

KONTSULTAK ETA ERREKLAMAZIOAK

AP-8 Autobidea:

2014an AP-8 autobideko (Basauri – Gipuzkoarekiko Muga tartean) bezeroaren informazio- eta laguntza-zerbitzuak, laguntzako telefonoaren eta webgunearen bidez, 4.548 kontsulta artatu zituen, gehienbat AP-8aren diru-laguntzei (berritzeak, eskabide berriak edo argibideak) eta fakturazioari (zordunketen xehetasunak, aurreko fakturak, ohar bakarreko fakturei buruzko desadostasunak eta bankuko zordunketak) buruzkoak.

Erabiltzaileak kontsulta horiek egiteko nahiago duen metodoari dagokionez, kontsulten % 88,4 telefono bidez egin dira (4.019 kontsulta).

Interbiak, AP-8 autobideari buruzko 201 erreklamazio jaso zituen guztira 2013an Basauri – Gipuzkoarekiko Mugako tarteari dagokionez, autobidearen funtzionamenduari dagozkion zenbait gairengatik. 2013an jasotako kopuruaren antzekoa da (235 erreklamazio).

Erreklamazioen gairik garrantzitsuenak honako hauek dira: bidesariak kobratzea (% 18,9), obrak (% 16,9), tarifak eta diru-laguntzak (% 13,4), aurreko fakturak erreklamatzeko (% 11,4) eta OBE sistema (% 10,0).

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	16	5	12	40	25	12	22	5	27	7	21	9	201
%	8,0	2,5	6,0	19,9	12,4	6,0	10,9	2,5	13,4	3,5	10,4	4,5	100

Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea

2014an, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidearen bezeroarentzako informazio eta arretaren zerbitzuak 247 kontsultari eman die erantzuna arreta telefonoaren eta web orriaren bidez.

Fakturak eskatzea, Deskontuak edo Ibilgailu Bereziak izendapena duten kontsultak dira ohikoenak.

Erabiltzaileak telefona erabiltzen du gehienbat, 155 kontsulta (% 62,8), webgunearen bitartez jasotako 92 (% 37,2) kontsulten aldean

2014an guztira 107 erreklamazio jaso dira hainbat gairengatik, aurreko urtean jasotakoak (136 erreklamazio) baino gutxiago. Maizen jaso direnak azpiegituraren seinaleztapenarekin zerikusia dutenak izan dira (42 erreklamazio), guztira erregistratu direnen % 39,3.

Makina automatikoen funtzionamenduari eta bidesaria kobratzeari buruzko erreklamazioak guztien % 20,6 eta % 18,7 dira.

Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
Guztira	17	11	12	6	18	7	8	4	12	6	5	1	107
%	15,9	10,3	11,2	5,6	16,8	6,5	7,5	3,7	11,2	5,6	4,7	0,9	100

Artxandako Tunelak

Artxandako Tunelen bezeroarentzako informazio eta arreta zerbitzuak guztira 120 kontsulta artatu zituen 2014an. Gehieneko balioa irailean erregistratu zen (16 kontsulta) eta gutxienekoa abuztuan (2 kontsulta). Tarifei, deskontuei, fakturazioari edo joan-etorrien banakapenari buruzkoak dira ohikoenak.

Erabiltzaileak kontsulta horiek egiteko nahiago duen metodoari dagokionez, kontsulten % 68,3 webgunearen bitartez egin dira.

2014an guztira 26 erreklamazio jaso dira. Erreklamazioen gairik garrantzitsuenak honako hauek dira: ordaindu beharreko azpiegiturara nahi gabe sartzea (% 26,9), eta horren atzetik OBE sistema eta txartelaren bidez kobratzea (% 19,2) eta bidesaria kobratzea (% 11,5).

Erreklamazioen hileko banaketa

HILA	Urt.	Ots.	Mar.	Api.	Mai.	Eka.	Uzt.	Abu.	Ira.	Urr.	Aza.	Abe.	Guztira
Guztira	1	2	3	2	2	0	2	1	2	7	2	2	26
%	3,8	7,7	11,5	7,7	7,7	0,0	7,7	3,8	7,7	26,9	7,7	7,7	100