

**RACC**

# **VIA DIRECTA**

**Resum anual 2014**

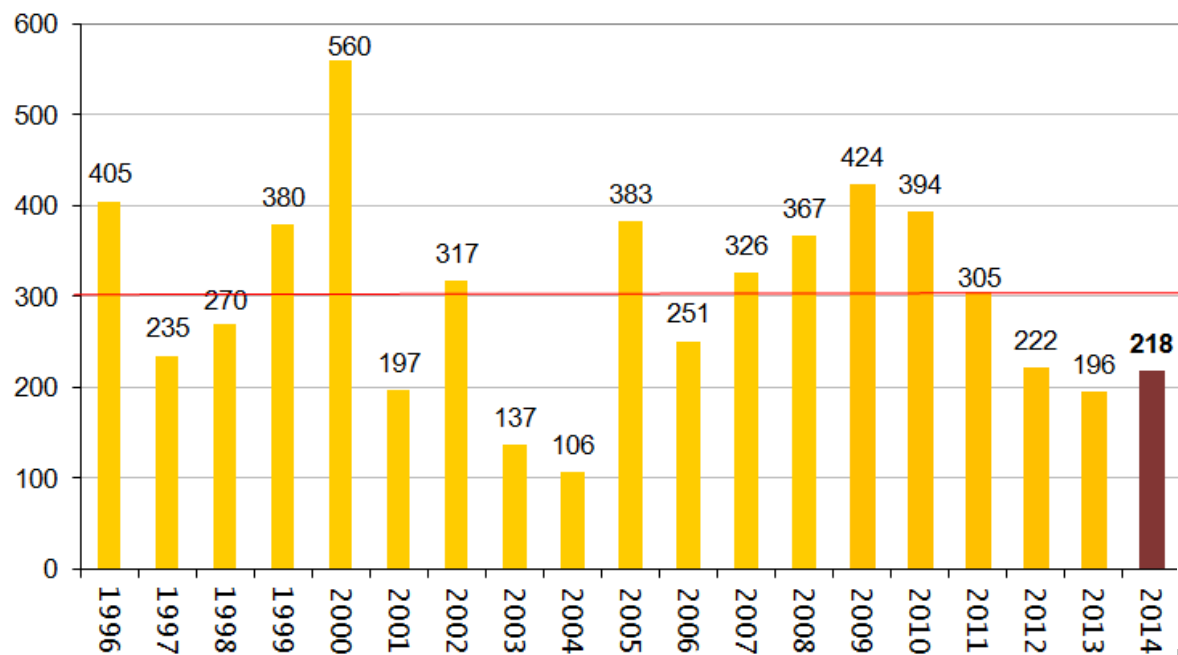


- **Dades generals**
- **Caracterització incidències**
  - Distribució temàtica
  - Tipologia de via
  - Localització territorial
  - Administracions competents
- **Nivell de servei**
- **Casos Resolts**



L'any 2014 han arribat 218 queixes, suggeriments o sol·licituds d'informació, un 11% més que el 2013. Aquesta xifra es situa per sota de la mitjana de queixes rebudes els darrers 18 anys.

