

## KONTSULTAK

2022. urtean, Interbiakerek bezeroei informazioa eta arreta emateko duen zerbitzuak 19.807 kontsulta jaso zituen gai hauekin lotuta, besteak beste: dirulaguntzak, bidesaridun errepideak, fakturen eskaera eta webgunearen funtzionamendua. Hala, batez beste, 1.651 kontsulta egin ziren hilean.

Urrian egin ziren kontsulta gehien, 2.400 baino gehiago; horietatik 520 baino gehiago dirulaguntzei buruzkoak izan ziren.

Dirulaguntzekin lotutako kontsultei dagokienez, harremanetan jartzeko buzoiak nahiago izan zituzten erabiltzaileak (% 70,2) gehiago dira telefono-deia erabili zutenak baino (% 29,8).

Fakturak eskatzearekin edo kontsultatzearekin lotutako izapideak apur bat gutxitu ziren 2021etik 2022ra, eta 2.824 izatetik 2.511 izatera igaro ziren, eta kontsulthen % 51,4an erabiltzaileak nahiago izan zuen buzoiak erabili zalantzak argitzeko.

### *AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoarekiko muga*

Dirulaguntzekin lotutako izapideak zenbatu gabe, 2022an AP-8 autobideak Galdakao – Gipuzkoarekiko muga bide-tartean bezeroei informazioa eta arreta emateko duen zerbitzuak 331 kontsultari erantzun zien.

Erabiltzaileak bezero-arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko lehenetsitako metodoari dagokionez, berriz, kontsulthen % 55,3 buzoiaren bidez egin ziren (183 kontsulta).

Hileko banaketari dagokionez, martxoan erregistratu ziren AP-8 autobideari buruzko kontsulta gehienak, hain zuzen, 58 kontsulta.

### *Metropoliko Hegoaldeko Saihesbidea*

2022. urtean, Metropoliko Hegoaldeko Saihesbideak bezeroei informazioa eta arreta emateko duen zerbitzuak, bere arreta-telefonoaren eta buzoi arruntaren bidez, 68 kontsulta artatu zituen.

Urte horretan kontsulthen % 61,8 buzoien

## CONSULTAS

Durante el año 2022, el servicio de información y atención al cliente de Interbiak, atendió 19.807 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 1.651 consultas mensuales.

En el mes de octubre es cuando mayor número de consultas se producen, más de 2.400. de las cuales más de 520 son relativas a las subvenciones.

En el caso de las consultas relacionadas con las subvenciones, el usuario prefiere como medio de contacto el uso de los buzones (29,8%) frente al 70,2% que utiliza la llamada telefónica.

Los trámites relacionados con la solicitud o consulta de facturas han disminuido ligeramente del 2021 al 2022, pasando de 2.824 a 2.511, y en el 51,4% de las consultas, el usuario prefiere utilizar los buzones para resolver sus dudas.

### *Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa*

Sin contabilizar los trámites relacionados con las subvenciones, durante el año 2022 el servicio de información y atención al cliente de la autopista AP-8 en su tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, atendió 331 consultas.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para contactar con el servicio de atención al cliente, el 55,3% de las consultas se realizan a través del buzón (183 consultas).

En cuanto a su distribución mensual, es en marzo cuando se registra el mayor número de consultas relativas a la autopista AP-8, con 58 consultas

### *Variante Sur Metropolitana*

A lo largo del año 2022 el servicio de información y atención al cliente de la Variante Sur Metropolitana, a través de su teléfono de atención y del buzón ordinario, atendió 68 consultas.

Este año el 61,8% de las consultas se realiza a través de los buzones y el 38,2% restante,

bidez egin ziren, eta gainerako % 38,2a telefono-arretaren bidez; hala, 42 eta 26 kontsulta erregistratu ziren, hurrenez hurren.

### *Artxandako tunelak*

2022. urtean, Artxandako tunelek bezeroei informazioa eta arreta emateko duten zerbitzuak 227 kontsulta artatu zituen bere arreta-telefonoaren eta webgunearen bidez; horietatik % 79,7 telefonoz egin ziren.

## **ERREKLAMAZIOAK**

### *AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoarekiko muga*

2022. urtean, Interbiak guztira 353 erreklamazio jaso zituen AP-8 autobidearen Usansolo – Gipuzkoarekiko muga bide-tartearekin lotuta, autobidearen funtzionamenduari zegozkion hainbat konturen harira; 2021ean baino 164 gehiago.

