



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/78526

14/07/2015

202512

AUTOR/A: RODRÍGUEZ VÁZQUEZ, María Paloma (GS)

RESPUESTA:

El número de reclamaciones por parte de los usuarios de las autopistas de peaje es un dato que el Ministerio de Fomento publica anualmente en el “Informe sobre el sector de autopistas de peaje en España”, el último publicado, correspondiente al año 2013, está disponible en el enlace:

<https://www.fomento.gob.es/MFOM.CP.Web/handlers/pdfhandler.ashx?idpub=ICW021>

Se remiten en **anexo** los datos para los años 2012, 2013 y 2014.

Madrid, 7 de septiembre de 2015

A N E X O

(184/78526)

AÑO 2012

Reclamaciones de usuarios

Concesionarias	Concepto de reclamación															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ACESA	3	12	21	81	17	42	10	2	0	0	4	58	0	9	37	296
IBERPISTAS	0	1	4	7	20	207	1	0	0	0	2	15	0	12	9	278
AUMAR	1	4	33	56	24	22	0	0	0	0	5	24	0	9	19	197
AUDASA	0	0	26	16	9	31	2	4	0	0	11	84	3	0	96	282
AVASA	0	4	4	10	10	10	1	2	0	0	0	5	0	3	4	53
AP-1 EUROPISTAS	0	1	0	1	2	4	1	0	0	0	1	0	1	0	7	18
AUCALSA	0	0	0	4	9	6	0	0	0	0	0	0	0	0	12	31
AUSOL	0	1	8	15	8	8	4	8	0	0	8	7	2	1	22	92
AUSUR	2	3	1	29	11	1	3	2	0	0	8	0	0	1	7	68
CASTELLANA DE AUTOPISTAS	0	1	1	4	17	94	1	0	0	0	1	2	1	3	0	125
ACEGA	0	1	1	13	5	1	0	1	0	0	2	3	0	1	9	37
AULESA	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
HENARSA	0	1	0	1	10	0	0	0	1	0	10	0	1	0	6	30
ACCESOS DE MADRID	0	4	5	58	15	0	2	6	0	0	13	1	1	0	4	109
MADRID SUR	0	2	3	12	13	2	1	3	0	0	2	1	0	0	47	86
AUTOPISTA EJE AEROPUERTO	0	5	0	1	78	0	0	0	0	0	0	3	0	0	15	102
MADRID - LEVANTE	0	0	1	12	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	3	21
MADRID - TOLEDO	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	6
AUCOSTA	0	1	2	0	12	1	5	3	0	0	2	0	0	1	1	28
CIRALSA	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	13
INVICAT	1	4	15	8	7	0	3	0	0	0	1	16	0	2	21	78
INTERBIAK	SIN DATOS															
BIDEGI	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	10
AUDENASA	0	0	0	10	5	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	18
AUTEMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16
TÚNEL DEL CADÍ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
TABASA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	7
AUCAT	0	5	6	3	5	1	0	0	0	0	5	9	1	1	22	58
TÚNEL DE SÓLLER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTOESTRADAS	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	4	12
TÚNELES DE ARTXANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
TOTAL SECTOR	7	50	132	348	289	437	34	32	1	0	82	233	10	51	388	2.094

1 Dificultades entrega libro de reclamaciones
 2 Comportamiento incorrecto empleados
 3 Tarifas o grupos tarifarios
 4 Sistemas de peaje
 5 Señalización

6 Conservación y mantenimiento
 7 Obstáculos en la calzada
 8 Animales sueltos
 9 Asistencia mecánica
 10 Asistencia sanitaria

