

RACC

VIA DIRECTA

Resum anual 2015

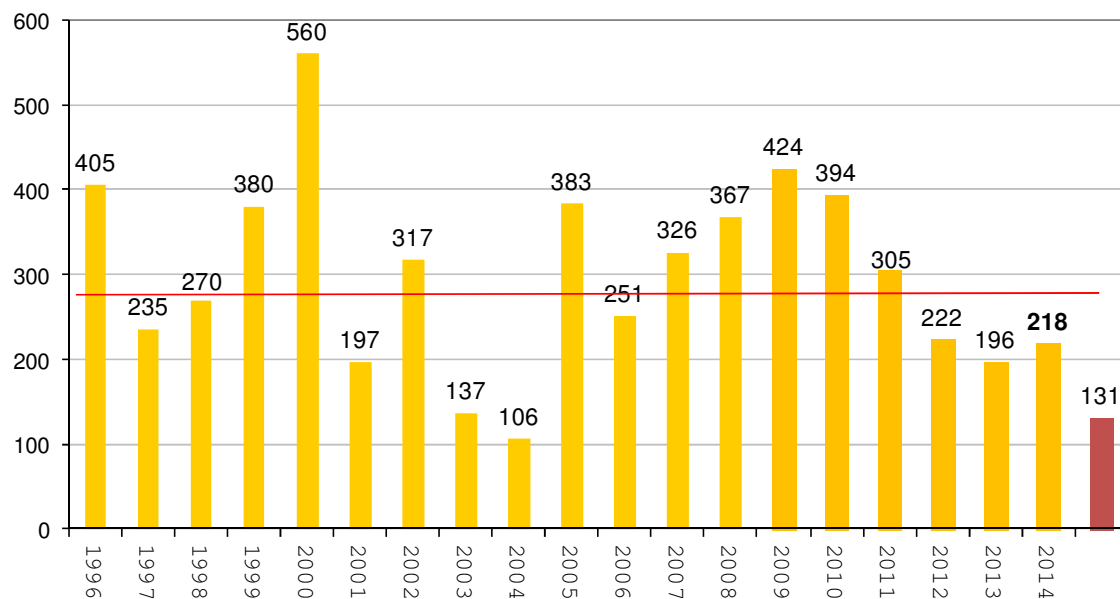


- **Dades generals**
- **Caracterització incidències**
 - Distribució temàtica
 - Tipologia de via
 - Localització territorial
 - Administracions competents
- **Nivell de servei**
- **Casos Resolts**



L'any 2015 han arribat 131 queixes, suggeriments o sol·licituds d'informació. Aquesta xifra es situa per sota de la mitjana de queixes rebudes els darrers 19 anys.

