

## **KONTSULTAK**

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

2016. urtean, AP-8 autobideko bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak, Galdakao – Gipuzkoarekiko muga tartean eta arreta telefonoaren eta web orriaren bidez, 10.267 kontsultari eman die erantzuna, aurreko urtean bi halako baino gehiago.

Kontsulta guztietatik ia %70 (7.315 kontsulta) “hileko gehieneko gastua: 30€” diru-laguntza berriari buruzkoak dira, abenduan jasotzen direnak. Gainerako 3.312 kontsultetatik, AP-8 autobidearen diru-laguntzen inguruko argibideak dira (berriztapenak, eskabide berriak edo argitu beharrekoak), baita fakturazioaren (karguen xehetasunak, aurreko fakturak, puntu bakarreko fakturen inguruko desadostasunak) eta Gerediaga - Elorrio autobide berriak autobidearekin dituen loturen eta ezaugarrien gainerakoak ere.

Erabiltzaileak kontsultak egiten nahiago duen metodoari dagokionez, kontsulten %77,8 telefono bidez egiten dira (8.265 kontsulta).

### **Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea**

2016. urtean, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidearen bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak, arreta telefonoaren eta web orriaren bidez, 128 kontsulta jaso zituen.

Hona hemen kontsultarik ohikoenak: fakturak eta deskontuak eskatzea, zorra aitortzea edo ibilgailu bereziak.

Erabiltzaileak gehienbat telefona erabiltzen du, 90 kontsulta orotara (%70,3). Web bidez jasotakoak, berriz, 38 dira (%29,7).

## **ERREKLAMAZIOAK**

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

Interbiak sozietateak 2016. urtean orotara 165 erreklamazio jaso ditu AP-8 autobideari buruzkoak Usansolo – Gipuzkoarekiko muga tartean, autobidearen funtzionamenduari dagozkion hainbat gairengatik, hots, 2015ean baino pixka bat gutxiago.

Hona hemen erreklamazioa egiteko arrazoirik ohikoenak: bidesariaren (%34,5) edo tarifa edo diru-laguntzen (%12,7) kobrantza, arazoak OBE sistema erabiltzean OBE (%10,9), obrak (%10,9) eta trafikoari eta auto-pilaketei buruzko beste batzuk (%10,3).

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

Erreklamazio motak eta erabiltzaileek 2015ean eginikoak erkatuta ikusten denez, nabarmen jaitsi dira Errepideko ezbeharrei eta objektuei buruzkoak (19 erreklamazio 2015ean eta 2016an, berriz, 4).

Bidesaria kobratzearen zizoko erreklamazioei dagokienez, aurreko urtean 67raino igo ziren, baina 2016an, orotara, 57 jaso ziren.

Bestalde, gora egin dute tarifei eta diru-laguntzei buruzko erreklamazioek (13 2015ean eta 2016an, berriz, 21) eta obrakoak (9 izan ziren 201ean eta 18 2016an), gehienbat Ermuko saihesbideko eta autobidean asfaltoa jartzeko obregatik.

### Erreklamazioen hileko banaketa

HIL	Urt	Ots	Mar	Abr	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe	GUZ
<b>Guzt</b>	18	10	14	16	9	16	14	20	25	7	9	7	<b>165</b>
<b>%</b>	10,9	6,1	8,5	9,7	5,5	9,7	8,5	12,1	15,2	4,2	5,5	4,2	<b>100</b>

## Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea

2016. urtean, orotara 64 erreklamazio jaso dira hainbat arrazoiengatik, aurreko urtean baino 4 gehiago.

Ohikoena azpiegituraren seinaleztapenaren gainekoa da, 22 erreklamazio, hots, erreklamazio guztien %34,4; aurreko urtekoaren antzeko kopurua dag.

Bidesaria kobratzearen gaineko erreklamazioak guztizkoaren %21,9 dira eta ez da jaso makina automatikoen funtzionamenduari buruzkoak. Izan ere, 2014an guztizkoaren %20,6 izan ziren (22 erreklamazio).

Obren ziozko erreklamazioei dagokienez, behera egin dute aurreko urtearen aldean, eta %6,3 dira (4 erreklamazio).

Gehienak erreia ixteagatik dira mantentze-lanak direnean.