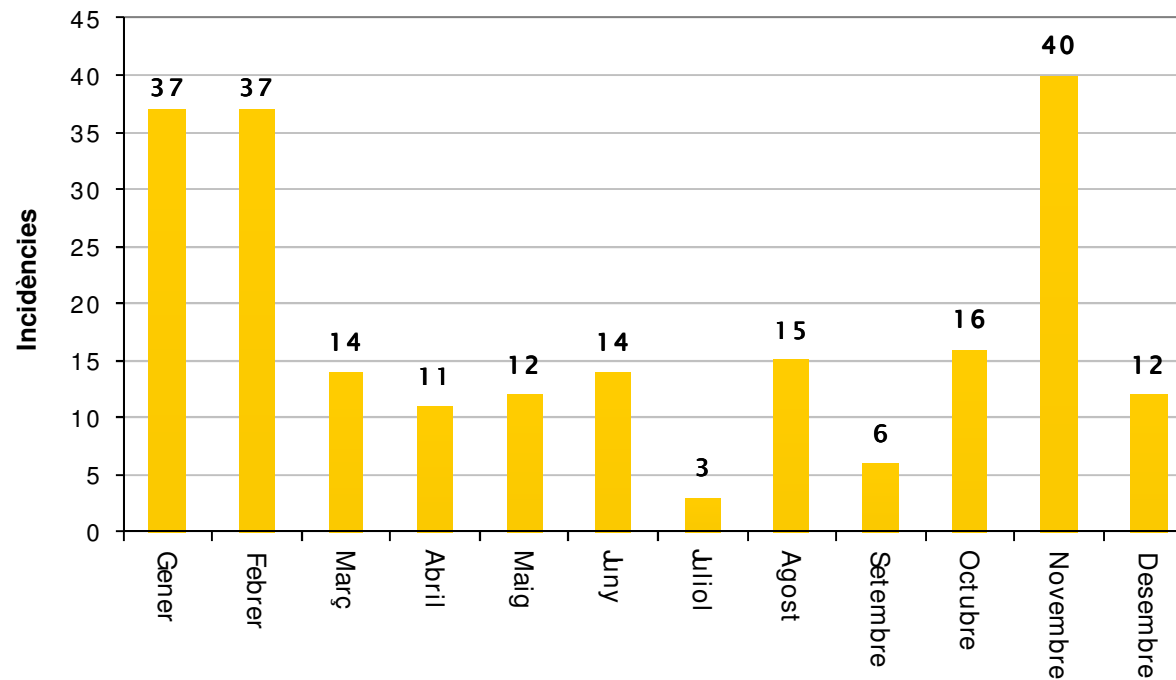
El rati de queixes/usuari es manté respecte al darrer any, el que evidencia que continua la tendència de diversificació d'usuaris.



Mitjana 1996-2014 (300 queixes/any)

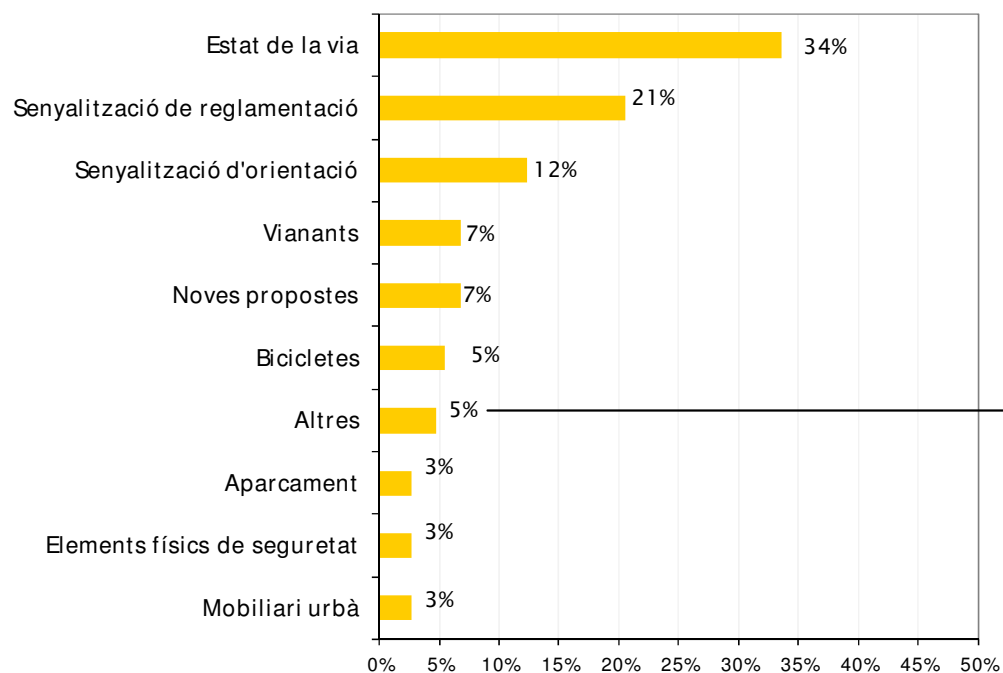
	Queixes rebudes	nº usuaris servei	Queixes/Usuari
2014	218	172	1,3
2013	196	148	1,3
2012	222	179	1,2
2011	305	245	1,2
2010	394	240	1,6

