

KONTSULTAK

2021. urtean, bezeroei informazioa eta arreta emateko Interbiak duen zerbitzuak 43.983 kontsulta jaso zituen gai hauekin lotuta: dirulaguntzak, bidesaridun errepideak, fakturen eskaera eta webgunearen funtzionamendua, besteak beste. Hala, batez beste, 3.665 kontsulta egin ziren hilean.

Urtarrilean soilik, 19.453 kontsultari eman zitzaizkien erantzuna; horietatik 18.000 baino gehiago dirulaguntzei buruzkoak ziren, batik bat dirulaguntza horiek emateko egin beharreko izapideari buruzkoak.

Dirulaguntzekin lotutako kontsultei dagokienez, gehiago dira mezu elektronikoko bat bidali nahiago izan zuten erabiltzaileak (% 72,1) telefono-deia erabili zutenak baino (% 22,9). Posta arrunta kasuen % 5,0an erabili zen.

Fakturak eskatzearekin edo kontsultatzearekin lotutako izapideak 2.824ra igo dira aurten, eta kontsulten % 59,7an erabiltzaileak nahiago izan du telefono-deia erabili zalantzak argitzeko.

AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoarekiko muga

Dirulaguntzekin lotutako izapideak zenbatu gabe, 2021ean AP-8 autobideak Galdakao – Gipuzkoarekiko muga tartean bezeroei informazioa eta arreta emateko duen zerbitzuak 236 kontsultari erantzun zien.

Erabiltzaileak bezero-arretarako zerbitzuarekin harremanetan jartzeko lehenetsitako metodoari dagokionez, berriz, kontsulten % 65,3 telefonoz egiten ziren (154 kontsulta). Webaren eta postontzien erabilera handitu zen, aurreko urtearekin alderatuta, guztizkoaren % 34,7ra iritsi arte.

CONSULTAS

Durante el año 2021 el servicio de información y atención al cliente de Interbiak, atendió 43.983 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 3.665 consultas mensuales.

Solo en el mes de enero se da respuesta a 19.453 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 (72,1%) frente al 22,9% que utiliza la llamada telefónica. El correo ordinario es utilizado en el 5,0% de los casos.

Los trámites relacionados con la solicitud o consulta de facturas han ascendido este año a 2.824 y en el 59,7% 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 2021 el servicio de información y atención al cliente de la autopista AP-8 en su tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, atendió 236 consultas.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para contactar con el servicio de atención al cliente, el 65,3% de las consultas se realizan a través del teléfono (154 consultas). Se incrementa el uso de la página web y los buzones con respecto al año anterior hasta alcanzar el 34,7% del total.

Hileko banaketari dagokionez, azaroan eta abenduan erregistratu ziren AP8 autobideko kontsulta gehienak, 45 eta 28, hurrenez hurren.

En cuanto a su distribución mensual, en noviembre y diciembre se registran el mayor número de consultas relativas a la autopista AP8, con 45 y 28 respectivamente

Metropoliko Hegoaldeko Saihesbidea

2021. urtean, bezeroei informazioa eta arreta emateko Metropoliko Hegoaldeko Saihesbideak duen zerbitzuak, bere arreta-telefonoaren eta webgunearen bidez, 79 kontsulta artatu zituen, aurreko urtean baino 16 gehiago.

Aurten, kontsulten % 78,5 telefonoz egin dira, eta % 21,5 posta elektronikoz, posta arruntez eta webgunearen bidez. Hala, 62 eta 17 kontsulta erregistratu dira, hurrenez hurren.

Artxandako tunelak

2021. urtean, bezeroei informazioa eta arreta emateko Artxandako tunelek duten zerbitzuak 87 kontsulta artatu zituen, bere arreta-telefonoaren eta webgunearen bidez; horietatik % 74,7 telefonoz egin ziren.

Variante Sur Metropolitana

A lo largo del año 2021 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 79 consultas, 16 más que el año anterior.

Este año el 78,5% de las consultas se realizan a través del teléfono y el 21,5% a través del correo electrónico, correo postal y la página web. Así se registran 62 y 17 consultas respectivamente.

Túneles de Artxanda

A lo largo del año 2021 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 87 consultas, de las cuales, el 74,7% se realizaron por teléfono.

