

## KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK 2013

### AP-8 Autobidea: Basauri – Gipuzkoako LHM

2013an AP-8 autobideko (Basauri – Gipuzkoako LHM tartean) bezeroaren informazio- eta laguntza-zerbitzuak, laguntzako telefonoaren eta webgunearen bidez, 5.247 kontsulta artatu zituen, gehienbat AP-8aren diru-laguntzei (berritzeak, eskabide berriak edo akatsak) eta fakturazioari (fakturen eskaera) buruzkoak.

Erabiltzaileak kontsulta horiek egiteko nahiago duen metodoari dagokionez, kontsulten % 65,1 telefono bidez egin dira (3.416 kontsulta).

Interbiak, AP-8 autobideari buruzko 235 erreklamazio jaso zituen guztira 2013an Basauri – Gipuzkoako LHMko tarteari dagokionez, autobidearen funtzionamenduari dagozkion zenbait gairengatik. 2012an jasotako kopuruaren antzekoa da (239 erreklamazio). Erreklamazioen gairik garrantzitsuenak honako hauek dira: tarifak eta diru-laguntzak (% 23,8), OBE sistema eta txartelaren bidez kobratzea (% 14,5), bidearen akatsak (% 14,5), bidesaria kobratzea (% 13,6) eta fakturak eskatzeagatiko erreklamazioak (% 11,5).

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
<b>Guztira</b>	16	48	13	19	20	25	31	5	15	17	12	14	<b>235</b>
<b>%</b>	6,8	20,4	5,5	8,1	8,5	10,6	13,2	2,1	6,4	7,2	5,1	6,0	<b>100</b>

### Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea

2013an, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidearen bezeroarentzako informazio eta arretaren zerbitzuak 296 kontsultari eman die erantzuna arreta telefonoaren eta web orriaren bidez.

“Fakturak eskatzea” edo “Balizko akatsak fakturazioan” izendapena duten kontsultak dira ohikoenak.

2013an guztira 136 erreklamazio jaso dira hainbat gairengatik, aurreko urtean jasotakoak (216 erreklamazio) baino askoz gutxiago. Maizen jaso direnak, aurreko urtean bezala, azpiegituraren seinaleztapenarekin zerikusia dutenak izan dira (78 erreklamazio), guztira erregistratu direnen % 57,4, eta bidesaria kobratzeari buruzko erreklamazioak, guztien % 10,3. Guztira, 14 erreklamazio erregistratu dira.

## Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
<b>Guztira</b>	4	4	14	7	20	21	12	13	11	12	12	6	<b>136</b>
<b>%</b>	2,9	2,9	10,3	5,1	14,7	15,4	8,8	9,6	8,1	8,8	8,8	4,4	<b>100</b>

## Artxandako Tunelak

Artxandako Tunelen bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak guztira 79 kontsulta artatu zituen ekainetik abendura. Gehieneko balioa irailean erregistratu zen (16 kontsulta) eta gutxienekoa azaroan (8 kontsulta). “Tarifak eta Deskontuak” eta “Fakturazioa” izendapena duten kontsultak dira ohikoena.

2013ko ekainean Interbiak Artxandako tunelen kudeaketa bere gain hartu zuenetik, guztira 17 erreklamazio jaso dira. Erreklamazioen gairik garrantzitsuenak honako hauek dira: azpiegiturara nahi gabe sartzea (% 47,1), eta horren atzetik OBE sistema eta txartelaren bidez kobratzea (% 29,4).

## Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
<b>Guztira</b>	1	2	2	2	2	3	5	<b>17</b>
<b>%</b>	5,9	11,8	11,8	11,8	11,8	17,6	29,4	<b>100</b>