz erantzuteak disuasio-efektua ekar dezake; izan ere, erabiltzaileak pentsa dezake funtzionarioak eragozgarritzat -edo bere zeregin profesionala zalantzan jartzeko asmoz- joko duela bere jarrera, hizkuntza komun bat erabili ahal izan arren, langileak ulertzen ez duen edo ondo ez dakien hizkuntza bat erabiltzeko behin eta berriro eskatzen badu. Sentipena guztiz subjektiboa izan ala ez, hemen aztertzen ari garen ondorioetarako garrantzitsua da ohikoa dela eta animoa kentzen diela dagozkien eskubideak erabiltzean asertibotasunez jokatu nahi duten herritar euskaldunei. Gogoan izan behar dugu herritar horiek badakitela gaztelaniaz; izan ere, hizkuntza-erregistro formal eta espezializatuetan, hiru arlo horietan erabiltzen direnak bezalakoetan, prestakuntza edo ohitura dela medio, errazagoa egiten zaie gaztelaniaz hitz egitea; hortaz, halako egoera batean euskaraz egiten badute, arrazoiak nortasunarekin izan dezake zerikusia, eta ez komunikatzeko premiarekin edo eraginkortasunarekin.
- Bestalde, herritarrek horrelako zerbitzuetara jotzen dutenean, oro har, oinarrizko arazoei erantzuteko egiten dute (bizitza, osasuna, askatasuna, segurtasuna). Horregatik, eraginkortasunari ematen diote lehentasuna. Horri





gehitu behar diogu bi alderdi interes kontrajarriekin aurrez aurre daudenean, gaztelaniaz diharduena eragozpen horietatik salbu egongo dela. Horrela ulertuko dugu erabiltzaileak zergatik, kasu askotan, bere hizkuntzan hitz egiteko aukera baztertzan duen, eta zergatik uzten duen euskararen erabilera eskubide eta interes hain larriak jokoan ez daudenerako.

Errealitatearen funtsezko printzipioa da, hortaz, gogoeta horiek kontuan izan behar dira, Ertzaintzarekin euskaraz aritzeak, kasu batzuetan, herritarrei zer kostu ekar diezaikeen ulertzeko. Kostu hori agenteek euskaraz ari den norbaiti gaztelaniaz erantzuten dioten bakoitzean jartzen da agerian, eta gure administrazioen betebeharra da neurriak hartzea, egoera horiek saihestu, antzeman eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideetan izaten duten eragina murrizteko.

Horregatik guztiagatik, gomendio hau egiten dugu, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak– 11. b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

GOMENDIOA

Espedientea izapidetzean, administrazioak ez du azaldu zerk eragotzi zuen kexagilearen deia txandan zegoen langile elebidun bati pasatzea eta ez du aipatu egoera hori salbuespena zenik. Ondorioz, ezin da esan kexaren arrazoi bihurtu den jarduketa Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Legearekin bat datorrenik. Are gehiago, agerian utzi da Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, egindako gogoetekin bat, baietsi behar duela Ertzaintzako langileek behar bezalako prestakuntza dutela herritarren hizkuntza-eskubideen inguruan, edo bestela, neurriak hartu behar dituela.

Ertzaintza euskalduntzeko programa betetzen den bitartean antolaketa irizpideekin osatu behar da, zerbitzuetan eta jendaurreko ataletan langile elebidunak egotea bermatzeko. Langile horiek banatzeko orduan faktore objektibo eta ebaluagarri batzuk aintzat hartu behar dira, hala nola testuinguru soziolinguistikoa, dauden tokiko biztanleen kopurua, langile kopurua, zereginaren arabera jendearekin harreman gehiago edo gutxiago izatea.