11 Tarjetas de crédito
 12 Retenciones de tráfico
 13 Iluminación
 14 Otros servicios
 15 Otros

AÑO 2013
Reclamaciones de usuarios

Concesionarias	Concepto de reclamación															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ACESA	0	9	10	40	8	6	7	2	0	0	9	46	0	2	13	152
IBERPISTAS	0	1	7	14	12	33	0	0	0	0	11	5	0	1	69	153
AUMAR	1	10	19	96	21	9	2	1	0	0	10	16	0	1	7	193
AUDASA	5	9	8	37	7	6	1	5	0	0	51	74	2	7	69	281
AVASA	0	4	11	42	17	13	2	0	0	0	12	17	1	5	3	127
AP-1 EUROPISTAS	0	1	0	5	3	5	0	0	0	0	2	0	0	0	3	19
AUCALSA	0	0	0	12	12	6	1	0	0	0	0	0	0	0	5	36
AUSOL	0	2	5	25	10	2	0	6	0	0	4	2	1	1	9	67
AUSUR	1	2	7	19	9	2	1	2	0	1	5	0	0	0	3	52
CASTELLANA DE AUTOPISTAS	0	2	2	9	9	24	0	0	0	0	0	1	0	0	40	87
ACEGA	0	1	2	8	4	3	1	0	0	0	0	1	0	0	15	35
AULESA	0	0	0	3	6	5	0	0	0	0	1	2	0	0	0	17
HENARSA	0	2	0	7	2	0	0	0	0	0	5	0	1	0	3	20
ACCESOS DE MADRID	0	5	2	14	16	3	3	3	0	0	1	0	3	0	8	58
MADRID SUR	1	0	3	21	6	2	3	0	0	1	0	11	0	0	123	171
AUTOPISTA EJE AEROPUERTO	0	1	0	0	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	87
MADRID - LEVANTE	0	0	1	15	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	10	30
MADRID - TOLEDO	0	0	1	4	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	9
AUCOSTA	1	1	0	3	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	14
CIRALSA	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	7	13
GUADALCESA	0	1	8	2	29	0	5	0	0	0	1	0	0	0	21	67
INVICAT	0	4	4	7	4	0	1	0	0	0	3	12	2	0	1	38
INTERBIAK	SIN DATOS															
BIDEGI	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5	11
AUDENASA	0	0	0	10	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
AUTEMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
TÚNELS DE BARCELONA I CADÍ	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	10
AUCAT	0	3	7	3	7	5	0	1	0	0	2	13	0	0	24	65
TÚNEL DE SÓLLER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTOESTRADAS	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	25	30
TÚNELES DE ARTXANDA	SIN DATOS															
TOTAL SECTOR	9	58	98	398	269	132	29	26	0	2	122	201	11	21	492	1.868

1 Dificultades entrega libro de reclamaciones
2 Comportamiento incorrecto empleados
3 Tarifas o grupos tarifarios
4 Sistemas de peaje
5 Señalización

6 Conservación y mantenimiento
7 Obstáculos en la calzada
8 Animales sueltos
9 Asistencia mecánica
10 Asistencia sanitaria

11 Tarjetas de crédito
12 Retenciones de tráfico
13 Iluminación
14 Otros servicios
15 Otros

AÑO 2014
Reclamaciones de usuarios

Concesionarias	Concepto de reclamación															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ACESA	0	4	2	31	7	1	4	0	0	0	15	30	0	2	4	100
IBERPISTAS	0	1	4	27	17	13	2	0	0	0	2	11	0	1	7	85
AUMAR	0	3	12	41	7	6	4	1	0	0	7	11	0	3	14	109
AUDASA	3	7	1	23	15	23	1	8	0	0	30	40	1	5	97	254
AVASA	0	2	3	48	3	3	2	0	0	0	3	10	1	2	2	79
AP-1 EUROPISTAS	0	0	0	10	3	2	0	0	1	0	0	9	0	1	5	31
AUCALSA	0	0	3	19	1	8	0	0	0	0	0	1	0	0	5	37
AUSOL	0	1	7	8	0	2	7	3	0	0	3	1	0	0	10	42
AUSUR	0	0	0	31	4	2	0	3	0	0	14	0	0	0	7	61
CASTELLANA DE AUTOPISTAS	0	2	1	11	12	7	1	0	0	0	2	4	1	0	3	44
ACEGA	0	1	3	1	4	4	1	0	0	0	0	0	0	0	3	17
AULESA	0	1	0	3	10	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	18
HENARSA	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	2	1	0	0	4	13
ACCESOS DE MADRID	0	3	0	15	30	4	8	1	0	0	2	0	0	4	4	71
MADRID SUR	0	0	2	9	6	0	2	1	0	0	3	0	0	0	42	65
AUTOPISTA EJE AEROPUERTO	0	3	0	0	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	73
MADRID - LEVANTE	0	1	3	5	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	7	19
MADRID - TOLEDO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	4
AUCOSTA	0	1	0	3	0	2	3	2	0	0	2	0	0	0	2	15
CIRALSA	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	12
GUADALCESA	0	0	15	1	20	0	1	0	1	0	0	0	0	0	7	45
INVICAT	0	4	1	1	4	0	0	0	0	0	4	5	0	0	1	20
INTERBIAK	SIN DATOS															
BIDEGI	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10	5	20
AUDENASA	0	0	2	8	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
AUTEMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
TÚNELS DE BARCELONA I CADÍ	SIN DATOS															
AUCAT	0	1	6	3	6	3	0	0	0	0	3	8	0	2	13	45
TÚNEL DE SÓLLER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTOESTRADAS	0	0	1	4	0	5	0	0	0	0	0	6	0	0	14	30
TÚNELES DE ARTXANDA	SIN DATOS															
TOTAL SECTOR	3	35	66	310	223	89	37	20	2	0	93	138	3	32	277	1.328

1 Dificultades entrega libro de reclamaciones
2 Comportamiento incorrecto empleados
3 Tarifas o grupos tarifarios
4 Sistemas de peaje
5 Señalización

6 Conservación y mantenimiento
7 Obstáculos en la calzada
8 Animales sueltos
9 Asistencia mecánica
10 Asistencia sanitaria

11 Tarjetas de crédito
12 Retenciones de tráfico
13 Iluminación
14 Otros servicios
15 Otros