

CONSULTAS Y RECLAMACIONES

Autopista AP-8: Galdakao – Límite con Gipuzkoa

Durante el año 2015 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 4.370 consultas, principalmente relativas a las subvenciones de la AP-8 (renovaciones, nuevas solicitudes o aclaraciones) y a la facturación (detalles de cargos, facturas anteriores, discrepancias en facturas de apunte único y cargos bancarios).

Destacar que durante el año 2015 casi 4.000 usuarios han solicitado recibir la factura electrónica.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para llevar a cabo estas consultas, el 93,1% de ellas se realiza a través del teléfono (4.070 consultas).

Interbiak ha recibido durante el año 2015 un total de 168 reclamaciones sobre la autopista AP-8 en el tramo Galdakao – Límite con Gipuzkoa, por diversos temas propios del funcionamiento de la autopista, valor inferior al recibido durante el año 2014 (201 reclamaciones).

Entre los temas de reclamación más habituales, los relacionados con el cobro del peaje: cobro de máximo recorrido al no disponer de ticket de entrada, errores en los cambios en el pago en metálico,... (39,9%), tráfico y retenciones (13,7%), siniestros (11,3%) y tarifas o subvenciones (7,7%).

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.

Distribución mensual de reclamaciones

MES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Total	13	31	21	10	15	13	14	0	9	20	13	9	168
%	7,7	18,5	12,5	6,0	8,9	7,7	8,3	0,0	5,4	11,9	7,7	5,4	100

Variante Sur Metropolitana

A lo largo del año 2015 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 149 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, 101 consultas (67,8%) frente a las 48 consultas (32,2%) recibidas a través de la web.

Durante el año 2015 se han recibido un total de 60 reclamaciones por diversos temas, valor inferior al recibido el año anterior (107 reclamaciones).

El más recurrente ha sido el relacionado con la Señalización de la infraestructura, 21 reclamaciones que representan el 35% del total. Estas se han reducido con respecto a las del año anterior: 42 reclamaciones que representaban el 39,3% del total.

Las reclamaciones relativas al Cobro del Peaje representan el 20% del total. Sin embargo, las relativas al funcionamiento de las Máquinas Automáticas que el año anterior suponían el 20,6% (22 reclamaciones), este año se han reducido hasta el 5% (3 reclamaciones).

En cuanto a las reclamaciones por Obras se han incrementado con respecto al año anterior y este año representan el 15% (9 reclamaciones). La mayor parte son debidas al cierre de la salida del Kadagua por obras en el viaducto.

En el gráfico se presenta su distribución según las categorías consideradas.

Distribución mensual de reclamaciones

MES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Total	7	3	6	4	3	8	3	5	4	6	6	5	60
%	11,7	5,0	10,0	6,7	5,0	13,3	5,0	8,3	6,7	10,0	10,0	8,3	100

Túneles de Artxanda

Para los Túneles de Artxanda se atendieron un total de 100 consultas durante el año 2015. Las consultas relativas a tarifas, descuentos, facturación o desglose de tránsitos son las más habituales.

Por lo que respecta al método preferido por el usuario para llevar a cabo las consultas el 70 % se realizan a través del teléfono.

En el año 2015, se han recibido un total de 49 reclamaciones en los túneles de Artxanda, frente a las 26 del año anterior.

Entre los temas de reclamación más habituales, el funcionamiento de la tarjeta OBE (16,3%), la señalización en el acceso desde el Txorierrri (12,2%) y el acceso involuntario (8,2%).

En cuanto a las reclamaciones por retenciones que este año ascienden hasta el 26,5%, son debidas a las congestiones provocadas en septiembre por las pruebas de la "Red Bull Cliff Diving World Series" en el puente de La Salve.

En el gráfico adjunto se presenta la distribución de las reclamaciones según las categorías consideradas.

Distribución mensual de reclamaciones

MES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Total	3	5	3	1	3	1	1	3	18	3	3	5	49
%	6,1	10,2	6,1	2,0	6,1	2,0	2,0	6,1	36,7	6,1	6,1	10,2	100