

## **CONSULTAS**

### *Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa*

Durante el año 2018 el servicio de información y atención al cliente de la autopista AP-8 en su tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, atendió 25.256 consultas. Esto representa una media de 2.105 consultas mensuales. Solo entre los meses de enero y febrero se dan respuesta a 6.947 consultas.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para llevar a cabo estas consultas, el 53,9% de ellas se realizan a través del teléfono (13.610 consultas). Se incrementa el uso de la página web y los buzones con respecto al año anterior hasta alcanzar el 46,1% de las consultas, frente al 34,2% registrado en el año 2017.

### *Variante Sur Metropolitana*

A lo largo del año 2018 el servicio de información y atención al cliente de la Variante Sur Metropolitana, a través de su teléfono de atención y de la página web, atendió 142 consultas.

Este año el número de consultas realizadas a través de la página web se equipara con las realizadas a través del teléfono. Así se registran 74 y 68 consultas respectivamente.

## **RECLAMACIONES**

### *Autopista AP-8: Usansolo – Límite con Gipuzkoa*

Interbiak ha recibido durante el año 2018 un total de 198 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Usansolo – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, 73 más que las recibidas durante el año 2017.

Entre los temas de reclamación más habituales, los relacionados con el cobro del peaje (33,3%), las obras (26,3%) y el tráfico y retenciones (11,1%).

Todas las reclamaciones se analizan convenientemente y se contesta a los usuarios, tomando las acciones de corrección apropiadas en la gestión, si así se estima conveniente.

Si comparamos los tipos de reclamaciones con los que realizaron los usuarios durante el año 2017 se han incrementado de forma significativa las relativas a Obras (6 reclamaciones en 2017 frente a 52 en 2018 relacionadas con las obras de la Variante de Ermua) y las debidas al cobro del peaje (61 reclamaciones en 2017, incluyendo las debidas al sistema OBE, frente a 66 en 2018).

Se reducen las reclamaciones por tarifas y subvenciones (14 reclamaciones en 2017 frente a 6 en 2018), o las debidas al personal.

## *Variante Sur Metropolitana*

Durante el año 2018 se han recibido un total de 69 reclamaciones por diversos temas, 14 más que el año anterior.

El más recurrente ha sido el relacionado con el tráfico y retenciones, 39 reclamaciones que representan el 56,5% del total, siendo el factor que más se ha incrementado con respecto al año anterior.

Las reclamaciones relativas a la señalización representan el 21,7% del total y el cobro del peaje el 18,8%. Estas últimas se han incrementado pasando de 8 reclamaciones en 2017 a 13 en 2018.

## *Túneles de Artxanda*

En el año 2018, se han recibido un total de 30 reclamaciones en los túneles de Artxanda, 10 más que las recibidas el año anterior.

Las tarifas y descuentos (26,7%) y el sistema de cobro del peaje (23,3%) son los temas de reclamación más habituales.