ERREKLAMAZIOAK

AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoarekiko muga

Interbiakerek guztira 189 erreklamazio jaso zituen 2021. urtean AP-8 autobidearen Usansolo – Gipuzkoarekiko muga tartearekin lotuta, autobidearen funtzionamenduari dagozkion hainbat konturen harira, 2020. urtean jasotakoak baino 75 gehiago. Erreklamazioaren gai nagusia bidesariaren kobrua izan zen (% 70,4), batez ere irailean eta abenduan, aurrekobru-tiketetan izandako gorabehera baten ondorioz. Bigarren postuan auto-pilaketak eta obrak daude (% 9,5), eta hirugarrenean OBE sistema eta kreditu-txartel bidezko ordainketa (guztizkoaren % 7,4).

Horiek guztiak aztertuta, erabiltzaileei erantzun eta zuzentze-ekintzak hartu ziren.

Metropolitiko Hegoaldeko Saihesbidea

2021. urtean 58 erreklamazio jaso ziren guztira, aurreko urtean baino 21 gehiago.

Gehien errepikatu direnak hauekin lotuta daude: bidesariaren kobrua (% 56,9) eta auto-pilaketak eta MHS saihesbidea AP68rekin duen loturan handitzeko obrak (% 13,8). Seinaleekin lotutako erreklamazioak, zeinak historikoki gehienak izan diren, 4 baino ez ziren izan (guztizkoaren % 6,9).

Artxandako tunelak

2021. urtean, 37 erreklamazio jaso ziren guztira Artxandako tuneletan, aurreko urtean baino 3 gehiago. Erreklamazio-gai ohikoenak dira: bidesaria kobratzeko sistema (% 51,4) eta auto-pilaketak eta obrak (% 21,6).

RECLAMACIONES

Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa

Interbiak ha recibido durante el año 2021 un total de 189 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Usansolo – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, 75 más que las recibidas durante el año 2020. El tema principal de reclamación ha estado relacionado el cobro del peaje (70,4%), principalmente durante los meses de septiembre y diciembre por una incidencia en los tickets de precobro. El segundo lugar lo ocupan las retenciones y obras (9,5%) y en tercera posición el pago a través del sistema OBE y tarjeta de crédito con el 7,4% del total.

Todas ellas se analizan y se contesta a los usuarios, tomando las acciones de corrección

Variante Sur Metropolitana

Durante el año 2021 se han recibido un total de 58 reclamaciones, 21 reclamaciones más que las recibidas el año anterior.

El más recurrente ha sido el relacionado con el cobro del peaje (56,9%) y las retenciones y obras de ampliación de la VSM en su conexión con la AP68 (13,8%). Las reclamaciones relacionadas con la Señalización que históricamente ha sido una reclamación mayoritaria, sólo registra 4 (el 6,9% del total).

Túneles de Artxanda

En el año 2021, se han recibido un total de 37 reclamaciones en los túneles de Artxanda, 3 más que las recibidas el año anterior. El sistema de cobro del peaje (51,4%) y las retenciones y obras (21,6%) son los temas de reclamación más habituales.

Erreklamazio kopururik handiena azaroan erregistratu zen: 9 guztira (guztien % 24,3)

Bidesaria web plataforma

2021. urtean, Bidesaria web-plataformaren erabilerarekin eta haren bidez egin daitezkeen kontsultekin lotuta ere egin zizkioten erabiltzaileek hainbat erreklamazio Interbiaki. Hala, guztira, 1.239 erreklamazio jaso ziren horrekin lotuta.

Dirulaguntzekin lotutako erreklamazioak (% 24,9) eta haiei emandako ezezekoak (% 23,6) izan dira gai ohikoenak, eta ondoren fakturen erreklamazioak (% 16,1). Kobrua eta dirulaguntzen zenbatekoa edo ibilitako bidea bat ez etortzearekin lotutako erreklamazioak % 9,3 eta % 8,2 izan ziren, hurrenez hurren.

El mayor número de reclamaciones se registra durante el mes de noviembre, con un total de 9 (24,3% del total)

Plataforma web bidesaria

En el año 2021, 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 1.239 reclamaciones a este respecto.

Las reclamaciones relacionadas con las subvenciones (24,9%) y su denegación (23,6%) han sido los temas más habituales, seguido de las reclamaciones de facturas (16,1%). Las reclamaciones relacionadas con la falta de coincidencia entre el cobro y el importe subvencionado o el tránsito realizado representan el 9,3% y el 8,2% respectivamente.