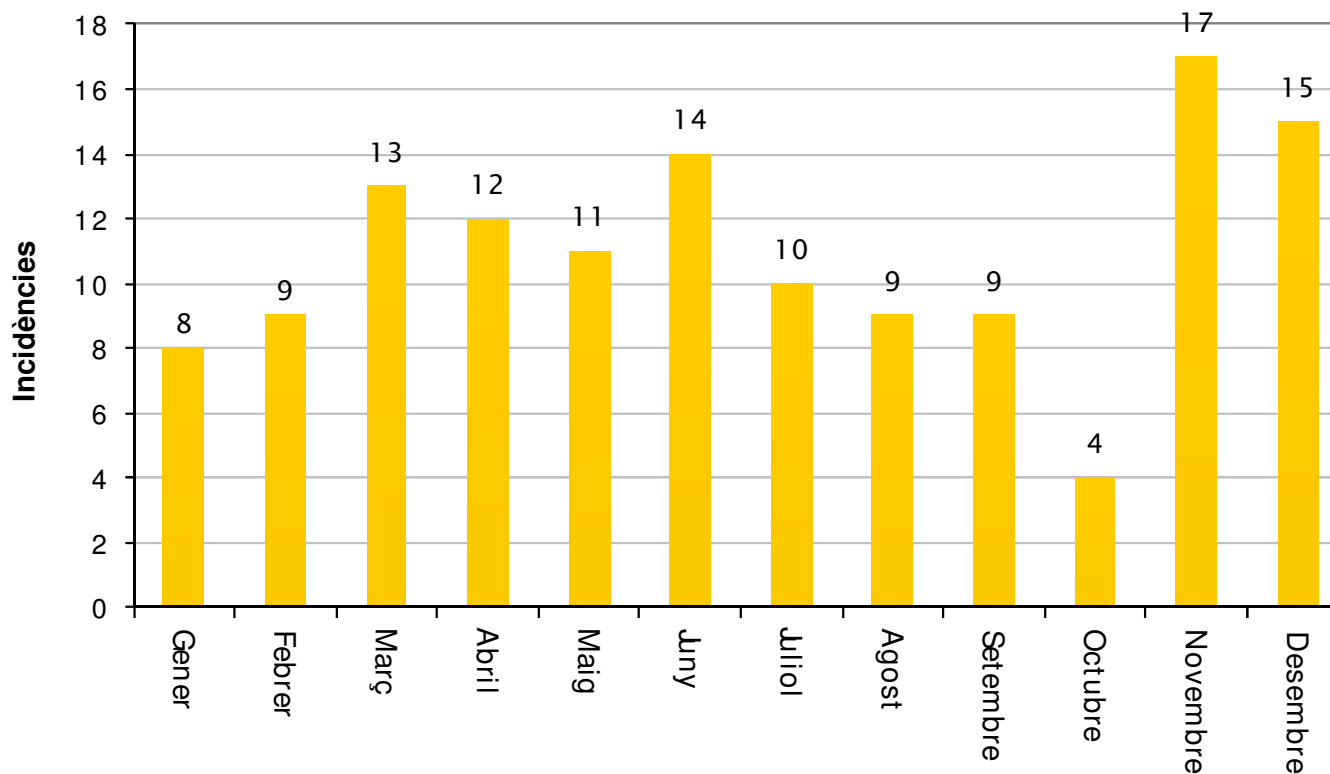
El rati de queixes/usuari disminueix, el que evidencia la tendència de diversificació d'usuaris.



Mitjana 1996-2015 (291 queixes/any)

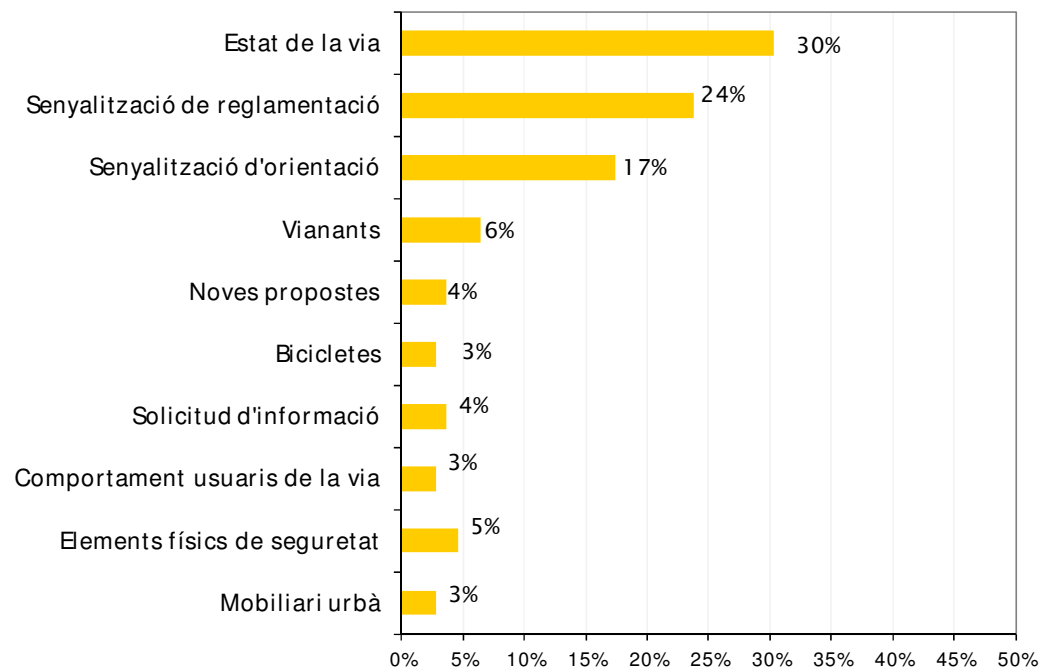
	Queixes rebudes	nº usuaris servei	Queixes/Usuari
2015	131	156	0,8
2014	218	172	1,3
2013	196	148	1,3
2012	222	179	1,2
2011	305	245	1,2
2010	394	240	1,6

