

CONSULTAS

Durante el año 2020 el servicio de información y atención al cliente de Interbiak, atendió 44.510 consultas relativas a temas relacionados con las subvenciones, las carreteras de peaje, la solicitud de facturas o el funcionamiento de la página web, entre otros. Esto representa una media de 3.709 consultas mensuales.

Solo en el mes de enero se da respuesta a 19.390 consultas, de las cuales más de 18.000 son relativas a las subvenciones y principalmente relacionadas con el trámite a realizar para su concesión.

En el caso de las consultas relacionadas con las subvenciones, el usuario prefiere como medio de contacto el envío de un email (66,2%) frente al 27,9% que utiliza la llamada telefónica. El correo ordinario es utilizado en el 5,9% de los casos.

Los trámites relacionados con la solicitud o consulta de facturas han ascendido este año a 3.188 y en el 52,9% de las consultas, el usuario prefiere utilizar la llamada telefónica para resolver sus dudas.

Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa

Sin contabilizar los trámites relacionados con las subvenciones, durante el año 2020 el servicio de información y atención al cliente de la autopista AP-8 en su tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, atendió 263 consultas.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para contactar con el servicio de atención al cliente, el 81,7% de las consultas se realizan a través del teléfono (215 consultas). Se reduce el uso de la página web y los buzones con respecto al año anterior hasta alcanzar el 18,3% del total.

En cuanto a su distribución mensual, en enero y julio se registran el mayor número de consultas relativas a la autopista AP8, con 55 y 48 respectivamente.

Variante Sur Metropolitana

A lo largo del año 2020 el servicio de información y atención al cliente de la Variante Sur Metropolitana, a través de su teléfono de atención y de la página web, atendió 63 consultas, 49 menos que el año anterior.

Este año el 68,3% de las consultas se realizan a través del teléfono y el 31,7% a través del correo electrónico, correo postal y la página web. Así se registran 43 y 20 consultas respectivamente.

Túneles de Artxanda

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

RECLAMACIONES

Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa

Interbiak ha recibido durante el año 2019 un total de 114 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Usansolo – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, 8 más que las recibidas durante el año 2019.

El tema principal de reclamación este año ha estado relacionado con el tráfico y las retenciones (27,2%), registradas principalmente durante el mes de febrero y ocasionadas por el deslizamiento del vertedero de Zaldibar y la afección que ocasionó al tramo de la AP8 entre los kilómetros 74 y 79.

El segundo lugar lo ocupan las reclamaciones por el cobro del peaje (20,2%) y en tercera posición las tarifas y subvenciones con el 11,4% del total de reclamaciones.

Todas ellas se analizan convenientemente y se contesta a los usuarios, tomando las acciones de corrección apropiadas en la gestión, si así se estima conveniente.

Si comparamos los tipos de reclamaciones con los que realizaron los usuarios durante el año 2019 se han reducido las relativas al cobro del peaje, pasando de 41 reclamaciones en 2019 a 23 en 2020.

Variante Sur Metropolitana

Durante el año 2020 se han recibido un total de 37 reclamaciones, 31 reclamaciones menos que las recibidas el año anterior.

El más recurrente ha sido el relacionado con el cobro del peaje (29,7%) y las retenciones y obras de ampliación de la VSM en su conexión con la AP68 (18,9%). Sin embargo, las reclamaciones por obras y desperfectos en la vía ascienden a un total de 8 frente a las 26 que se registraron el año anterior.

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.

Túneles de Artxanda

En el año 2020, se han recibido un total de 34 reclamaciones en los túneles de Artxanda, 10 más que las recibidas el año anterior.

El sistema de cobro del peaje (52,9%) y las tarifas y descuentos (26,5%) son los temas de reclamación más habituales.