

KONTSULTAK

2020. urtean zehar, Interbiak-eko bezeroentzako informazio- eta arreta-zerbitzuak 44.510 kontsultari erantzun zien, besteak beste, diru-laguntzei, ordainpeko errepideei, faktura-eskaerei edo web-orriaren funtzionamenduari buruzkoak. Horrek esan nahi du hilean 3.709 kontsulta egin direla batez beste.

Urtarrilean soilik 19.390 kontsultari eman zitzairen erantzuna; horietatik 18.000 baino gehiago diru-laguntzei buruzkoak dira, eta, batez ere, horiek emateko egin beharreko izapideari buruzkoak.

Diru-laguntzekin lotutako kontsulten kasuan, erabiltzaileak nahiago du posta elektronikoa bat bidali (% 66,2) telefono-deia erabiltzen duen % 27,9aren aldean. Posta arrunta kasuen % 5,9an erabiltzen da.

Fakturen eskaerarekin edo kontsultarekin lotutako izapideak 3.188 izan dira aurten, eta kontsulten % 52,9an, erabiltzaileak nahiago du telefono-deia erabili zalantzak argitzeko.

AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoako muga

Diru-laguntzekin lotutako izapideak zenbatu gabe, 2020. urtean, AP-8 autobideko Galdakao-Gipuzkoako muga tartean bezeroei informazioa eta arreta emateko zerbitzuak 263 kontsulta hartu zituen.

Bezeroak artatzeko zerbitzuarekin harremanetan jartzeko erabiltzaileak nahiago duen metodoari dagokionez, kontsulten % 81,7 telefonoaren bidez egiten dira (215 kontsulta). Web-orriaren eta postontzien erabilera murriztu egin da aurreko urtearekin alderatuta, guztizkoaren % 18,3ra iritsi arte.

Hileroko banaketari dagokionez, urtarrilean eta uztailean AP8 autobideari buruzko kontsulta gehien jaso dira, 55 eta 48, hurrenez hurren.

Metropoliaren hegoaldeko saihesbidea

2020. urtean zehar, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbideko bezeroentzako informazio- eta arreta-zerbitzuak 63 kontsultari erantzun zien, aurreko urtean baino 49 gutxiagori.

Aurten, kontsulten % 68,3 telefonoaren bidez egiten dira, eta % 31,7 posta elektronikoaren, postaren eta webgunearen bidez. Hala, 43 eta 20 kontsulta erregistratu dira, hurrenez hurren.

Artxandako tunelak

A lo largo del año 2020 el servicio de información y atención al cliente de los Túneles de Artxanda, a través de su teléfono de atención y de la página web, atendió 105 consultas, de las cuales, el 85,7% se realizaron por teléfono

ERREKLAMAZIOAK

AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoako muga

Interbiak-ek, 2019an, AP-8 autobideari buruzko 114 erreklamazio jaso ditu Usansolo – Gipuzkoako muga zatian, autobidearen funtzionamenduari dagozkion hainbat gairengatik, 2019an jasotakoak baino 8 gehiago.

Erreklamazioaren gai nagusia trafikoarekin eta auto-ilarekin lotuta egon da aurten (% 27,2). Ilarak otsailean erregistratu ziren batez ere, Zaldibarko zabortegia irristatzearen ondorioz eta AP8aren zatian 74 eta 79 kilometroen artean izan zuen eraginaren ondorioz.

Bigarren lekuan daude bidesaria kobratzeagatiko erreklamazioak (% 20,2) eta hirugarren postuan tarifak eta diru-laguntzak (erreklamazio guztien % 11,4).

Horiek guztiak behar bezala aztertzen dira eta erabiltzaileei erantzuten zaie, kudeaketan zuzenketa-ekintza egokiak hartuz, egoki iritzi gero.

Erreklamazio motak eta erabiltzaileek 2019an egin zituztenak alderatuz gero, bidesaria kobratzeari buruzkoak murriztu egin dira: 2019an 41 erreklamazio izan ziren, eta 2020an 23.

Metropoliaren hegoaldeko saihesbidea

2020an 37 erreklamazio jaso dira guztira, aurreko urtean baino 31 gutxiago.

Errekurtso-jartzaileena bidesariaren kobrantzarekin lotutakoa izan da (% 29,7), bai eta MESren atxikipenekin eta handitze-obrekin lotutakoa ere, AP68rekin lotuta (% 18,9). Hala ere, obren eta bideko kalteen ondoriozko erreklamazioak 8 dira guztira, eta aurreko urtean, berriz, 26.

Bestalde, historikoki gehiengoaren erreklamazioa izan den seinaleztapenarekin lotutakoek 3 baino ez dituzte erregistratu (guztizkoaren % 8,1), 2019an erregistratu ziren 10en aldean.

Por otro lado, las relacionadas con la Señalización que históricamente ha sido una reclamación mayoritaria, sólo registra 3 (el 8,1% del total) frente a las 10 que se registraron en 2019.

Artxandako tunelak

2020an, 34 erreklamazio jaso dira guztira Artxandako tuneletan, aurreko urtean baino 10 gehiago.

Bidesaria kobratzeko sistema (% 52,9) eta tarifak eta deskontuak (% 26,5) dira erreklamatzeko gai ohikoenak.