

# 2017. URTEKO TXOSTENA

## INFORME ANUAL 2017

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

---

# *Aurkibidea / Índice*

- 1) 2017. urteko laburpena/ Resumen del año 2017**
- 2) Gertaerak/Incidencias**
- 3) Estatistikak/Estadísticas**

## 1) 2017. urteko laburpena

✓ Tramitatu diren **Bitartekaritzak: 1.728**

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

<input type="checkbox"/> Bankuak:	968
<input type="checkbox"/> Telekomunikabideak:	225
<input type="checkbox"/> Hornikuntzak:	184
<input type="checkbox"/> Bidaiak:	87
<input type="checkbox"/> Txikizkariak:	73
<input type="checkbox"/> Gehikariak:	47
<input type="checkbox"/> Automobilak:	37
<input type="checkbox"/> Internet bidezko erosketak:	36
<input type="checkbox"/> Aseguruak:	36
<input type="checkbox"/> Garraio enpresak:	9
<input type="checkbox"/> LTZ:	8
<input type="checkbox"/> Akademiak:	3
<input type="checkbox"/> Igeltseroak:	1
<input type="checkbox"/> Higiezin agentziak:	1
<input type="checkbox"/> Etxebizitza:	1
<input type="checkbox"/> Beste batzuk:	12

## 1) Resumen del año 2017

✓ **Mediaciones** tramitadas: **1.728**

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

<input type="checkbox"/> Bancos:	968
<input type="checkbox"/> Telecomunicaciones:	225
<input type="checkbox"/> Suministros:	184
<input type="checkbox"/> Viajes:	87
<input type="checkbox"/> Minoristas:	73
<input type="checkbox"/> Mayoristas:	47
<input type="checkbox"/> Vehículos:	37
<input type="checkbox"/> Compras por internet:	36
<input type="checkbox"/> Seguros:	36
<input type="checkbox"/> Empresas de transporte:	9
<input type="checkbox"/> SAT:	8
<input type="checkbox"/> Academias:	3
<input type="checkbox"/> Albañiles:	1
<input type="checkbox"/> Agencia Inmobiliaria	1
<input type="checkbox"/> Vivienda:	1
<input type="checkbox"/> Otros:	12

## 1) 2017. urteko laburpena

✓ Beste erakunde publiko batzuetara bidalitako erreklamazioak: **180**

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

✓ Eusko Jaurlaritzako KontsumoSaila:	100
✓ Telekomunikazioetako eta Informazio-gizarterako Estatuko Idazkaritza :	22
✓ Espainiako Bankua:	18
✓ Aseguruetako eta Pentsio Funtsetako Zuzendaritza Nagusia:	13
✓ Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea:	13
✓ Aireko Segurtasuneko Estatuko Agentzia:	6
✓ Eusko Jaurlaritzako Joko eta Ikuskizunen Saila:	4
✓ Eusko Jaurlaritzako Turismo Saila:	2
✓ Baloreen Merkatuko Nazio Komisioa:	2

## 1) Resumen del año 2017

✓ **Traslados** a otros organismos públicos: **180**

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

✓ Dpto. de Consumo del Gobierno Vasco:	100
✓ SETSI:	22
✓ Banco de España:	18
✓ DGSYFP:	13
✓ Junta Arbitral de Consumo del País Vasco:	13
✓ AESA:	6
✓ Dpto. de Juegos y Espectáculos del Gobierno Vasco:	4
✓ Dpto. de Turismo de G.V:	2
✓ CNMV:	2

## 1) 2017. urteko laburpena

Mankomunitate barrukoak izanik, tramitatu diren **1.728** bitartekaritza espedienteak, honela sailka daitezke erabiltzaileen **Udalerriak** kontutan hartuz gero:

<input type="checkbox"/> Durango:	962
<input type="checkbox"/> Abadiño:	332
<input type="checkbox"/> Elorrio:	118
<input type="checkbox"/> Iurreta:	115
<input type="checkbox"/> Berriz:	90
<input type="checkbox"/> Zaldibar:	69
<input type="checkbox"/> Atxondo:	23
<input type="checkbox"/> Mañaria:	14
<input type="checkbox"/> Izurtza:	5
<input type="checkbox"/> Garai:	0

Gainera, bai pertsonalki, telefonoz eta bai telematikoki jaso eta erantzun diren kontsultak, gutxi gora-behera **1.295** izan dira.

## 1) Resumen del año 2017

Del total de residentes en los municipios de la Mancomunidad, la clasificación de los **1.728** expedientes de mediación, atendidos en atención al **Municipio** en el que reside el afectado, es la siguiente:

<input type="checkbox"/> Durango:	962
<input type="checkbox"/> Abadiño:	332
<input type="checkbox"/> Elorrio:	118
<input type="checkbox"/> Iurreta:	115
<input type="checkbox"/> Berriz:	90
<input type="checkbox"/> Zaldibar:	69
<input type="checkbox"/> Atxondo:	23
<input type="checkbox"/> Mañaria:	14
<input type="checkbox"/> Izurtza:	5
<input type="checkbox"/> Garai:	0

También se han resuelto aproximadamente **1.295** consultas tanto vía personal, telefónica y por correo electrónico.

