

## **CONSULTAS**

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

Durante el año 2016 el servicio de información y atención al cliente de la autopista AP-8 en su tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, a través de su teléfono de atención y de la página web, atendió 10.627 consultas, más del doble de las recibidas el año anterior.

Del total de consultas, casi el 70% (7.315 consultas) son relativas a la nueva subvención “límite de gasto mensual 30€” que se reciben en el mes de diciembre. De las 3.312 consultas restantes, la información solicitada está relacionada con las subvenciones de la AP-8 (renovaciones, nuevas solicitudes o aclaraciones), la facturación (detalles de cargos, facturas anteriores, discrepancias en facturas de apunte único y cargos bancarios) y las características y enlaces de la nueva autovía Gerediaga – Elorrio con la autopista.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para llevar a cabo estas consultas, el 77,8% de ellas se realizan a través del teléfono (8.265 consultas).

### **Variante Sur Metropolitana**

A lo largo del año 2016 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 128 consultas.

Las consultas relativas al Requerimiento de Facturas, Descuentos, reconocimiento de deuda o Vehículos Especiales, son las más habituales.

El usuario utiliza mayoritariamente el teléfono, 90 consultas (70,3%) frente a las 38 consultas (29,7%) recibidas a través de la web.

## **RECLAMACIONES**

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

Interbiak ha recibido durante el año 2016 un total de 165 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Usansolo – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, valor ligeramente inferior al recibido durante el año 2015.

Entre los temas de reclamación más habituales, los relacionados con el cobro del peaje (34,5%), tarifas o subvenciones (12,7%), problemas en la utilización del sistema OBE (10,9%), obras (10,9%) y otras relacionadas con el tráfico y retenciones (10,3%).

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 2015 se han reducido de forma muy significativa las relativas a Siniestros y Objetos en la Calzada (19 reclamaciones en 2015 frente a 4 en 2016).

En cuanto a las reclamaciones debidas al Cobro del Peaje que el año anterior se incrementaron hasta 67, descienden en 2016 registrando un total de 57.

Por otro lado, aumentan las reclamaciones relativas a Tarifas y Subvenciones (13 en 2015 frente a 21 en 2016) y las de obra (9 en 2015 frente a 18 en 2016) debidas fundamentalmente a las obras de la Variante de Ermua y a las labores de asfaltado en la autopista.

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOT
<b>Total</b>	18	10	14	16	9	16	14	20	25	7	9	7	<b>165</b>
<b>%</b>	10,9	6,1	8,5	9,7	5,5	9,7	8,5	12,1	15,2	4,2	5,5	4,2	<b>100</b>

## Variante Sur Metropolitana

Durante el año 2016 se han recibido un total de 64 reclamaciones por diversos temas, 4 más que el año anterior.

El más recurrente ha sido el relacionado con la Señalización de la infraestructura, 22 reclamaciones que representan el 34,4% del total, manteniéndose en valores similares a los del año anterior.

Las reclamaciones relativas al Cobro del Peaje representan el 21,9% del total y no se registran reclamaciones relativas al funcionamiento de las Máquinas Automáticas, que en 2014 representaban el 20,6% del total (22 reclamaciones).

En cuanto a las reclamaciones por Obras se han reducido con respecto al año anterior y representan el 6,3% (4 reclamaciones).

La mayor parte son debidas cortes en el carril en las operaciones de mantenimiento.

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOT
<b>Total</b>	3	6	1	9	4	5	9	5	12	5	5	0	<b>64</b>
<b>%</b>	4,7	9,4	1,6	14,1	6,3	7,8	14,1	7,8	18,8	7,8	7,8	0,0	<b>100</b>

## Túneles de Artxanda

En el año 2016, se han recibido un total de 17 reclamaciones en los túneles de Artxanda, frente a las 49 del año anterior.

El cobro del peaje (29,4%), las tarifas y descuentos (17,6%) o las obras (11,8%) son los temas de reclamación más habituales.

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOT
<b>Total</b>	0	0	1	3	2	0	4	4	2	0	0	1	<b>17</b>
<b>%</b>	0,0	0,0	5,9	17,6	11,8	0	23,5	23,5	11,8	0,0	0,0	5,9	<b>100</b>