

# 2018. URTEKO TXOSTENA

## INFORME ANUAL 2018

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

---

# *Aurkibidea / Índice*

- 1) 2018. urteko labuerpena / Resumen del año 2018**
- 2) Gertaerak / Incidencias**
- 3) Estatistikak / Estadísticas**

## 1) 2018. urteko laburpena

✓ Tramitatu diren **Bitartekaritzak: 1.227**

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

<input type="checkbox"/> Telekomunikabideak:	351
<input type="checkbox"/> Bankuak:	279
<input type="checkbox"/> Hornikuntzak:	157
<input type="checkbox"/> Bidaiak:	99
<input type="checkbox"/> Aseguruak:	65
<input type="checkbox"/> Gehikariak:	62
<input type="checkbox"/> Internet bidezko erosketak:	57
<input type="checkbox"/> Txikizkariak:	44
<input type="checkbox"/> Automobilak:	42
<input type="checkbox"/> Auto alokairua:	12
<input type="checkbox"/> Garraio enpresak:	11
<input type="checkbox"/> Akademiak:	7
<input type="checkbox"/> LTZ:	5
<input type="checkbox"/> Etxebizitza:	2
<input type="checkbox"/> Higiezin agentziak:	1
<input type="checkbox"/> Beste batzuk:	33

## 1) Resumen del año 2018

✓ **Mediaciones** tramitadas: **1.227**

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

<input type="checkbox"/> Telecomunicaciones:	351
<input type="checkbox"/> Bancos:	279
<input type="checkbox"/> Suministros:	157
<input type="checkbox"/> Viajes:	99
<input type="checkbox"/> Seguros:	65
<input type="checkbox"/> Mayoristas:	62
<input type="checkbox"/> Compras por internet:	57
<input type="checkbox"/> Minoristas:	44
<input type="checkbox"/> Vehículos:	42
<input type="checkbox"/> Alquiler de vehículos:	12
<input type="checkbox"/> Empresas de transporte:	11
<input type="checkbox"/> Academias:	7
<input type="checkbox"/> SAT:	5
<input type="checkbox"/> Vivienda:	2
<input type="checkbox"/> Agencia Inmobiliaria:	1
<input type="checkbox"/> Otros:	33

## 1) 2018. urteko laburpena

✓ Beste erakunde publiko batzuetara bidalitako erreklamazioak: **235**

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

✓ Eusko Jaurlaritzako KontsumoSaila:	57
✓ Aireko Segurtasuneko Estatuko Agentzia:	38
✓ Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea:	37
✓ A.P.F.Z.N.:	28
✓ Telekomunikazioetako eta Informazio-gizarterako Estatuko Idazkaritza :	25
✓ Espainiako Bankua:	25
✓ B.M.N.K.:	14
✓ Eusko Jaurlaritzako Industria saila:	8
✓ Eusko Jaurlaritzako Joko eta Ikuskizunen Saila:	2
✓ K.M.N.K.:	1

## 1) Resumen del año 2018

✓ **Traslados** a otros organismos públicos: **235**

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

✓ Dpto. de Consumo del Gobierno Vasco:	57
✓ AESA:	38
✓ Junta Arbitral de Consumo del País Vasco:	37
✓ D.G.S.F.P.:	28
✓ S.E.T.S.I.:	25
✓ Banco de España:	25
✓ C.N.M.V.:	14
✓ Dpto. de Industria del Gobierno Vasco:	8
✓ Dpto. de Juegos y Espectáculos del Gobierno Vasco:	2
✓ C.N.M.C.:	1

## 1) 2018. urteko laburpena

Mankomunitate barrukoak izanik, tramitatu diren **1.227** bitartekaritza espedienteak, honela sailka daitezke erabiltzaileen **Udalerriak** kontutan hartuz gero:

<input type="checkbox"/> Durango:	728
<input type="checkbox"/> Abadiño:	167
<input type="checkbox"/> Elorrio:	86
<input type="checkbox"/> Berriz:	74
<input type="checkbox"/> Iurreta:	71
<input type="checkbox"/> Zaldibar:	56
<input type="checkbox"/> Atxondo:	28
<input type="checkbox"/> Mañaria:	14
<input type="checkbox"/> Garai:	2
<input type="checkbox"/> Izurtza:	1

Gainera, bai pertsonalki, telefonoz eta bai telematikoki jaso eta erantzun diren kontsultak, gutxi gora-behera **1.160** izan dira.

