

KONTSULTAK

AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoako muga

2019. urtean, AP-8 autobideko bezeroentzako informazio- eta arreta-zerbitzuak, Galdakao eta Gipuzkoako mugako zatian, 19.756 kontsultari erantzun zien. Horrek, batez beste, hilean 1.646 kontsulta izan direla adierazten du. Urtarrila eta otsaila bitartean soilik 5.266 kontsultari erantzun zaie.

Erabiltzaileak kontsulta horiek egiteko nahiago duen metodoari dagokionez, % 63,0 telefonoaren bidez egiten dira (12.444 kontsulta). Webgunearen eta postontzien erabilera murriztu egin da aurreko urtearekin alderatuta, kontsulten % 37,0ra iritsi arte, 2018an erregistratutako % 46,1era iritsi zirenean.

Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea

2019. urtean zehar, Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbideko bezeroentzako informazio- eta arreta-zerbitzuak 112 kontsultari erantzun zien, arreta-telefonoaren eta web-orriaren bidez.

Aurten, kontsulten % 60 telefonoaren bidez egin dira, eta % 40 posta elektronikoaren, postaren eta webgunearen bidez. Horrela 67 eta 45 kontsulta erregistratu dira, hurrenez hurren.

ERREKLAMAZIOAK

AP-8 autobidea: Usansolo – Gipuzkoako muga

Interbiak enpresak AP-8 autobideari buruzko 106 erreklamazio jaso ditu 2019an, Usansolo eta Gipuzkoako tartean, autobidearen funtzionamenduari dagozkion hainbat gairengatik; erreklamazio horiek 2018an jasotakoak baino 92 gutxiago izan dira. Erreklamazio-gai ohikoenen artean, bidesariaren kobrantzarekin lotutakoak (% 38,7), txartelarekin eta OBErekin egindako ordainketak (% 14,2) eta trafikoa eta ibilgailu-ilarak (% 6,6) daude.

Erreklamazio guztiak behar bezala aztertzen dira eta erabiltzaileei erantzuten zaie, kudeaketan bidezko ekintza zuzentzaileak hartuz, egokitzat jotzen bada.

Erabiltzaileek egin dituzten erreklamazio motak eta 2018an egin zirenak alderatzen baditugu, murriztu egin dira obrei buruzkoak, 2018an Ermuko Hegoaldeko Saihesbidea egitearekin lotutako 52 erreklamazio erregistratu zirelako eta 2019an erreklamazio horiek 8ra murriztu direlako.

Bidesariaren kobrantzari dagokionez, OBE txartelarekin eta sistemarekin egindako ordainketak ere behera egin du: 66 erreklamazio egin ziren 2018an, eta 56 2019an.

Metropoliaren Hegoaldeko Saihesbidea

2019an 68 erreklamazio jaso dira hainbat gairen inguruan, aurreko urtean jasotako balioen antzekoak.

Gehien errepikatu dena eta 2018ko datuekin alderatuta gehien handitu dena Larraskituko lotunean A8/AP8 sartzeko obrei lotutakoa izan da. Guztira, 26 erreklamazio aurkeztu dira, guztizkoaren % 38,2.

Seinaleztapenarekin lotutakoak 10 dira, guztizkoaren % 14,7 eta bidesariaren kobrantzaren arloko 11 erreklamazio egon dira, guztizkoaren % 16,2.

Aurten, trafikoari eta auto-ilareei buruzko erreklamazioak murriztu egin dira: 2018an 39 erreklamazio aurkeztu ziren, eta 2019an, berriz, 4 (kopuru osoaren % 5,9).

Artxandako tunelak

2019an guztira 24 erreklamazio jaso dira Artxandako tuneletan, aurreko urtean baino 6 gutxiago.

Bidesaria kobratzeko sistema (% 29,2) eta tarifak eta deskontuak (% 12,5) dira erreklamazioen gai ohikoenak.

Irailean jaso ziren 7 erreklamazioei dagokienez esan behar da Txorierrri - La Salbe ordaindu beharreko tunela itxi zelako aurkeztu zirela, Salbeko zubian egiten ari zen kirol-proba baten ondorioz.