La recepció de queixes no ha seguit un patró definit al llarg de l'any, tot i que els dos darrers mesos van ser on més queixes es van rebre. 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, és habitual que després de períodes festius hi hagi un lleu increment 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.

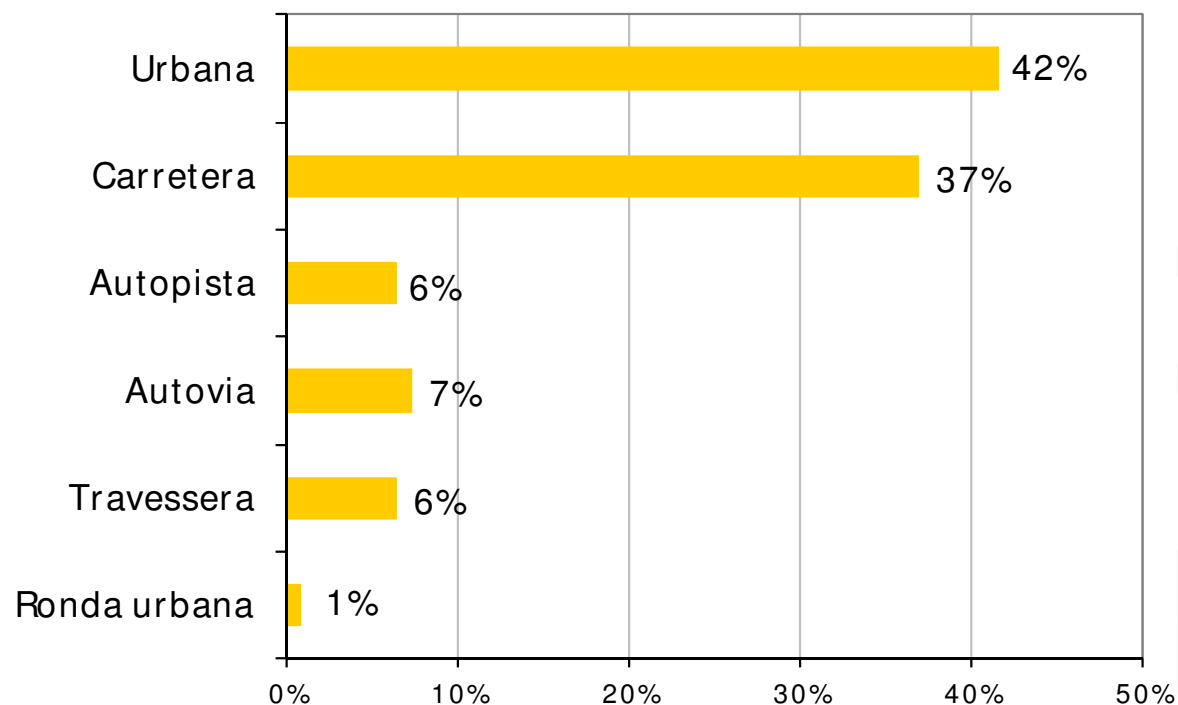
La **senyalització, tant la de reglamentació com la d'orientació**, és també motiu de queixa important per part dels usuaris, majoritàriament per la seva absència o per problemes de manteniment. El RACC ha publicat enguany diferents auditories de senyalització de diferents zones del país, el què ha contribuït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