## 1) Resumen del año 2018

Del total de residentes en los municipios de la Mancomunidad, la clasificación de los **1.227** expedientes de mediación, atendidos en atención al **Municipio** en el que reside el afectado, es la siguiente:

<input type="checkbox"/> Durango:	728
<input type="checkbox"/> Abadiño:	167
<input type="checkbox"/> Elorrio:	86
<input type="checkbox"/> Berriz:	74
<input type="checkbox"/> Iurreta:	71
<input type="checkbox"/> Zaldibar:	56
<input type="checkbox"/> Atxondo:	28
<input type="checkbox"/> Mañaria:	14
<input type="checkbox"/> Garai:	2
<input type="checkbox"/> Izurtza:	1

También se han resuelto aproximadamente **1.160** consultas tanto vía personal, telefónica y por correo electrónico.

## 1) 2018. 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.

➤ 2018. urtean bideratu diren espedienteen artean, jadanik **891** inguru amaituta daude.

➤ Esan beharra dago, beste erakunde ezberdinetara bideratzen diren erreklamazio ezberdinen jarraibidea egiten dela emaitza zein den jakiteko.

## 1) Resumen del año 2018

➤ 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 el año 2018, **891** aproximadamente se encuentran cerrados.

➤ Indicar que de los expedientes que se trasladan a otros organismos públicos se realiza un seguimiento para poder conocer el resultado de la reclamación.

## 2) Gertaerak

❑ 2018an azpimarratzekoa da telekomunikabideekin zerikusia izan duten erreklamazioak igo direla, eta, bereziki, gai hauekin erlazioa izan dutenak:

- ✓ Vodafone enpresari erreklamazioak telefono lineen mozketengatik.
- ✓ Kontraturiko eskaintza ongi ez ezartzeagatik erreklamazioak.
- ✓ Zerbitzuak enpresa batetik bestera eramatea txarto burutu izanagatik erreklamazioak.

❑ Esan beharra dago, hilero, elkarrizketak egin direla Durango Irratirako.

❑ Gainera, kontsumitzaileak jarraitzen dute Hipoteka Eratze Gastuak bankuei erreklamatzeko, nahiz eta honen inguruko erreklamazio kopurua asko jaitsi den.