HIL	Urt	Ots	Mar	Abr	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe	GUZ
<b>Guzt.</b>	3	6	1	9	4	5	9	5	12	5	5	0	<b>64</b>
<b>%</b>	4,7	9,4	1,6	14,1	6,3	7,8	14,1	7,8	18,8	7,8	7,8	0,0	<b>100</b>

## Artxandako Tunelak

2016. urtean, orotara 17 erreklamazio jaso dira Artxandako Tuneletan. Aurreko urtean, berriz, 49.

Hona hemen erreklamaziorik ohikoenak: bideariaren kobrantza (%29,4), tarifak eta deskontuak (%17,6) edo obrak (%11,8).

HIL	Urt	Ots	Mar	Abr	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe	GUZ
<b>Guzt.</b>	0	0	1	3	2	0	4	4	2	0	0	1	<b>17</b>
<b>%</b>	0,0	0,0	5,9	17,6	11,8	0	23,5	23,5	11,8	0,0	0,0	5,9	<b>100</b>

# AUTOBIDEAN ERABILTZAILEARI LAGUNTZEKO ZERBITZUA

## AP-8 AUTOBIDEA: USANSOLO – GIPUZKOAREKIKO MUGA

2016. urtean, 1.416 laguntza eman zitzaizen autobidearen bezeroei, zirkulazioak iraun bitartean izandako arazoak konpontzeko: Ezbeharrak, arazo mekanikoak, arazo atmosferikoa eta bestelako ezustekoak. Kasurik gehienetan (%57,1), autobideko zerbitzuak gorabeheraren gaineko seinalea jartzen du eta erabiltzaileari laguntzen dio kontrataturiko zerbitzua edo aseguruia iritsi arte.

Laguntzen %10,6tan ibilgailua atoian eraman behar izan da bidea libre uzteko eta erabiltzaileei laguntzeko matxura konpontzerik ez dagoenean.

HIL	Urt	Ots	Mar	Abr	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe	GUZ
<b>Guzt.</b>	95	110	107	127	119	145	129	104	130	110	115	125	<b>1.416</b>
<b>%</b>	6,7	7,8	7,6	9,0	8,4	10,2	9,1	7,3	9,2	7,8	8,1	8,8	<b>100</b>

## METROPOLIAREN HEGOALDEKO SAIHESBIDEA

2016. urtean, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidean 427 laguntza eman zitzaizen orotara autobideko bezeroei, eta horietatik 181 ekaina eta iraila bitartean izan ziren, hots, urteko guztien %42,4.

Kasurik gehienetan (%77,5) autobideko zerbitzuak gorabeheraren gaineko seinalea jartzen du eta erabiltzaileari laguntzen dio kontrataturiko zerbitzua edo aseguruia iritsi arte.

Soilik laguntzen %2,3tan behar izan da ibilgailuak atoian eramatea bidea libre uzteko eta erabiltzaileei laguntzeko matxura konpontzerik ez dagoenean.

HIL	Urt	Ots	Mar	Abr	Mai	Eka	Uzt	Abu	Ira	Urr	Aza	Abe	GUZ
<b>Guzt.</b>	31	33	29	26	33	36	63	51	31	35	33	26	<b>427</b>
<b>%</b>	7,3	7,7	6,8	6,1	7,7	8,4	14,8	11,9	7,3	8,2	7,7	6,1	<b>100</b>

## ARTXANDAKO TUNELAK

Aurten, orotara 464 laguntza eman zaie autobideko bezeroei Artxandako Tuneletan.

Kasurik gehienetan (%60,3) autobideko zerbitzuak gorabeheraren gaineko seinalea jartzen du eta erabiltzaileari laguntzen dio kontrataturiko zerbitzua edo aseguruia iritsi arte.

Laguntzen %1,5ean ibilgailua atoian eraman behar izan da bidea libre uzteko eta erabiltzaileei laguntzeko matxura konpontzerik ez dagoenean.

<b>HIL</b>	<b>Urt</b>	<b>Ots</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Eka</b>	<b>Uzt</b>	<b>Abu</b>	<b>Ira</b>	<b>Urr</b>	<b>Aza</b>	<b>Abe</b>	<b>GUZ</b>
<b>Guzt.</b>	37	41	42	36	42	31	41	37	45	31	35	46	<b>464</b>
<b>%</b>	8,0	8,8	9,1	7,8	9,1	6,7	8,8	8,0	9,7	6,7	7,5	9,9	100