

KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK

AP-8 autobidea: Galdakao – Gipuzkoarekiko muga

2015. urtean 1.371 laguntza eman zitzaizkien autobideko bezeroei, zirkulazioan sortutako arazoak konpontzeko: istripuak, arazo mekanikoak, arazo atmosferikoak eta beste ezusteko batzuk. Kasurik gehienetan (% 57,3) gorabeheraren gaineko seinaleztapena ezarri du autobideko zerbitzuak, eta erabiltzaileari laguntzen dio kontraturiko zerbitzua edo aseguruia iritsi arte.

Laguntzen % 9,3 ibilgailuei atoa jarri beharzagatik gertatu da, bidean eragozpenik izan ez dadin, baita erabiltzaileei laguntzeagatik ere, matxura konpontzerik ez dagoenean.

Interbiak AP-8 autobideari buruzko 168 erreklamazio jaso zituen, guztira, 2015ean Galdakao – Gipuzkoarekiko muga tarteari dagokionez, autobidearen funtzionamenduari dagozkion zenbait gairengatik. 2014an jasotako kopurua (201 erreklamazio) baino txikiagoa da.

Erreklamazioen gairik garrantzitsuenak bidesariaren kobrantzari lotutakoak dira: ibilbide luzeena kobratzea sarrera txartelik ez izateagatik, eskudiruzko ordainketan bueltak txarto ematea (% 39,9), zirkulazioa eta auto-ilarak (% 13,7), istripuak (% 11,3) eta tarifak edo diru-laguntzak (% 7,7).

Erreklamazio guztiak ondo aztertu, eta erabiltzaileei erantzuna ematen zaie; halaber, kudeaketa hobetzeko zuzentze-ekintza egokiak garatzen dira, komenigarria izanez gero.

Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
Guztira	13	31	21	10	15	13	14	0	9	20	13	9	168
%	7,7	18,5	12,5	6,0	8,9	7,7	8,3	0,0	5,4	11,9	7,7	5,4	100

Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea

2015ean, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidean, 486 laguntza egin zitzaizkien autobideko bezeroei, eta horietatik 168 –guztien % 34,5– uztailetik irailera bitartean egin ziren.

Kasurik gehienetan (% 86,8) gorabeheraren gaineko seinaleztapena ezarri du autobideko zerbitzuak, eta erabiltzaileari laguntzen dio kontraturiko zerbitzua edo aseguruia iritsi arte.

Laguntzen % 2,3 soilik ibilgailuei atoa jarri beharzagatik gertatu da, bidean eragozpenik izan ez dadin, baita erabiltzaileei laguntzeagatik ere, matxura konpontzerik ez dagoenean.

2015ean, guztira, 60 erreklamazio jaso dira hainbat gairengatik, aurreko urtean jasotakoak (107 erreklamazio) baino gutxiago.

Maizen jaso direnak azpiegituraren seinaleztapenarekin zerikusia dutenak izan dira: 21 erreklamazio, hau da, guztira erregistratu direnen % 35. Horiek aurreko urtekoak baino gutxiago izan dira: 42 erreklamazio, guztien % 39,3, alegia.

Bidesariaren kobrantzari lotutako erreklamazioak guztien % 20 dira. Dena den, makina automatikoen funtzionamenduari buruzkoak, aurreko urtean % 20,6 (22 erreklamazio) izan zirenak, % 5 (3 erreklamazio) baino ez dira izan 2015ean.

Obregatikoa erreklamazioei dagokienez, aurreko urtearen aldean gehitu egin dira, 2015ean % 15 (9 erreklamazio) izan direla. Gehien-gehienak, bidezubian obrak egiteko, Kadaguako irteera ixtearen ondorioz aurkeztu dira.

Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
Guztira	7	3	6	4	3	8	3	5	4	6	6	5	60
%	11,7	5,0	10,0	6,7	5,0	13,3	5,0	8,3	6,7	10,0	10,0	8,3	100

Artxandako tunelak

Artxandako Tunelen bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak guztira 100 kontsulta artatu zituen 2015an. Tarifei, deskontuei, fakturazioari edo joan-etorrien banakapenari buruzkoak dira ohikoenak.

Erabiltzaileak kontsulta horiek egiteko nahiago duen metodoari dagokionez, kontsulten % 70 telefonoaren bitartez egin dira.

Erreklamazioen gairik garrantzitsuenen artean, honako hauek daude: OBE txartelaren funtzionamendua (% 16,3), Txorierritiko sarbideko seinaleztapena (% 12,2) eta nahi gabe sartzea (% 8,2).

2015an auto-ilarei buruzko erreklamazioak % 26,5 izan dira, "Red Bull Cliff Diving World Series" lehiaketaren probek Salbeko zubian irailean eragin zituzten pilaketak direla eta.

Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
Guztira	3	5	3	1	3	1	1	3	18	3	3	5	49
%	6,1	10,2	6,1	2,0	6,1	2,0	2,0	6,1	36,7	6,1	6,1	10,2	100