La recepció de queixes no ha seguit un patró definit al llarg de l'any. Els dies posteriors a la publicació de la revista del RACC es va notar un increment de les queixes, ja que a la revista s'inclouen casos de Via Directa. També després de períodes festius, es nota un augment de l'entrada de reclamacions degut a un augment de la mobilitat.



L'**estat de la via** és la problemàtica sobre la que els ciutadans realitzen més peticions de millora. La manca de manteniment i els inconvenients que això genera és el principal motiu de preocupació dels ciutadans.

La **senyalització, tant la de reglamentació com la d'orientació**, és també motiu de queixa important per part dels usuaris, majoritàriament per la seva absència o per problemes de manteniment. El RACC ha publicat enguany diferents auditories de senyalització de diferents zones del país, el què ha contribuït potenciar el debat entorn aquest aspecte de la mobilitat.

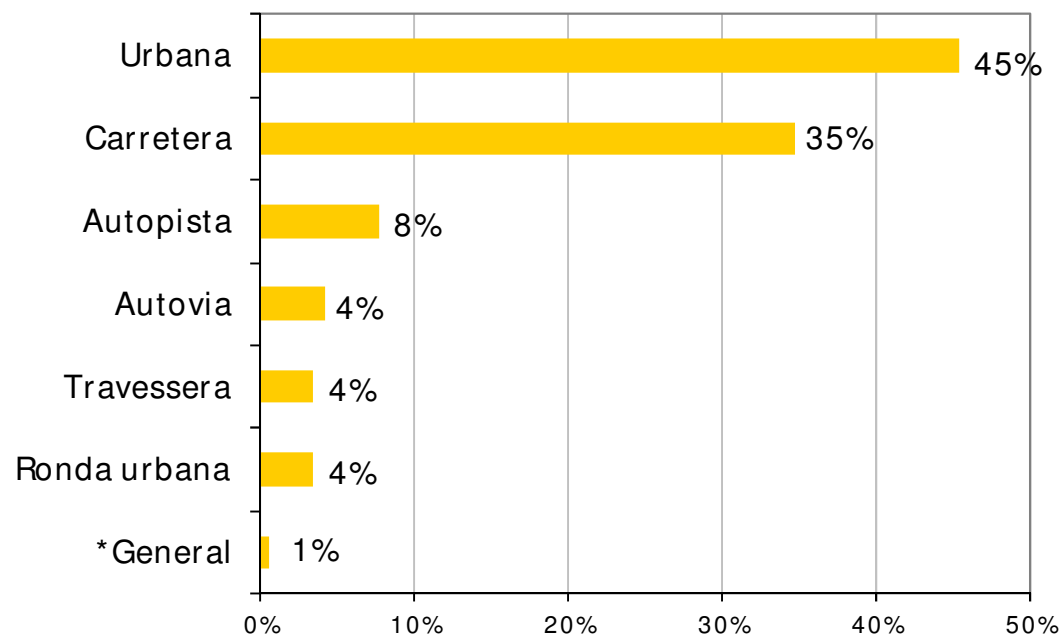


- Transport públic
- Medi ambient
- Consultes informació

L'àmbit urbà concentra gairebé la meitat de les denúncies (45%), i la xifra augmenta si es considera en el mateix àmbit les rondes urbanes i les travesseres (53%).

Les **carreteres** concentren el 35% de les denúncies, bàsicament per manca de manteniment a la majoria de vies per la reducció pressupostaria de les administracions.