L'àmbit **urbà** concentra gairebé la meitat de les denúncies (42%), i la xifra augmenta si es considera en el mateix àmbit les rondes urbanes i les travesseres (49%).

Les **carreteres** concentren el 37% de les denúncies, bàsicament per manca de manteniment a la majoria de vies i deficiències en la senyalització.

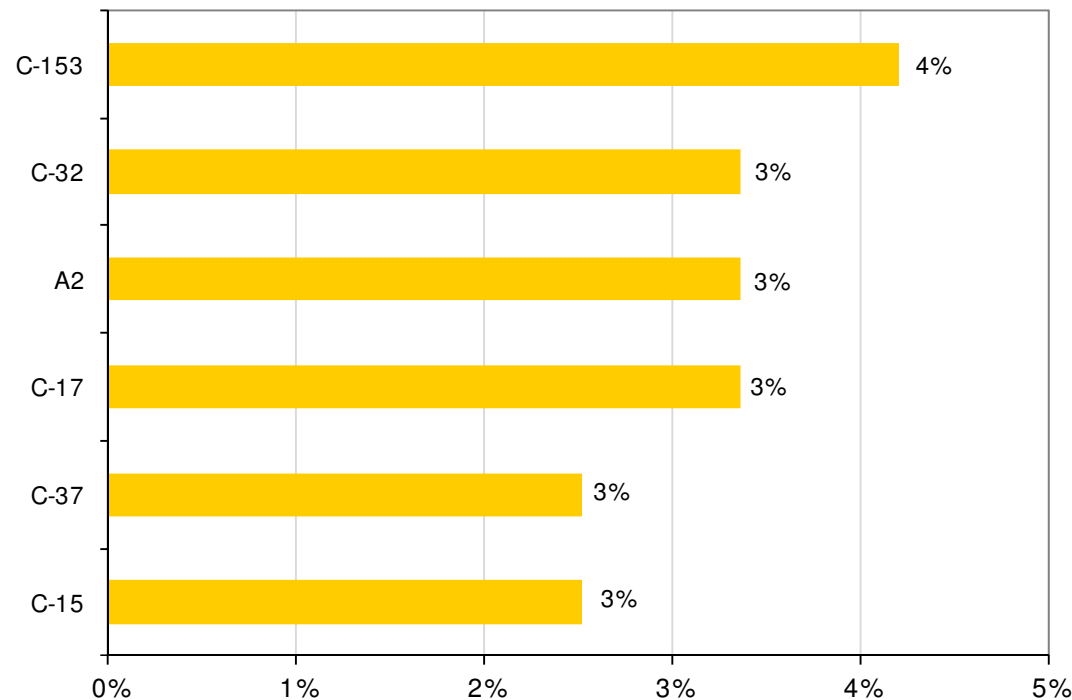
Les **autopistes i autovies** concentren el 13% de les queixes (8% en 2014). Enguany han augmentat les queixes bàsicament a que han augmentat les queixes relacionades amb la senyalització, tant de reglamentació com d'orientació.



La carretera **C-153**, sobretot el tram entre Vic i Santa M^a de Corcó, es el que més incidències acumula, bàsicament referents a l'estat del ferm i la senyalització.

Pel que fa a l'autopista **C-32** presenta queixes respecte a la senyalització d'orientació, el mal estat de conservació o problemes de congestió.

