

# INFORME ANUAL 2016

## 2016. URTEKO TXOSTENA

*Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa/  
Mancomunidad de la Merindad de Durango*

---

# *Índice / Aurkibidea*

- 1) Resumen del año 2016 / 2016. urteko laburpena**
- 2) Incidencias /Gertaerak**
- 3) Estadísticas / Estatistikak**

## 1) Resumen del año 2016

### ✓ Mediaciones tramitadas: **1043**

Del total de expedientes de mediación abiertos, el **desglose por sectores** es el siguiente:

✓ Telecomunicaciones:	339
✓ Suministros:	246
✓ Bancos:	90
✓ Viajes:	75
✓ Compras por internet:	64
✓ Minoristas:	54
✓ Seguros:	49
✓ Mayoristas:	30
✓ Vehículos:	30
✓ SAT:	17
✓ Empresas de transporte:	12
✓ Vivienda:	7
✓ Academias:	5
✓ Otros:	25

## 1) 2016. urteko laburpena

### ✓ Tramitatu diren **Bitartekaritzak**: **1043**

Bitartekaritza espediente horiek honako **arloetan** sailkatzen dira:

✓ Telekomunikabideak:	339
✓ Hornikuntzak:	246
✓ Bankuak:	90
✓ Bidaiak:	75
✓ Internet bidezko erosketak:	64
✓ Txikizkariak:	54
✓ Aseguruak:	49
✓ Gehi-kariak:	30
✓ Automobilak:	30
✓ LTZ:	17
✓ Garraio enpresak:	12
✓ Etxebizitza:	7
✓ Akademiak:	5
✓ Beste batzuk:	25

## 1) Resumen del año 2016

✓ **Traslados** a otros organismos públicos: **153**

Del total de expedientes trasladados, el **desglose por organismos** es el siguiente:

✓ Departamento de Consumo del Gobierno Vasco:	77
✓ Junta Arbitral de Consumo del País Vasco:	19
✓ Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información:	16
✓ Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:	14
✓ Agencia Estatal de la Seguridad Aérea:	10
✓ Banco de España:	5
✓ Departamento de Industria del Gobierno Vasco:	5
✓ Departamento de Turismo del Gobierno Vasco:	3

## 1) 2016. urteko laburpena

✓ Beste erakunde publiko batzuetara bidalitako erreklamazioak: **153**

Espediente horiek honako **erakunde ezberdinetan** sailkatzen dira:

✓ Eusko Jaurlaritzako Kontsumo Saila:	77
✓ Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea:	19
✓ Telekomunikazioetako eta Informazio-gizarterako Estatuko Idazkaritza :	16
✓ Aseguruetako eta Pentsio Funtsetako Zuzendaritza Nagusia:	14
✓ Aireko Segurtasuneko Estatuko Agentzia:	10
✓ Espainiako Bankua:	5
✓ Eusko Jaurlaritzako Industria Saila:	5
✓ Eusko Jaurlaritzako Turimo Saila:	3

## 1) Resumen del año 2016

Del total de residentes en los municipios de la Mancomunidad, la clasificación de los **1043** expedientes de mediación, atendidos en atención al **Municipio** en el que reside el afectado, es la siguiente:

✓ Durango:	597
✓ Abadiño:	166
✓ Elorrio:	78
✓ Iurreta:	70
✓ Berriz:	55
✓ Atxondo:	31
✓ Zaldibar:	29
✓ Mañaria:	10
✓ Izurtza:	6
✓ Garai:	1

También se han resuelto aproximadamente **984** consultas tanto vía personal, telefónica y por correo electrónico.

## 1) 2016. urteko laburpena

Mankomunitate barrukoak izanik, tramitatu diren **1043** bitartekaritza espedienteak, honela sailka daitezke erabiltzaileen **Udalerriak** kontutan hartuz gero:

✓ Durango:	597
✓ Abadiño:	166
✓ Elorrio:	78
✓ Iurreta:	70
✓ Berriz:	55
✓ Atxondo:	31
✓ Zaldibar:	29
✓ Mañaria:	10
✓ Izurtza:	6
✓ Garai:	1

Gainera, bai pertsonalki, telefonoz eta bai telematikoki jaso eta erantzun diren kontsultak, gutxi-gora-behera **984** izan dira.

## 1) *Resumen del año 2016*

- Con respecto a los residentes en Municipios que no forman parte de la Mancomunidad:
  - ✓ No se ha procedido a la tramitación de sus reclamaciones, tal y como se acordó para este ejercicio.
  - ✓ Las principales consultas han sido realizadas por residentes en los Municipios de Amorebieta.
- Del total de expedientes tramitados durante 2016, alrededor de 900 se encuentran cerrados y en torno a 143 se encuentran pendientes de obtener la conformidad del reclamado para proceder a su cierre.
- Indicar que de los expedientes que se trasladan a otros organismos públicos se realiza un seguimiento para poder conocer el resultado de la reclamación.