Les **autopistes i autovies** concentren el 8% de les queixes (13% en 2013). Enguany s'han reduït les queixes degut a que no hi ha hagut posada en marxa de nous vials (BUS VAO a la C-58) o nous sistemes de peatges ( descomptes VAO ) que d'altres anys havien generat moltes queixes.

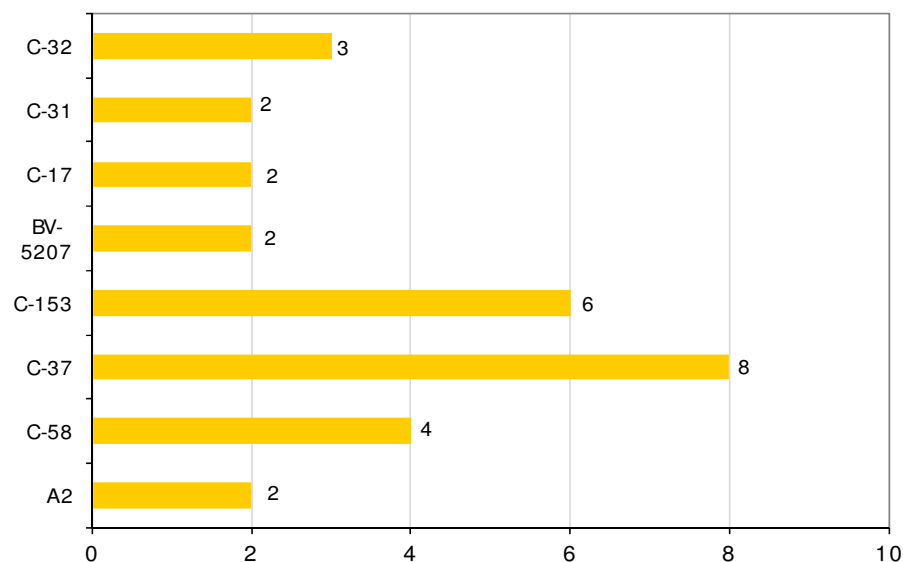


\* Queixes que afecten a més d'un àmbit o a la xarxa en el seu conjunt i, per tant, no es poden incloure en cap grup.

La carretera **C-37**, sobretot el tram entre Igualada i Manresa, es el que més incidències acumula, bàsicament referents a l'estat del ferm i la senyalització.

La carretera **C-153** (Santa M<sup>a</sup> Corcó) presenta queixes respecte a la senyalització d'orientació, la carretera **C-58** va rebre diverses queixes sobre algunes incorporacions perilloses on s'hi registren retencions i accidents.

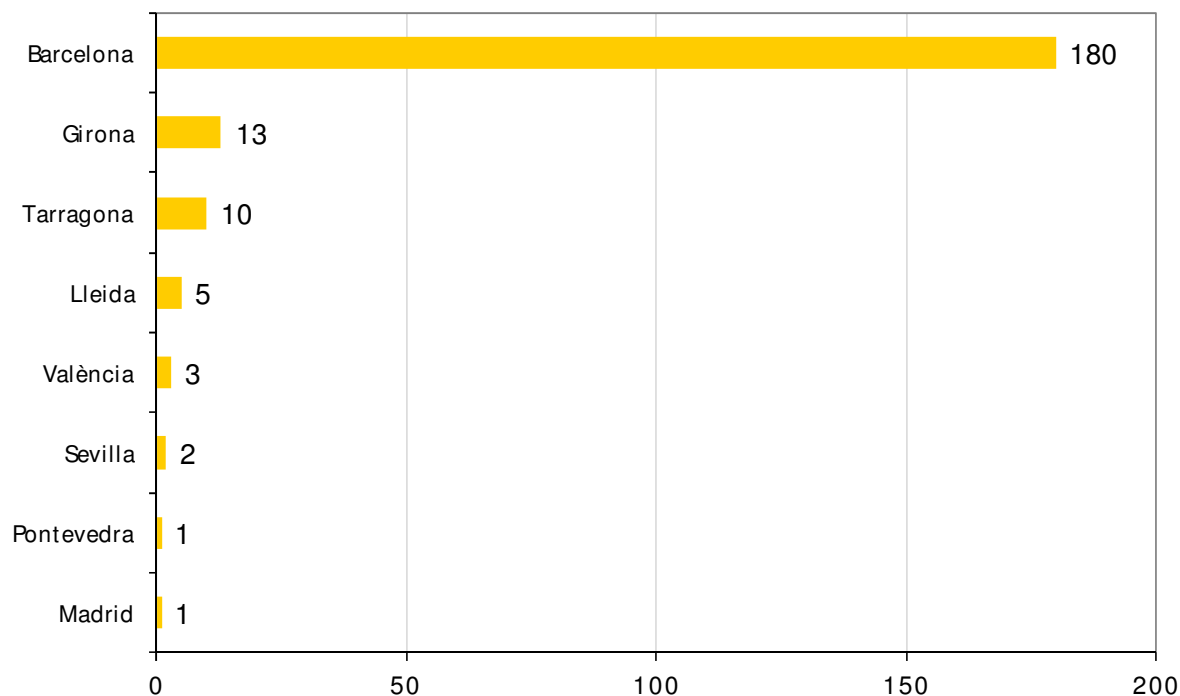
Destacar que respecte altre anys, **L'Eix transversal (C-25), no ha rebut cap queixa**, quan abans era de les vies amb més denúncies. Amb la finalització de les obres de desdoblament, els usuaris no han trobat cap deficiència.