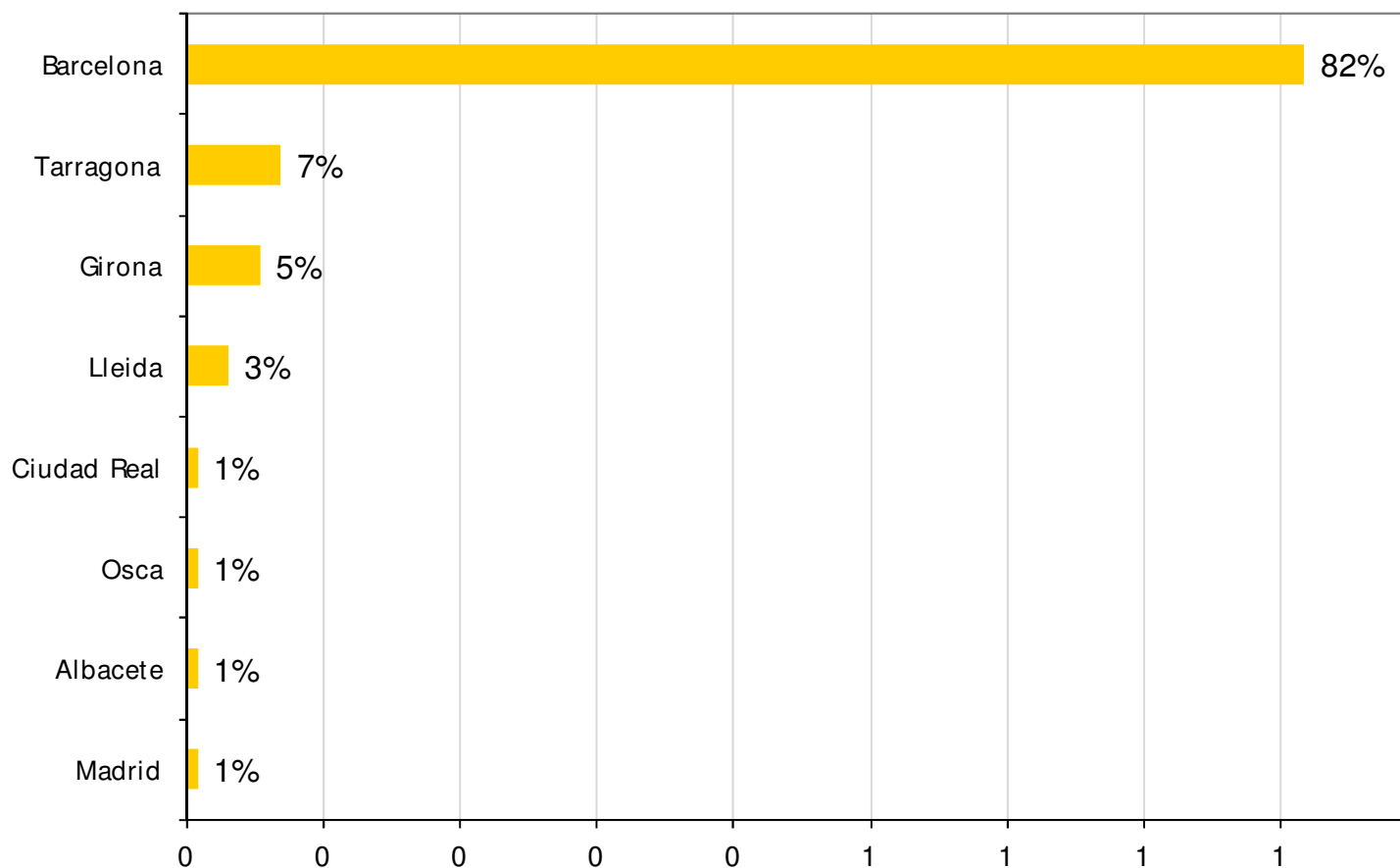
Destacar també l'autovia **A-2** que després d'un temps sense rebre queixes, n'ha tornat a rebre referents al mal estat de conservació del ferm.