## 2) Incidencias

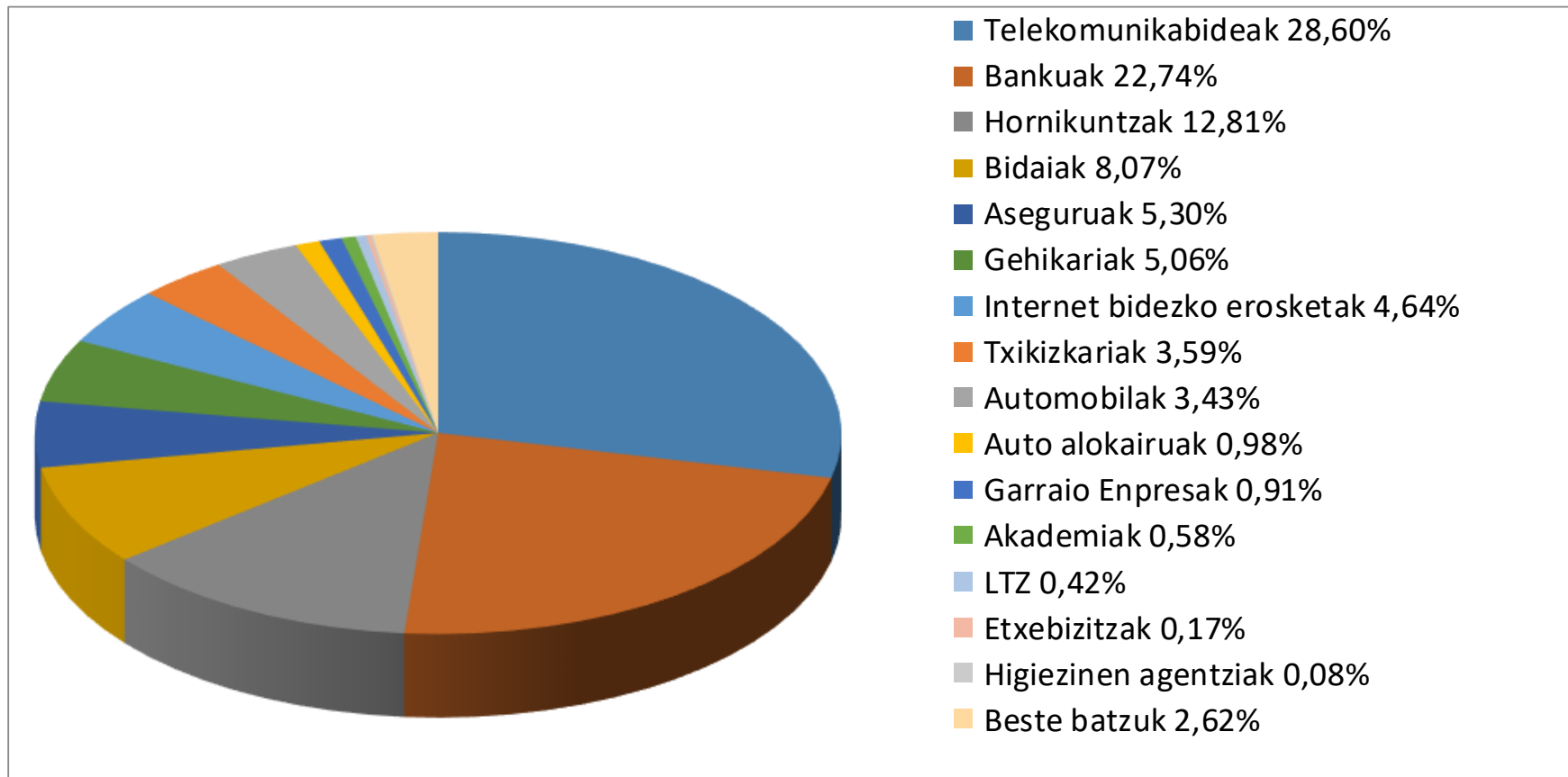
❑ En el 2018 cabe destacar el incremento de reclamaciones relacionadas con empresas de telecomunicaciones, y, en especial relacionadas con las siguientes materias:

- ✓ Reclamaciones a Vodafone por cortes de líneas sin razón.
- ✓ Reclamaciones por no aplicar la oferta contratada correctamente.
- ✓ Reclamaciones por mala realización de portabilidad.

❑ Cabe destacar que se han realizado entrevistas mensuales para Durango Irratia.

❑ Además, cabe destacar que los consumidores siguen reclamando a los bancos los Gastos de Formalización de Hipoteca, aunque el número de reclamaciones al respecto ha descendido mucho.