## Localització territorial

La província de **Barcelona**, concentra el 84% de les denúncies. D'aquestes, el 27% són relatives a la **ciutat de Barcelona**. **Girona i Tarragona** també concentren queixes, bàsicament relatives a diverses carreteres de la província.

Les queixes rebudes des de la resta de l'estat son encara poc representatives.

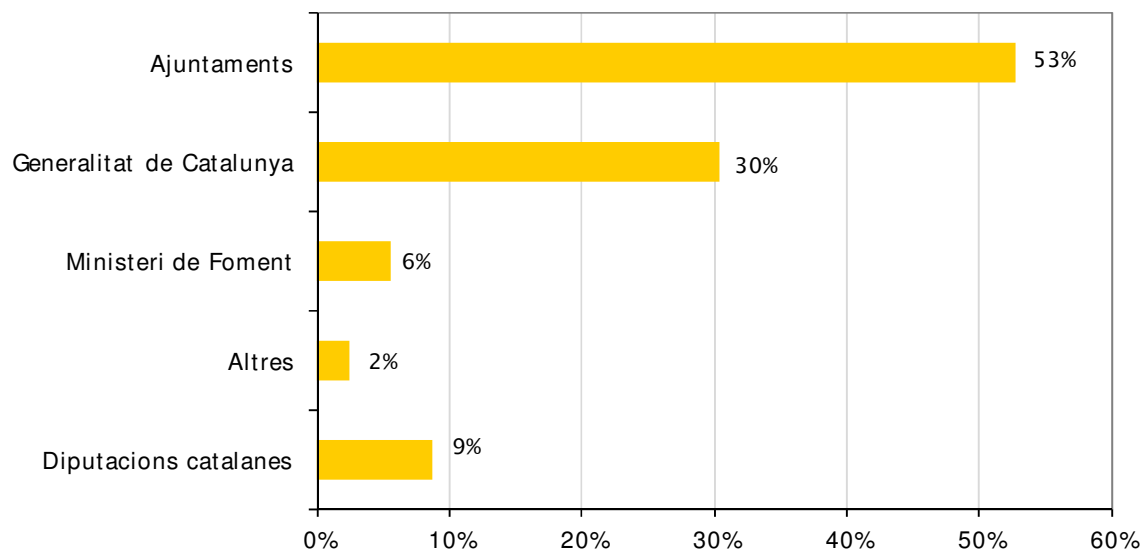




Les queixes d'**àmbit local** són les més comuns. Els ajuntaments son els ens responsables de la mobilitat urbana i per tant l'administració competent de millorar les disfuncions que afecten el dia a dia.