## 1) *2016. urteko laburpena*

- Mankomunitate barruan ez dauden udalerrietan bizi diren biztanleei dagokienez:
  - ✓ Ez da erreklamaziorik bideratu, ekitaldi honetarako adostu zen moduan.
  - ✓ Jaso diren kontsulta gehienak, Zornotza udalerrietako biztanleek egindakoak izan dira.
- 2016ean bideratu diren espedienteen artean, jadanik 900 inguru amaitura daude eta beste 143 inguru kaltetuaren adostasunaren zain daude espedientea amaitutzat emateko.
- Esan beharra dago, beste erakunde ezberdinetara bideratzen diren erreklamazio ezberdinen jarraibidea egiten dela emaitza zein den jakiteko.

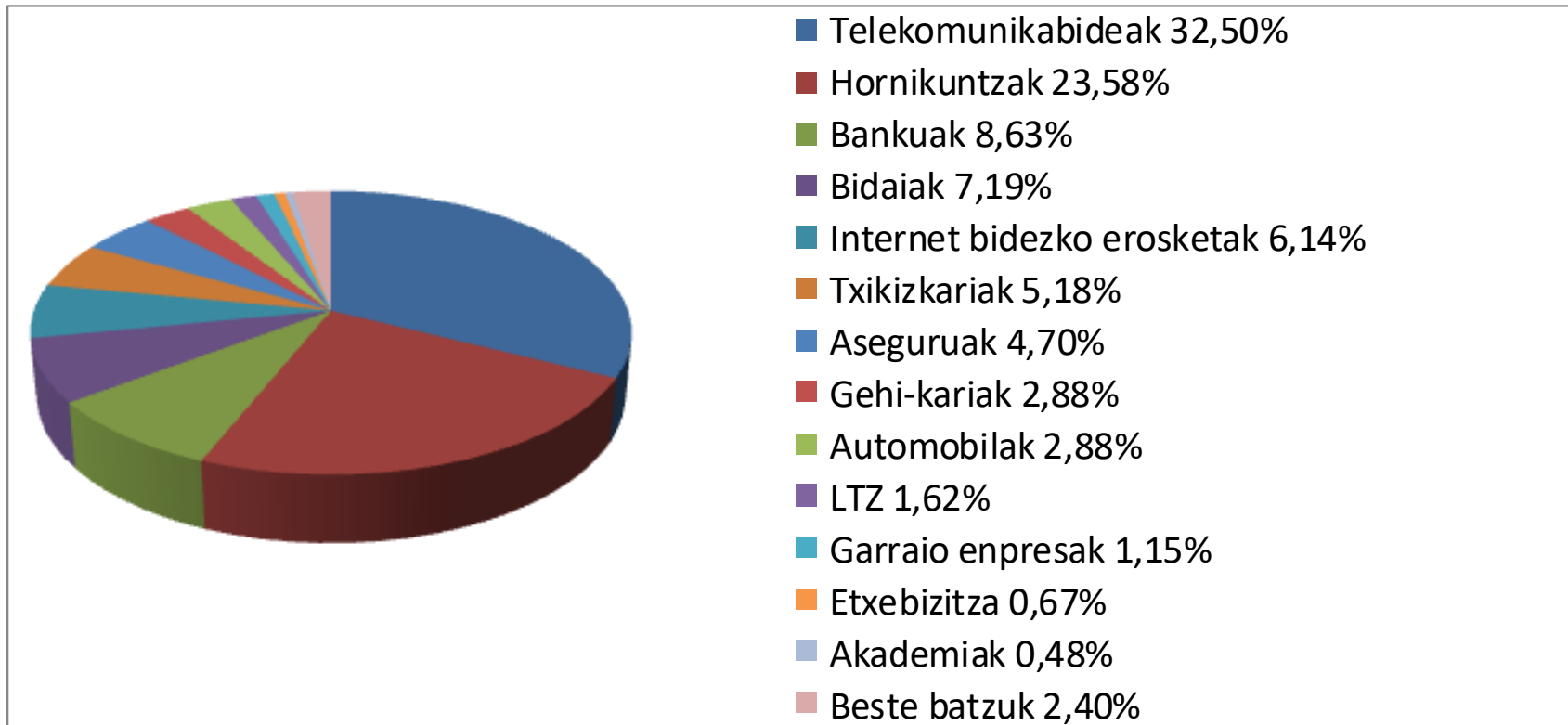
## **2) Incidencias**

- En el 2016 cabe destacar el incremento de consultas relacionadas con la STS 705/2015 de 23 de diciembre y STS 241/2013 de 9 de mayo, ambas relacionadas con cláusulas recogidas en contratos bancarios y consideradas nulas por abusivas.
- Cabe destacar que se han realizado entrevistas mensuales para Durango Irratia al igual que otros años.

