

## **CONSULTAS**

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

Durante el año 2019 el servicio de información y atención al cliente de la autopista AP-8 en su tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, atendió 19.756 consultas. Esto representa una media de 1.646 consultas mensuales. Solo entre los meses de enero y febrero se dan respuesta a 5.266 consultas.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para llevar a cabo estas consultas, el 63,0% de ellas se realizan a través del teléfono (12.444 consultas). Se reduce el uso de la página web y los buzones con respecto al año anterior hasta alcanzar el 37,0% de las consultas, frente al 46,1% registrado en el año 2018.

### *Variante Sur Metropolitana*

A lo largo del año 2019 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 112 consultas.

Este año el 60% de las consultas se realizan a través del teléfono y el 40% a través del correo electrónico, correo postal y la página web. Así se registran 67 y 45 consultas respectivamente

## **RECLAMACIONES**

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

Interbiak ha recibido durante el año 2019 un total de 106 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Usansolo – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, 92 menos que las recibidas durante el año 2018. Entre los temas de reclamación más habituales, los relacionados con el cobro del peaje (38,7%), el pago con tarjeta y OBE (14,2%) y el tráfico y retenciones (6,6%).

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 2018 se han reducido las relativas a Obras que registraron 52 reclamaciones en 2018 relacionadas principalmente con la ejecución de la Variante Sur de Ermua y en 2019 han quedado reducidas a 8.

En cuanto al cobro del peaje, el pago con tarjeta y sistema OBE también se han reducido pasando de 66 reclamaciones en 2018 a 56 en 2019.

## *Variante Sur Metropolitana*

Durante el año 2019 se han recibido un total de 68 reclamaciones por diversos temas, valor similar a las recibidas el año anterior.

El más recurrente y que más se ha incrementado con respecto a los datos del año 2018 ha sido el relacionado con las obras de incorporación A8/AP8 en el enlace de Larraskitu. Ascienden a 26 reclamaciones, el 38,2% del total.

Las relacionadas con la Señalización son 10, el 14,7% del total y con el cobro del peaje ascienden a 11 reclamaciones, el 16,2% del total.

Este año las reclamaciones relativas al tráfico y retenciones se han reducido, pasando de 39 reclamaciones en 2018 a solo 4 en 2019, el 5,9% del total.

## *Túneles de Artxanda*

En el año 2019, se han recibido un total de 24 reclamaciones en los túneles de Artxanda, 6 menos que las recibidas el año anterior.

El sistema de cobro del peaje (29,2%) y las tarifas y descuentos (12,5%) son los temas de reclamación más habituales.

Por lo que respecta a las 7 reclamaciones que se recogieron en el mes de septiembre son debidas al cierre del túnel de pago Txorierrri – La Salve por una prueba deportiva que se lleva a cabo en el Puente de la Salve.