



# 2017. URTEKO MEMORIA



A.- AURKEZPENA.....	3
B.- AUTOBUSAK .....	4
- 017an berritutako autobusak	
C.- 2017KO ZERBITZUAN ALDAKETAK .....	6
D.- BIDAIARIAK ETA KILOMETROAK .....	8
- Bidaiariak, emakidadunaren eta linearen arabera	
- Bidaiariak – Km konparazioa emakidadunaren eta linearen arabera	
E.- ASEBETETASUN INDIZE OROKORRA .....	22
F.- ZERBITZUAREN KOSTUA .....	23
G.- BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA .....	24

**Bizkaibus** izenez ezagutzen da Bizkaiko errepide bidezko garraio publikoa, Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen duena.

BFAk esleituta zerbitzua eman behar duten 6 enpresek osatzen dute, baita horiek kudeatzen dituzten sozietateek ere:

- **EZKERRALDEA-MEATZALDEA**, Ezkerraldea Meatzaldea Bus, SAK ustiatzen du
- **TXORIERRI-MUNGIALDEA**, GAM-Lujua Txorierri, SAK ustiatzen du
- **BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI**, Busturialdea Lea Artibai Bus, SAK ustiatzen du
- **NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA**, Pesalur, SAK ustiatzen du
- **ENKARTERRI**, GAM Enkarterri, SAK ustiatzen du
- **URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU**, Eusko Trenbideak/ Ferrocarriles Vascos, SAK ustiatzen du

Bizkaibusek, besteak beste, honako sistema hauek ditu:

- Tarifen sistema bakarra emakidadun guztientzat.
- Antzeko ezaugarri teknikoak dituzten ibilgailuak.
- Irudi korporatibo bakarra.
- SAE sistema denetan.
- Txartelak baliogabetzeko eta ordaintzeko sistema bera.
- Bizkaia.eus – Bizkaibus webgunea, aldundiaren titulartasuneko eta hark kudeatzen duena. Eta profila Facebook eta Twitter-en
- Bezeroarentzako Arreta-zerbitzu (BAZ) bakarra emakidadun denetan.



Zerbitzuaren kalitatea bermatuta egon dadin, Bizkaibusen ibilgailuek gehienez ere 10 urte dituzte.

- Autobusen kopurua, guztira, 2017-01-01ean: 335
- Autobusen kopurua, guztira, 2017-12-31n: 335
- Erositako autobus berriak: 30
- Inbertsioa autobus berrietan: 8 M€

**BIZKAIBUSEN IBILGAILUEN BATEZ  
BESTEKO ADINA 2017-12-31n: 4,42 urte**

## BERRITUTAKO IBILGAILUEN TAULA - 2017

**30 AUTOBUS BERRI**

TXASISAREN MODELOA	I. MOTA	II. MOTA				GUZTIRA
	12m.	10m.	12m.	15m.	18m.	
<b>Irizar i3(Low Entry City)14,90</b>				2		2
<b>Irizar i4L</b>				2		2
<b>MAN HOC CS 40</b>		1				1
<b>MERCEDES BENZ</b>	12					12
<b>SCANIA</b>			1		2	3
<b>SCANIA K UB4x2</b>			1			1
<b>SCANIA K EB6x2*4</b>				1		1
<b>SCANIA K UB 4x2</b>			1			1
<b>SCANIA k UB4x2</b>			1			1
<b>SCANIA K410 EB6X2*4</b>				1		1
<b>VOLVO</b>			4			4
<b>VOLVO C60C</b>				1		1
<b>GUZTIRA</b>	12	1	8	7	2	30