Localització territorial

La província de **Barcelona**, concentra el 82% de les denúncies, en gran mesura per l'efecte de la ciutat de Barcelona (22%). **Tarragona i Girona** també concentren queixes, bàsicament relatives a diverses carreteres de la província.

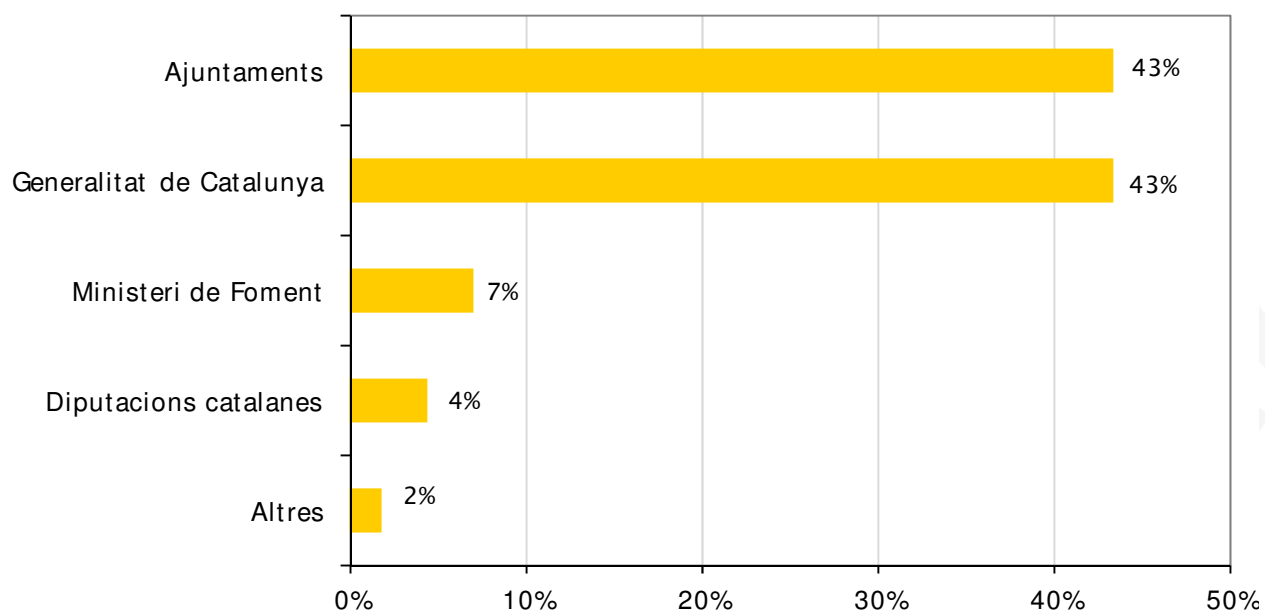
Les queixes rebudes des de la resta de l'estat son encara poc representatives.