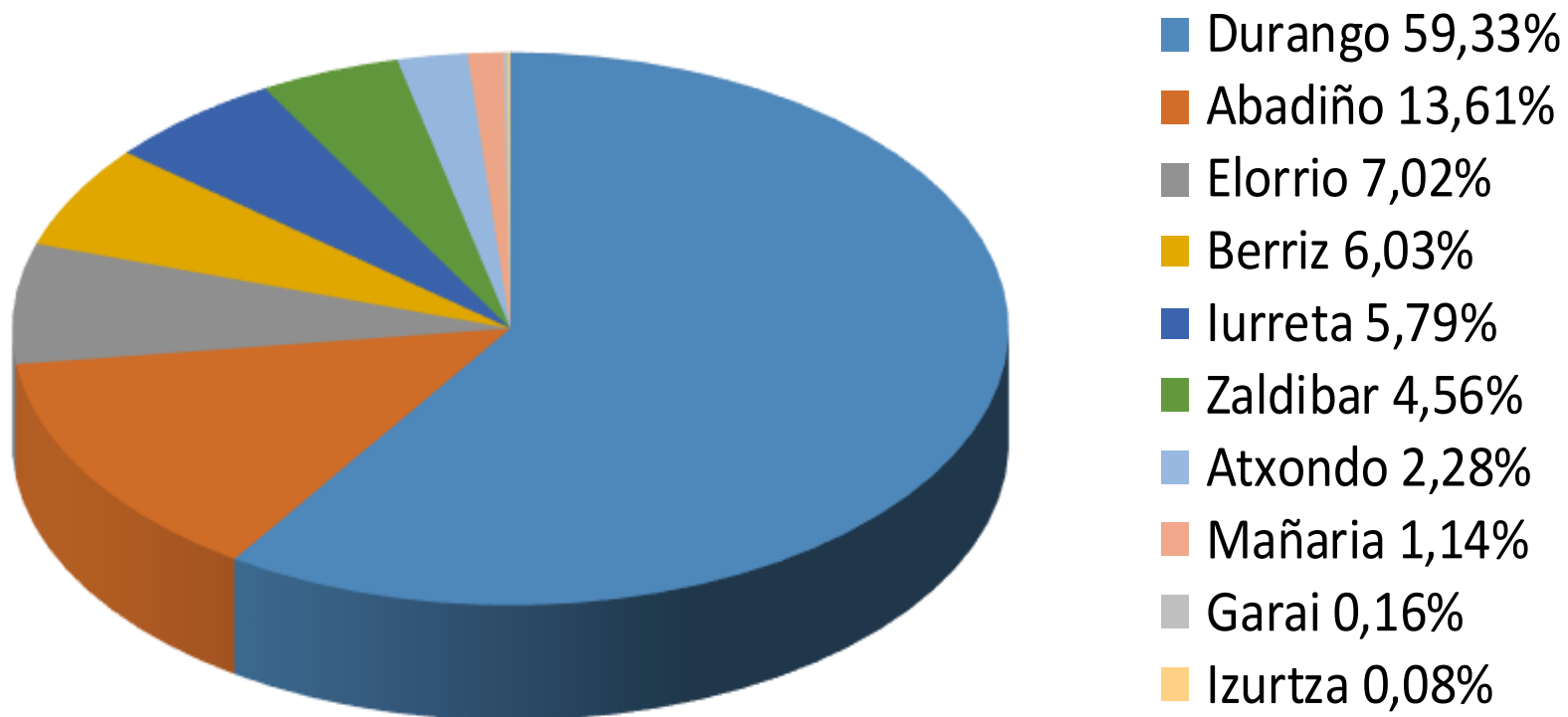
### 3) *Estatistikak: sektoreak*      3) *Estadísticas: sectores*