Erreklamazio-gai nagusia bidesariaren kobrua izan zen (% 53,8). Bigarren lekuan aurrebaimenak (%24,1) daude, eta hirugarren lekuan istripuak (guztizkoaren % 11,0).

Horiek guztiak aztertuta, erabiltzaileei erantzun zitezkeen eta zuzentze-ekintzak hartu ziren kudeaketan, egoki iritzi zitzaionean.

### *Metropolitiko Hegoaldeko Saihesbidea*

2022. urtean 75 erreklamazio jaso ziren guztira, aurreko urtean baino 17 gehiago.

Gai hauekin lotutakoak errepikatu ziren gehien: bidesariaren kobrua (% 30,7), autopilaketak eta MHS saihesbidea AP68rekiko loturan handitzeko obrak (% 16,0).

### *Artxandako tunelak*

2022. urtean, 22 erreklamazio jaso ziren guztira Artxandako tuneletan, aurreko urtean beste.

Erreklamazio-gai ohikoenak izan ziren: bidesaria kobratzeko sistema (% 40,9) eta beste gai batzuk (% 27,3).

Erreklamazio kopururik handiena martxoan

a través de la atención telefónica, registrándose 42 y 26 consultas, respectivamente.

### *Túneles de Artxanda*

A lo largo del año 2022 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 227 consultas, de las cuales, el 79,7% se realizaron por teléfono.

## **RECLAMACIONES**

### *Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa*

Interbiak ha recibido durante el año 2022 un total de 353 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Usansolo – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, 164 más que las recibidas durante el año 2021.

El tema principal de reclamación ha sido el relacionado con el cobro del peaje (53,8%). El segundo lugar lo ocupan las preautorizaciones (24,1%) y en tercera posición accidentes con el 11,0% del total.

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

### *Variante Sur Metropolitana*

Durante el año 2022 se han recibido un total de 75 reclamaciones, 17 reclamaciones más que las recibidas el año anterior.

El más recurrente ha sido el relacionado con el cobro del peaje (30,7%), así como las retenciones y obras de ampliación de la VSM en su conexión con la AP-68 (16,0%).

### *Túneles de Artxanda*

En el año 2022, se han recibido un total de 22 reclamaciones en los túneles de Artxanda, las mismas que las recibidas el año anterior.

El sistema de cobro del peaje (40,9%) y otras cuestiones (27,3%) son los temas de reclamación más habituales.

El mayor número de reclamaciones se

<p>erregistratu zen: 4 guztira (guztien % 18,2)</p> <p><b><i>Bidesaria web plataforma</i></b></p> <p>2022. urtean, Bidesaria web-plataformaren erabilerarekin eta haren bidez egin daitezkeen kontsultekin lotuta ere egin zizkioten erabiltzaileek hainbat erreklamazio Interbiaki. Hala, guztira, 969 erreklamazio jaso ziren gai horien gainean.</p> <p>Dirulaguntzekin lotutako erreklamazioak (% 37,9) eta haiei emandako ezezkoak (% 17,2) izan ziren gai ohikoenak, eta ondoren fakturen erreklamazioak (% 15,7).</p> <p>Kobrua eta dirulaguntzen zenbatekoa edo ibilitako bidea bat ez etortzearekin lotutako erreklamazioak % 9,4 eta % 5,8 izan ziren, hurrenez hurren.</p>	<p>registra durante el mes de marzo, con un total de 4 (18,2% del total).</p> <p><b><i>Plataforma web bidesaria</i></b></p> <p>En el año 2022, los usuarios también han dirigido a Interbiak reclamaciones relacionadas con el uso y consultas que se pueden realizar a través de la plataforma web Bidesaria. Así, se han recibido un total de 969 reclamaciones a este respecto.</p> <p>Las reclamaciones relacionadas con las subvenciones (37,9%) y su denegación (17,2%) han sido los temas más habituales, seguido de las reclamaciones de facturas (15,7%).</p> <p>Las reclamaciones relacionadas con la falta de coincidencia entre el cobro y el importe subvencionado o el tránsito realizado representan el 9,4% y el 5,8% respectivamente.</p>
---	--