## ZERBITZU BERRIAK

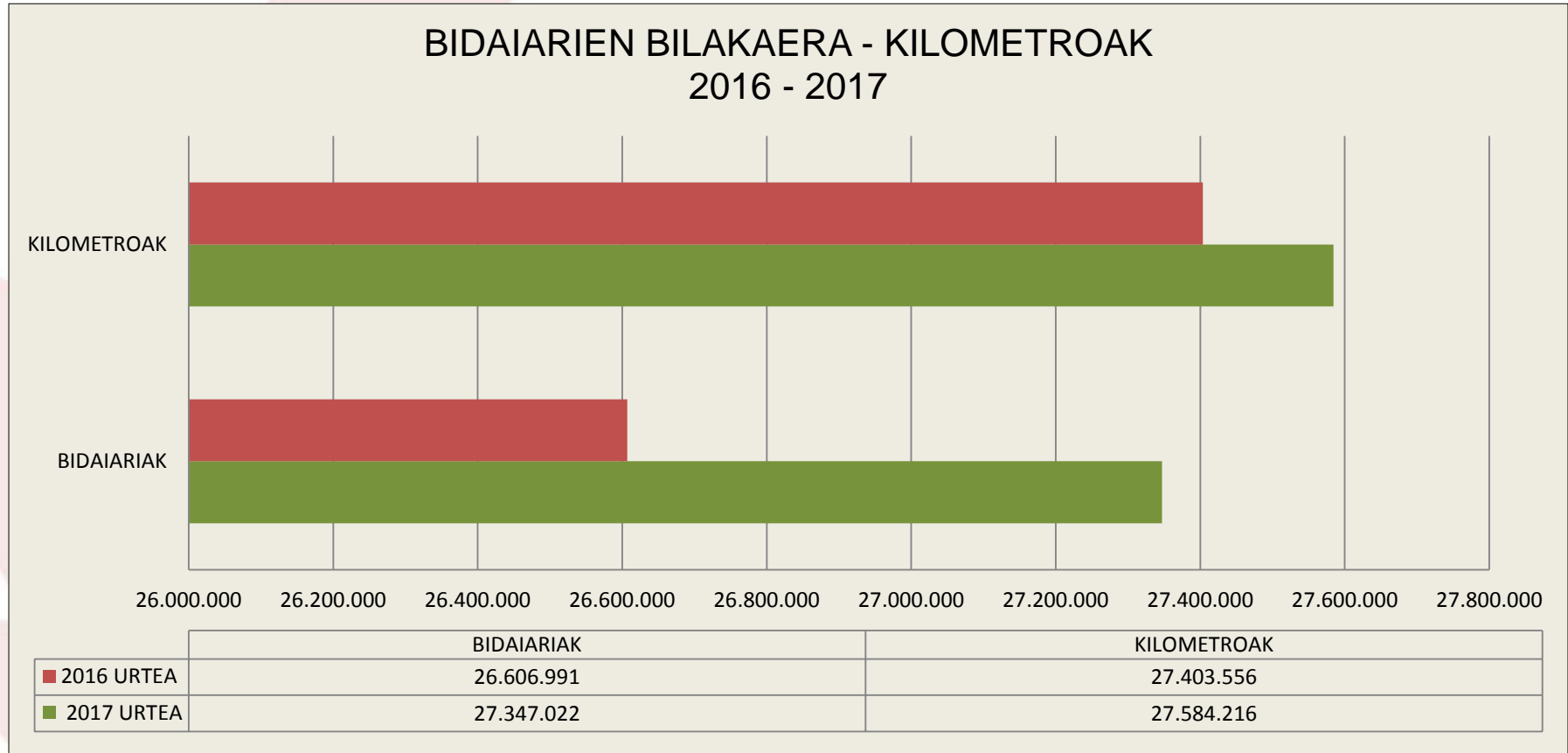
LINEA	
<b>A3631</b>	Egunean 3 zerbitzu gehiago, Larrabetzu eta Galdakaoko Ospitalearen artean
<b>A3924</b>	Urtarrileko azterketetarako errefortzuak kentzea. Errefortzu bat sortzea 7:30ean (J)
<b>A3531</b>	Aldaketa Urdulizko Ospitalea irekitzeagatik
<b>A3225</b>	A3225 linearen aldaketa
<b>A3516</b>	Aste Santuan gaueko zerbitzuak jarri dira
<b>A3527</b>	Bilbo eta Bermeo arteko zerbitzuaren maiztasuna handitu da, goizeko lehen orduan
<b>A3923</b>	Errefortzua 7:10ean, Elorriotik (3. ibilbidea kendu da bueltan)
<b>A3225</b>	3. ibilbide berria ezartzea (Gatika-Mungia)
<b>A3527</b>	Bermeo-Bilbo zerbitzu espres berria, 7:20an
<b>A3321</b>	Marcelo Gangoitiraino luzatzea
<b>A3340</b>	Marcelo Gangoitiraino luzatzea
<b>A3641</b>	Galdakaoko ospitalerako zerbitzu berria (R6), eta R4 ibilbidea aldatzea, joateko bidaiari
<b>A3336</b>	Errefortzu berria Uriosten, Muskizeko institutuarekiko lotura hobetzeko (6:45ean)
<b>A2318</b>	Errefortzu berriak sortzea (8:15 eta 12:50ean)
<b>A2324</b>	Errefortzu berria sortzea (8:00etan)

## ODUTEGIAK ETA IBILBIDEAK

LINEA	
<b>A3928</b>	Zeberio eta trenbide sarearen arteko lotura hobetzea
<b>A0651</b>	Gaueko errefortzuak Enkarterrin, Aste Nagusian
<b>A2322</b>	A2322 linearen aldaketa
<b>A3537</b>	A3537 linearen aldaketa
<b>A3632</b>	A3632 zerbitzuaren aldaketa
<b>A3334</b>	A3334 zerbitzuaren aldaketa (larunbatetan, bidaiari-denborekin arabera)
<b>A3923</b>	Bilbo eta Durango arteko eguneko lotura handitzea
<b>A3933</b>	Bilbo eta Durango arteko eguneko lotura handitzea
<b>A3536</b>	Ordutegi-aldaketa
<b>A2321</b>	Ordutegi-aldaketa
<b>A3533</b>	Ordutegi-aldaketa
<b>A3613</b>	Ibarretik Bilbora bitarteko 8:20ko zerbitzua kentzea
<b>A3518</b>	Gaztelugatxerako zerbitzu bereziak, Inmaculadako zubian
<b>A3524</b>	Gaztelugatxerako zerbitzu bereziak, Inmaculadako zubian

## IBILBIDEAK ETA GERALEKUAK

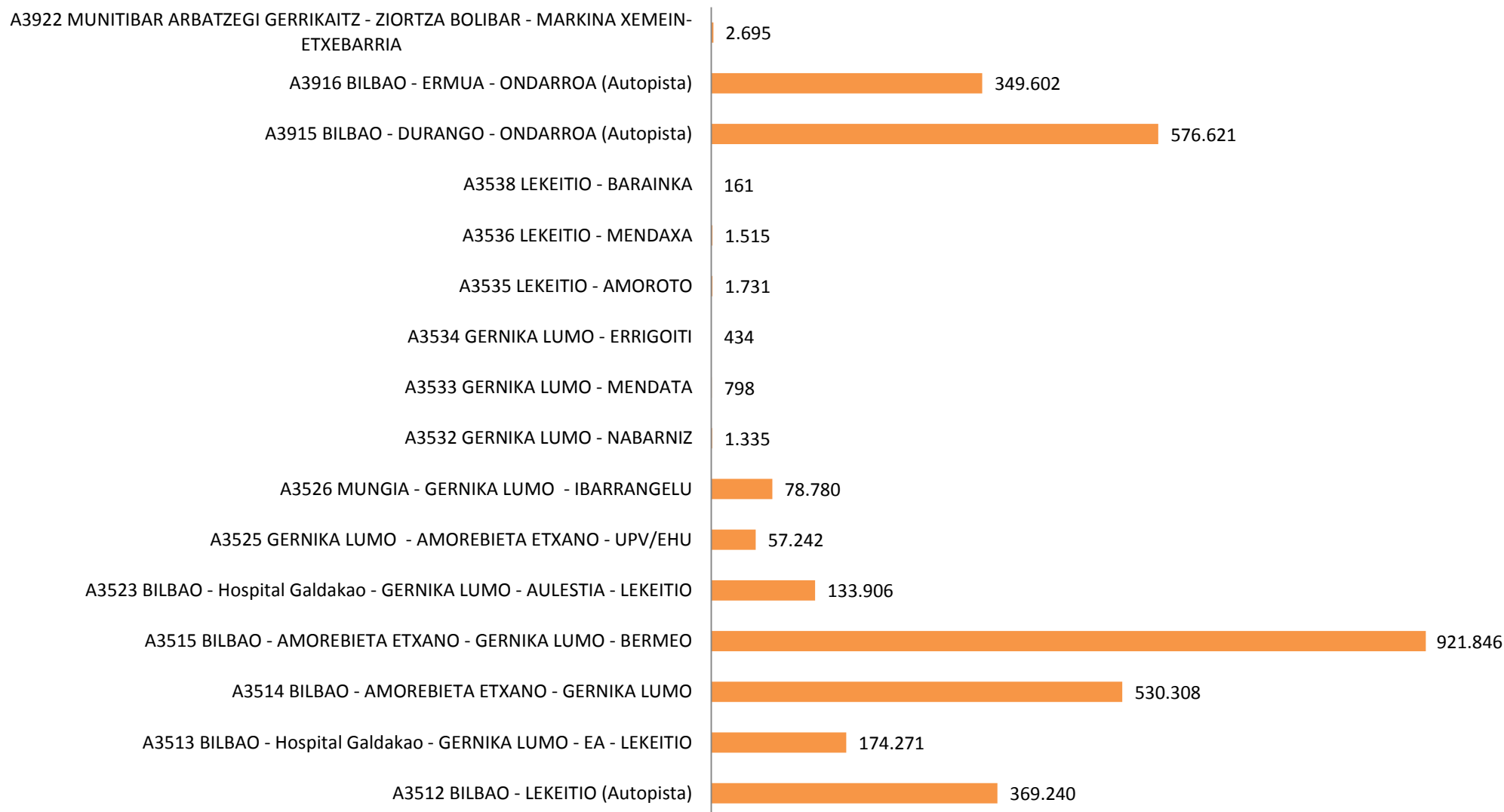
LÍNEA		LÍNEA	
<b>A3422</b>	Areetako osasun-zentroarekiko lotura hobetzea	<b>A3250</b>	Torrelarragoitirako zerbitzua aldatzea
<b>A3529</b>	Fikako geralekua aldatzea (48038007)	<b>A2151</b>	Torrelarragoitiko geraldia 4. ibilbideko joan-etorrietan sartzea
<b>A2322</b>	Ordutegi-aldaketa	<b>A3223</b>	Terminalaren aldaketa Bilbon (Ayala)
<b>A3247</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3247</b>	TERMIBUS INGURUAN ZIRKULAZIOA ALDATZEA
<b>A3512</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3513</b>	OBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3513</b>	Termibuseko lekualdatzea. Kaputxinoen geralekua	<b>A3514</b>	OBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3523</b>	Termibusen lekualdatzea. Kaputxinoen geralekua	<b>A3515</b>	OBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3915</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3523</b>	OBOBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3916</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3525</b>	OBRAOBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3923</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3911</b>	OBROBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3926</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3912</b>	OBRAK SAN MIGUEL KALEAN (AMOREBIETA)
<b>A3927</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A2162</b>	OBRAK ALGORTAKO ETORBIDEAN (GETXO)
<b>A3930</b>	Traslado Termibus. Kaputxinoen geralekua	<b>A2322</b>	MOYUA - ELKANO BERRANTOLATZEA
<b>A3933</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3224</b>	MOYUA – ELKANO BERRANTOLATZEA
<b>A0651</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3225</b>	MOYUA – ELKANO BERRANTOLATZEA
<b>A3341</b>	Termibusen lekualdatzea	<b>A3517</b>	MOYUA – ELKANO BERRANTOLATZEA
<b>A3342</b>	Termibusen lekualdatzea		
<b>A3343</b>	Termibusen lekualdatzea		