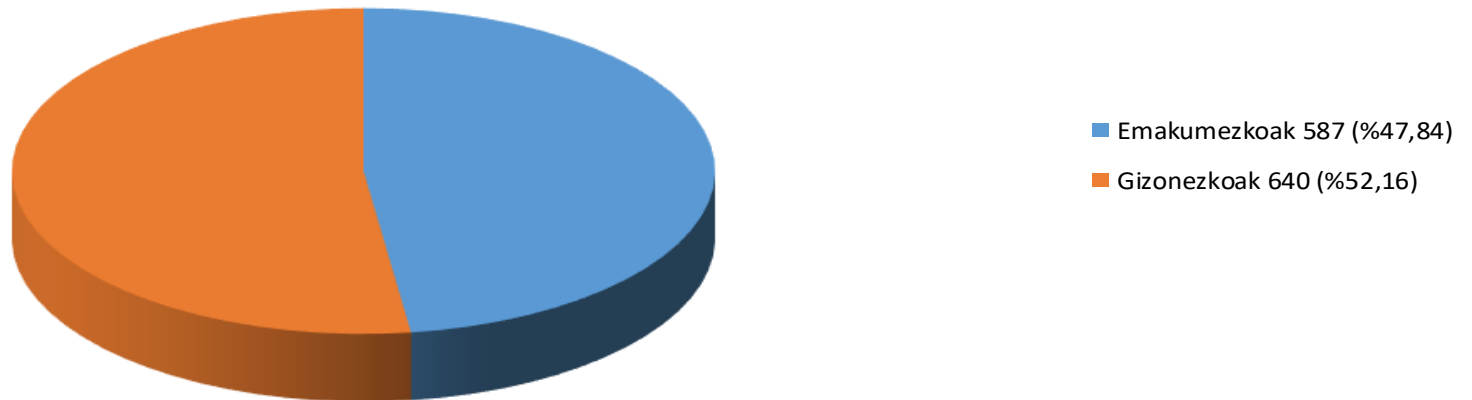
### *3. Estatistikak: Udalerriak*

### *3. Estadísticas: Municipios*



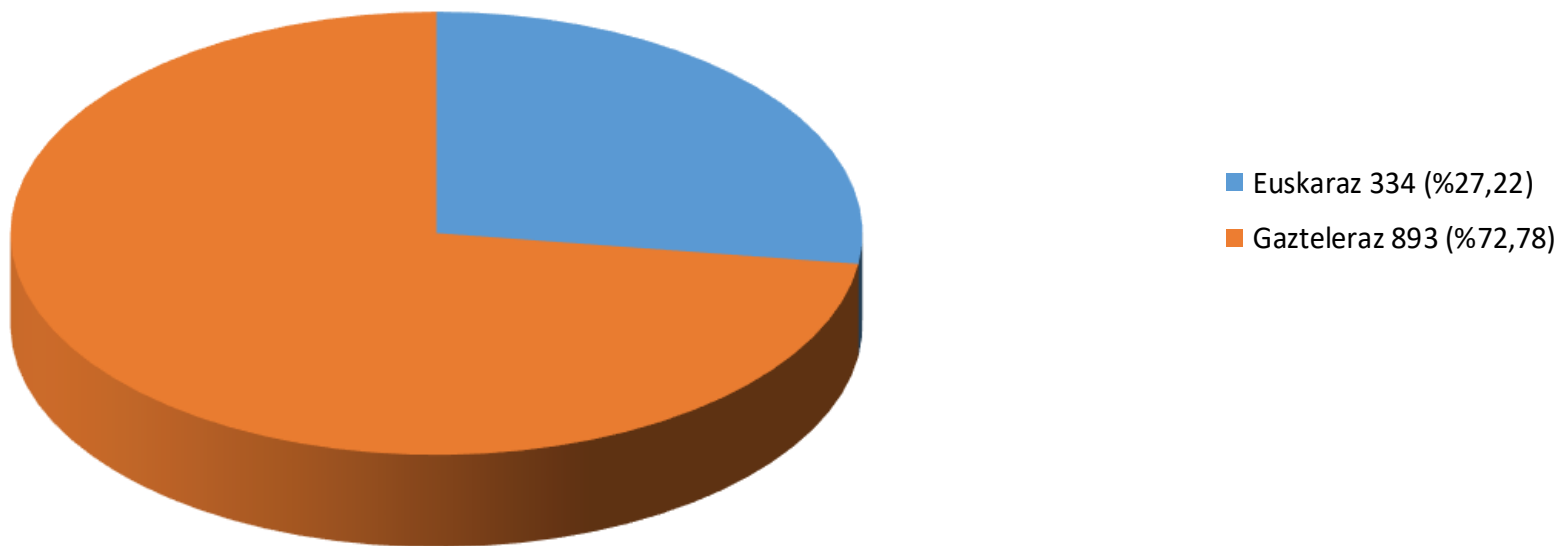
### *3. Estatistikak: sexua*

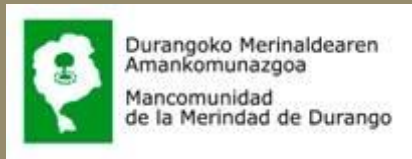
### *3. Estadísticas: sexo*



### *3. Estatistikak: hizkuntza*

### *3. Estadísticas: idioma*





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.

© 2019 – Landwell-PricewaterhouseCoopers Tax & Legal Services, S.L. Todos los derechos reservados. “PwC” hace referencia a la red de firmas miembros de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) o, según cada caso concreto, a las firmas miembros individuales de la red PwC.