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

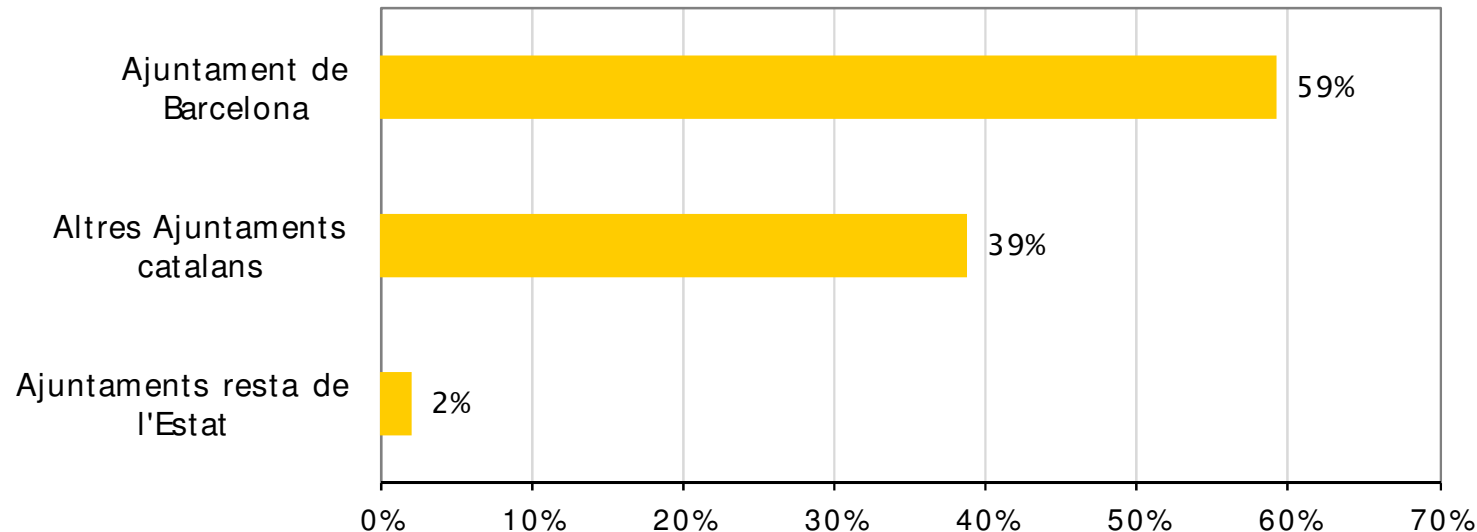
Les queixes de vies de competència de la **Generalitat de Catalunya**, han augmentat degut a les diverses reclamacions rebudes en relació amb problemes de senyalització. Cal destacar que les queixes de vies del **Ministeri de Foment**, s'han anat reduint ens els darrers 2 anys, bàsicament degut a les millores puntuals realitzades a l'A-2.

Per últim, les reclamacions sobre vies de les **diputacions catalanes**, han disminuït i només fan referència a la Diputació de Barcelona i en un cas a la Diputació de Lleida.



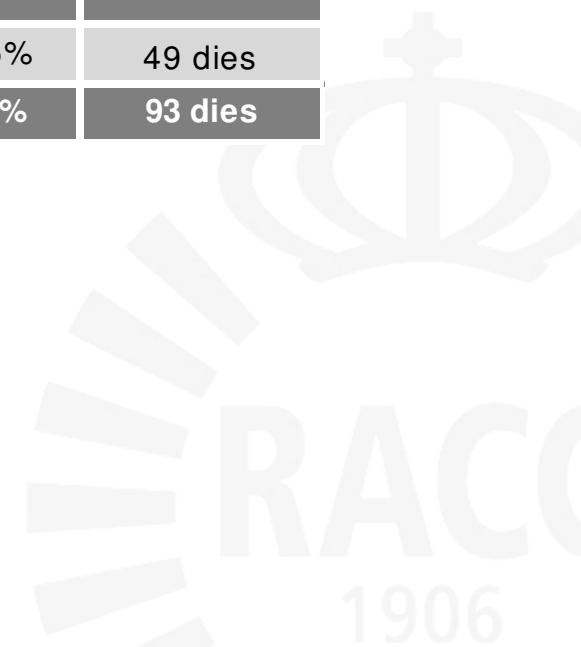
L'**Ajuntament de Barcelona** va ser l'administració local que acumula major nombre de queixes, més de la meitat d'àmbit local. Manca de senyalització o mal estat de conservació dels senyals, peticions de modificació de la regulació semafòrica, passos de vianants poc accessibles, problemes de visibilitat 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 i Tarragona**, amb 3 queixes respectivament, relacionades majoritàriament amb la senyalització, mobiliari urbà i mal estat del ferm. Les queixes d'ajuntaments de fora de Catalunya han disminuït fins a només 1 cas, relatiu a Manzanares el Real.