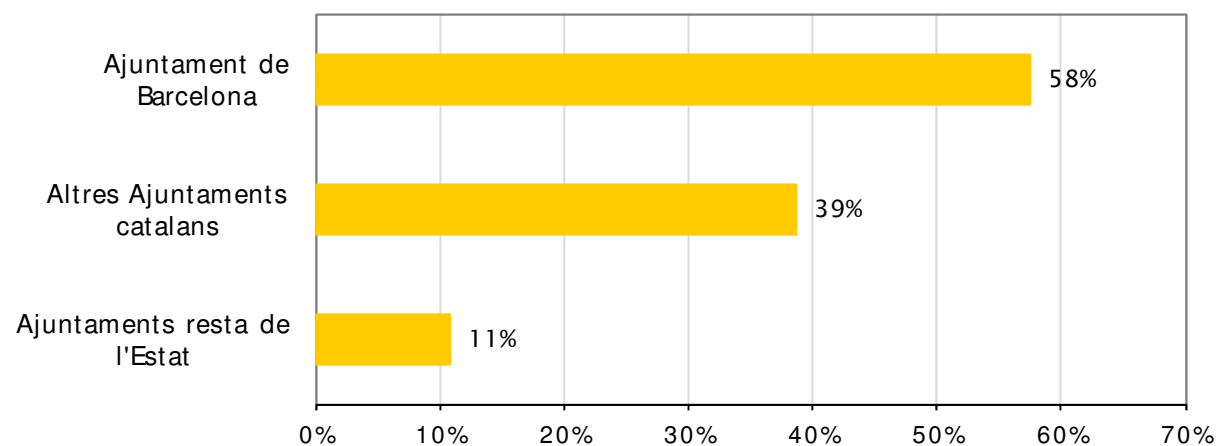
Les queixes de vies de competència de la **Generalitat de Catalunya**, han augmentat han disminuït força respecte 2013, bàsicament per l'efecte dels descens de les queixes de l'Eix Transversal. Cal destacar que les queixes de vies del **Ministeri de Foment**, que al 2012 representaven el 16% han disminuït fins al 4%, bàsicament pel descens de queixes sobre l'Autovia A-2.

Per últim, les reclamacions sobre vies de les **diputacions catalanes**, han augmentat lleument respecte 2013 i no s'ha rebut cap referent a la Diputació de Lleida.



L'**Ajuntament de Barcelona** va ser l'administració local que acumula major nombre de queixes. Manca de senyalització o mal estat de conservació dels senyals, peticions de modificació de la regulació semafòrica, passos de vianants poc accessibles, problemes de visibilitat a les cruïlles o ferm en mal estat, són les temàtiques majoritàries d'aquestes queixes.

Enguany hi ha un 39% de queixes referides a d'altres ajuntaments catalans. Destaca **Sabadell**, amb 10 queixes, i **Terrassa** amb 4, relacionades majoritàriament amb la senyalització de reglamentació, l'accessibilitat dels vianants i els carrils bici. Les queixes d'ajuntaments de fora de Catalunya s'han mantingut respecte 2013, i han sigut relatives a Madrid, València i Vigo.



El **nivell de resposta és encara molt baix** entre segons quines administracions. La Generalitat, és la que presenta un nivell de resposta més baix, tot i que disposa d'un volum d'entrada de reclamacions molt més elevada que la resta.

Administració	Queixes enviades	Queixes respostes	% resposta	Temps resposta
Ministeri Foment	6	3	50%	35 dies
Generalitat de Catalunya	49	16	33%	37 dies
Diputació BCN	7	4	57%	84 dies
Aj.BCN	29	21	72%	86 dies

Aquest any el 48% dels informes enviats han rebut contestació per part de la administració a la què anava adreçada, i en el 44% dels casos han estat respostes positives de cara a solucionar el problema.

Nivell d'èxit del servei Via Directa a l'any 2014



Fes-nos arribar les teves queixes a:

**[www.racc.cat/viadirecta](http://www.racc.cat/viadirecta)**

