

## KONTSULTAK

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

2018. urtean, AP-8 autobideko bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak, Galdakao – Gipuzkoarekiko muga tartean eta arreta telefonoaren eta web orriaren bidez, 25.256 kontsultari eman die erantzuna. Beraz, hilean 2.105 kontsulta izan dira batez beste. Soilik urtarrila eta otsaila bitartean 6.947 kontsultari eman zaie erantzuna.

Erabiltzaileek kontsultak egiteko nahiago duten metodoari dagokionez, kontsulten % 53,9% telefono bidez egiten dira (13.610 kontsulta). Gora egin du web orriaren eta postontzien erabilerak aurreko urtearen aldean, kontsulta guztien % 46,1 izateraino. 2017an, berriz, % 34,2 izan zen.

### ***Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea***

2018. urtean, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidearen bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak, arreta telefonoaren eta web orriaren bidez, 142 kontsulta jaso zituen.

Urte horretan, parekatu egin dira web orriaren bidez eginiko kontsulten kopurua eta telefono bidez eginikoak. Hala, 74 eta 68 kontsulta dira hurrenez hurren

## ERREKLAMAZIOAK

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

Interbiak sozietateak 2018. urtean orotara 198 erreklamazio jaso ditu AP-8 autobideari buruzkoak Usansolo – Gipuzkoarekiko muga tartean, autobidearen funtzionamenduari dagozkion hainbat gairengatik, hots, 2017an baino 73 gutxiago.

Hona hemen erreklamazioa egiteko arrazoirik ohikoenak: bidesariaren kobrantza (% 33,3). Obrak (%26,3) eta ta trafikoari eta auto-pilaketei buruzko beste batzuk (%11,1).

Erreklamazio guztiak behar bezala aztertu eta erantzuna ematen zaie erabiltzaileei, eta zuzenketarako ekintzak egokiak burutzen dira kudeaketan, egoki irizten bazaio.

Erreklamazio motak eta erabiltzaileek 2017an eginikoak alderatuta ikusten denez, nabarmen egin duten gora Obrek (6 erreklamazio 2017an, eta 2018an, berriz, 52 Ermuko Saihesbideko obrekin loturikoak) eta bidesariaren kobrantzari dagozkionak (62 erreklamazio 2017an, OBE sistemak eragindakoak barne, eta 2018an 66 erreklamazio).

Behera egin dute tarifen eta diru-laguntzen ziozko erreklamazioek (14 erreklamazio 2017an eta 2018an, berriz, 6 erreklamazio).

## ***Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea***

2018. urtean, orotara 69 erreklamazio jaso dira hainbat arrazoiengatik, aurreko urtean baino 14 gehiago.

Ohikoa azpiegituraren seinaleztapenaren gainekoa da, 39 erreklamazio, hots, erreklamazio guztien %56,5; aurreko urtekoaren antzeko kopurua dago.

Seinaleztapenari buruzko erreklamazioak guztizkoaren % 21,7 dira, eta ordainlekuko kobrantzakoak, berriz, % 18,8. 2017ko 8 erreklamazioetatik 2018ko 13 erreklamazioetara. Azken horiek gora egin dute:

## ***Artxandako tunelak***

2018. urtean, orotara 30 erreklamazio jaso dira Artxandako Tuneletan. Aurreko urtean, berriz, 10.

Hona hemen erreklamaziorik ohikoenak: tarifak eta deskontuak (% 26,76) eta bidesariaren kobrantza (% 23,3).