El nivell de resposta va augmentant entre administracions com la Diputació de Barcelona, L'Ajuntament de Barcelona i el Ministeri de Foment. Per contra, la Generalitat de Catalunya que és la que disposa d'un volum d'entrada de reclamacions més elevada, és la que presenta un nivell de resposta més baix, tot i el conveni signat al el RACC.

Administració	Queixes enviades	Queixes respostes	% resposta	Temps resposta
Ministeri Foment	7	4	57%	96 dies
Generalitat de Catalunya	49	1	2%	87 dies
Diputació BCN	4	3	75%	49 dies
Aj.BCN	21	10	48%	93 dies

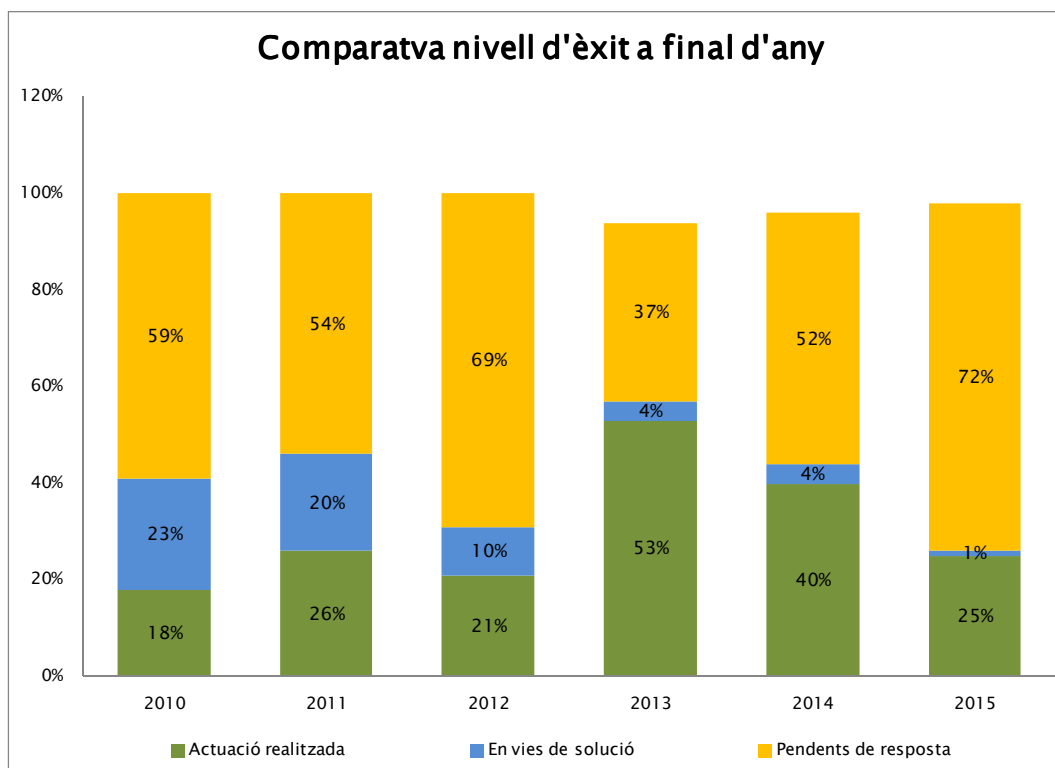


Aquest any el 28% dels informes enviats han rebut contestació per part de la administració a la què anava adreçada, i en el 26% dels casos han estat respostes positives de cara a solucionar el problema. El principal problema d'aquest any 2015 és el descens de la resposta per part de les administracions, especialment destacat és el cas de la Generalitat de Catalunya.

Nivell d'èxit del servei Via Directa a l'any 2015



Comparatva nivell d'èxit a final d'any



Fes-nos arribar les teves queixes a:

www.racc.cat/viadirecta