## 1) 2017. 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.
- 2017. urtean bideratu diren espedienteen artean, jadanik 1.283 inguru amaituta daude.
- Esan beharra dago, beste erakunde ezberdinetara bideratzen diren erreklamazio ezberdinen jarraibidea egiten dela emaitza zein den jakiteko.

## 1) Resumen del año 2017

- 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 2017, 1.283 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*

❑ 2017an azpimarratzekoa da bankuekin zerikusia izan duten erreklamazioak, eta, bereziki, gai hauekin erlazioa izan dutenak:

- ✓ Hipoteka eratze-gastuak.
- ✓ IRPH.
- ✓ Posizio-zordunagatikoko erreklamazio komisioa.
- ✓ Banco Popular Español, S.A.-eko akzio eta bonoak.

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

## 2) *Incidencias*

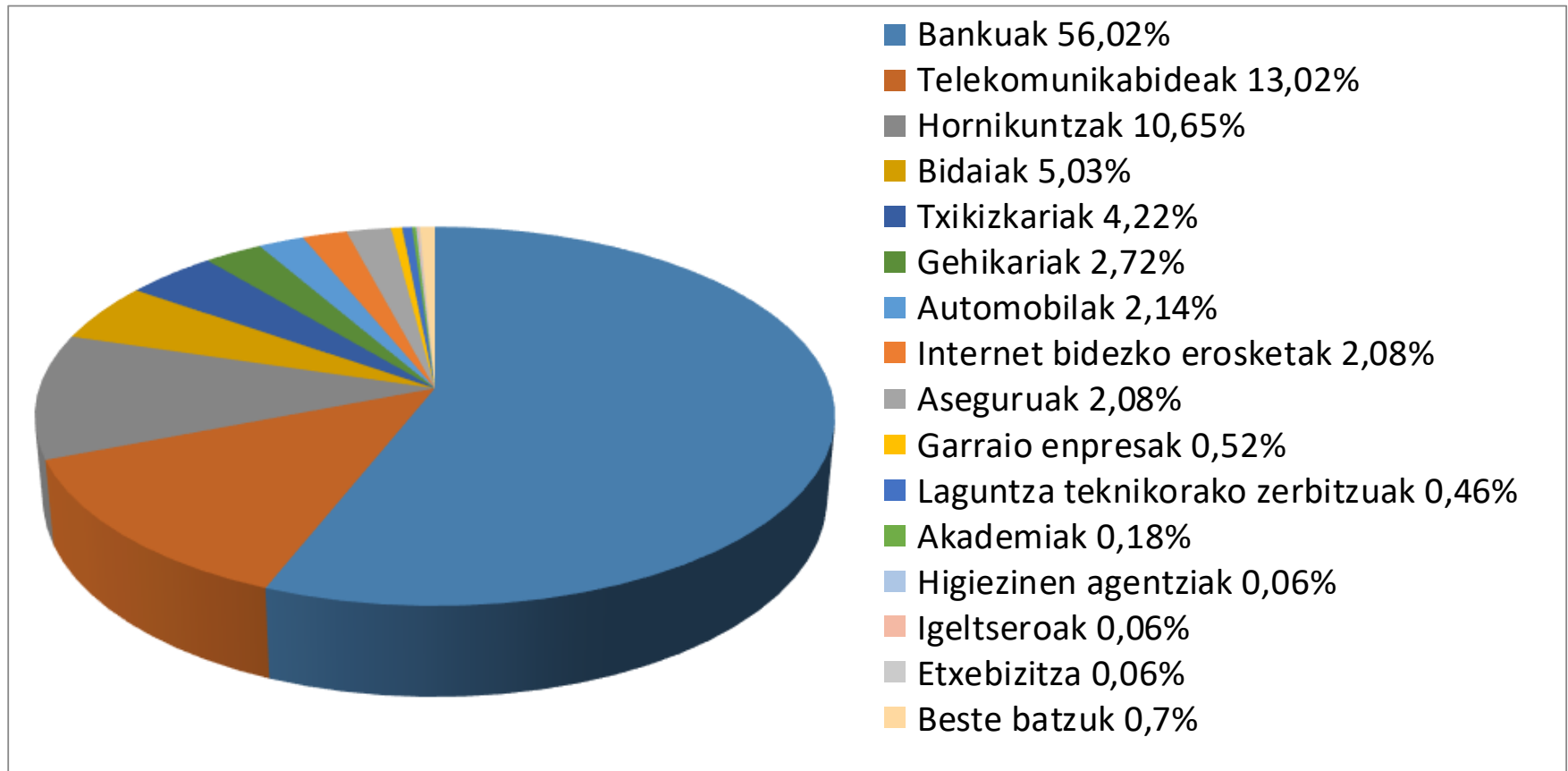
❑ En el 2017 cabe destacar el incremento de reclamaciones relacionadas con entidades bancarias, y, en especial relacionadas con las siguientes materias:

- ✓ Gastos de formalización de hipoteca.
- ✓ IRPH.
- ✓ Comisión por reclamación de posiciones deudoras.
- ✓ Acciones y bonos del Banco Popular Español, S.A.

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

### 3) Estadísticas: sectores

### 3) Estatistikak: sektoreak





### 3. Estadísticas: Municipios

### 3. Estatistikak: Udalerriak