## **2) Gertaerak**

- 2016an azpimarratzekoak dira Auzitegi Gorenak abenduaren 23ko 705/2015 eta maiatzaren 9ko 241/2013 Sententzietan ondorengo kontsultak. Bi Sententzia hauek bankuen kontratuetan jasotzen diren gehiegizkoak izateagatik baliogabeak diren klausulei buruzkoak dira.
- Esan beharra dago, hilero, elkarrizketak egin direla Durango Irratirako, beste urte batzuetan bezala.

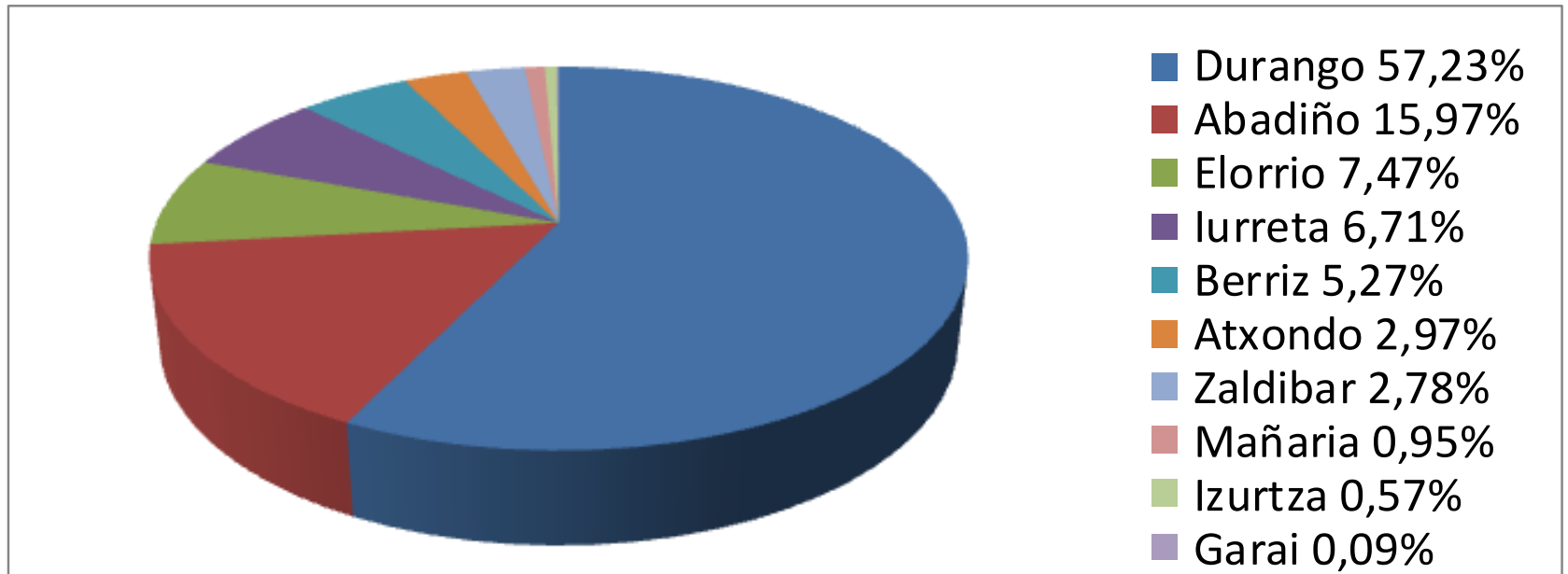
### 3) *Estadísticas: sectores*    3) *Estatistikak: sektoreak*





### 3. Estadísticas: Municipios

### 3. Estatistikak: Udalerriak





El presente documento ha sido preparado a efectos de orientación general sobre materias de interés y no constituye asesoramiento profesional alguno. No deben llevarse a cabo actuaciones en base a la información contenida en este documento, sin obtener el específico asesoramiento profesional. No se efectúa manifestación ni se presta garantía alguna (de carácter expreso o tácito) respecto de la exactitud o integridad de la información contenida en el mismo y, en la medida legalmente permitida. Landwell - PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L., sus socios, empleados o colaboradores no aceptan ni asumen obligación, responsabilidad o deber de diligencia alguna respecto de las consecuencias de la actuación u omisión por su parte o de terceros, en base a la información contenida en este documento o respecto de cualquier decisión fundada en la misma.

© 2013 Landwell - PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L. Todos los derechos reservados. "PwC" se refiere a Landwell - PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L, firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente