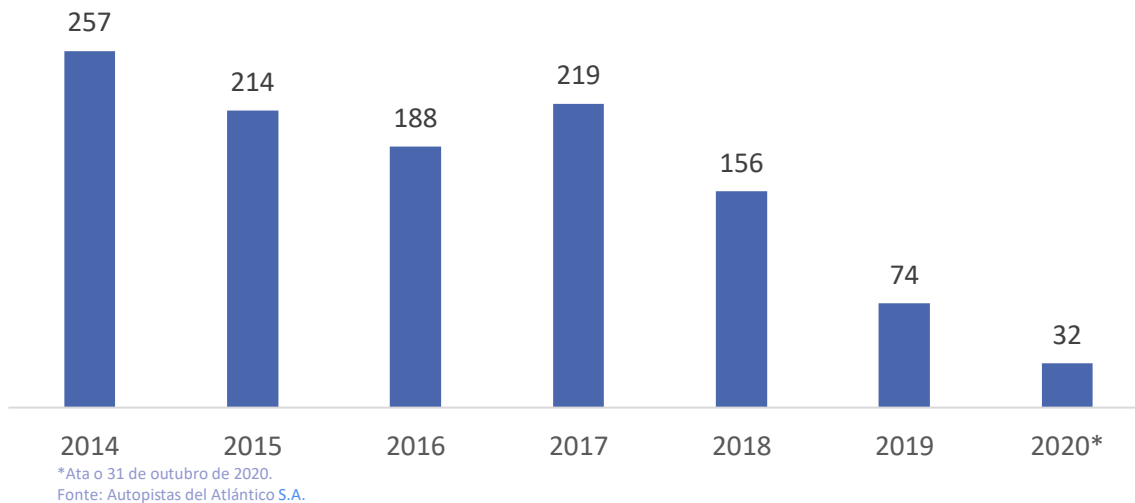


Autopistas del Atlántico reduce un 82% as reclamacións de clientes

Evolución do número de reclamacións totais
Anos 2014 / 2020



- **A concesionaria implanta un novo modelo de atención ao cliente**

03.12.2020. O novo modelo de atención ao cliente implantado por Autopistas del Atlántico S.A. en 2019, así como os máis de 26 millóns de euros investidos na conservación da autoestrada galega nos últimos seis anos, permiten reducir un 82% o número de reclamacións presentadas. Con 74 escritos en 2019, alcánzase un mínimo histórico. A AP-9 é a autoestrada de titularidade estatal que máis diminúe as reclamacións, con 4,33 por 100 millóns de vehículos e quilómetro en 2019.

A redución continúa en 2020, con 2,6 reclamacións por 100 millóns de vehículos e quilómetro rexistradas ata o 31 de outubro, o que supón unha baixada do 51,5% con respecto ao mesmo período de 2019. Autopistas del Atlántico S.A. continúa desenvolvendo un plan global de melloras, que inclúen un servizo personalizado de atención ao cliente, tanto na mesma vía, como nas peaxes ou na comunicación telefónica e a través de correo electrónico.

O desenvolvemento do sistema de atención ao cliente permitiu mellorar a calidade e a dilixencia das respostas aos usuarios no caso de incidencias e peticións de información. A compañía galega dispón dun dispositivo de axuda permanente na vía.

O tipo de demanda que máis descendeu ao longo do 2019 foi a relacionada coa xestión da peaxe (-90,3%), seguida da vencellada á conservación e ao mantemento (-63,8%).

A concesionaria galega realizou entre 2018 e 2020 inversións no mantemento da vía, como o reforzo do firme entre Santiago e Pontevedra e en todos os accesos a Vigo, a ampliación da capacidade das peaxes, a renovación da sinalización e marcas viais, a implantación de iluminación LED ou a renovación dos restaurantes das áreas de servizo de Compostela e San Simón.

Compromiso coa seguridade

O tráfico da autoestrada galega descendeu no primeiro semestre de 2020 un 37% como consecuencia da crise do coronavirus. A intensidade media diaria (IMD) pasa dos 24.406 vehículos rexistrados en 2019 aos 14.798 nos primeiros seis meses de 2020.

Pese á diminución do tráfico e a redución dos ingresos, Autopistas del Atlántico continúa desenvolvendo diversas obras de mellora ao longo dos 219,6 quilómetros que unen Ferrol coa fronteira portuguesa. Na actualidade, leva a cabo traballos de renovación de firmes na zona norte e de estabilización dunha cembra no enlace de Puxeiros coa A-55.