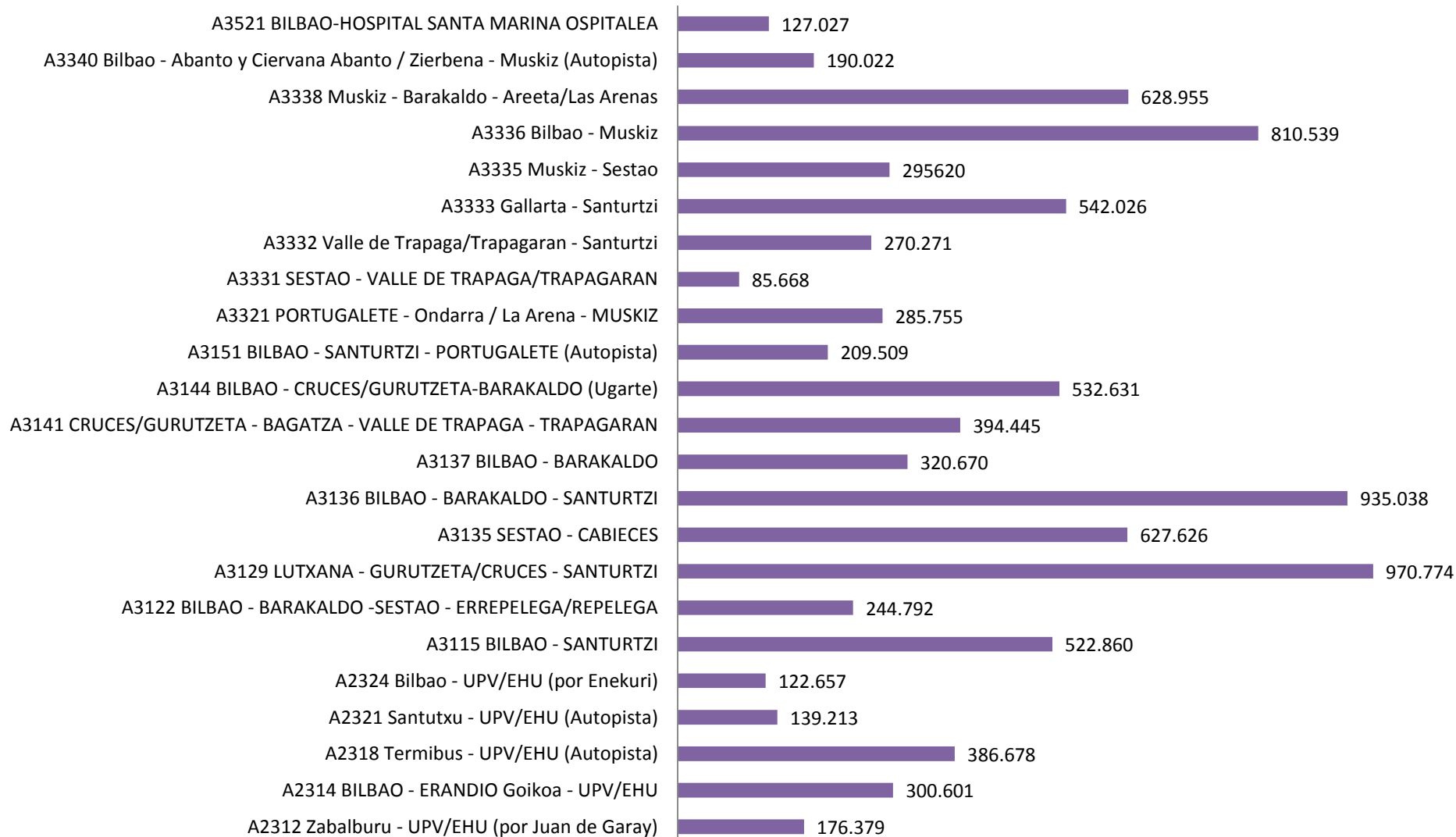
**Bizkaibuseko bidaiarien eta egindako kilometroen kopuruak 2017an hurrenez hurren %2,78 eta %0,66 handitu ziren.**



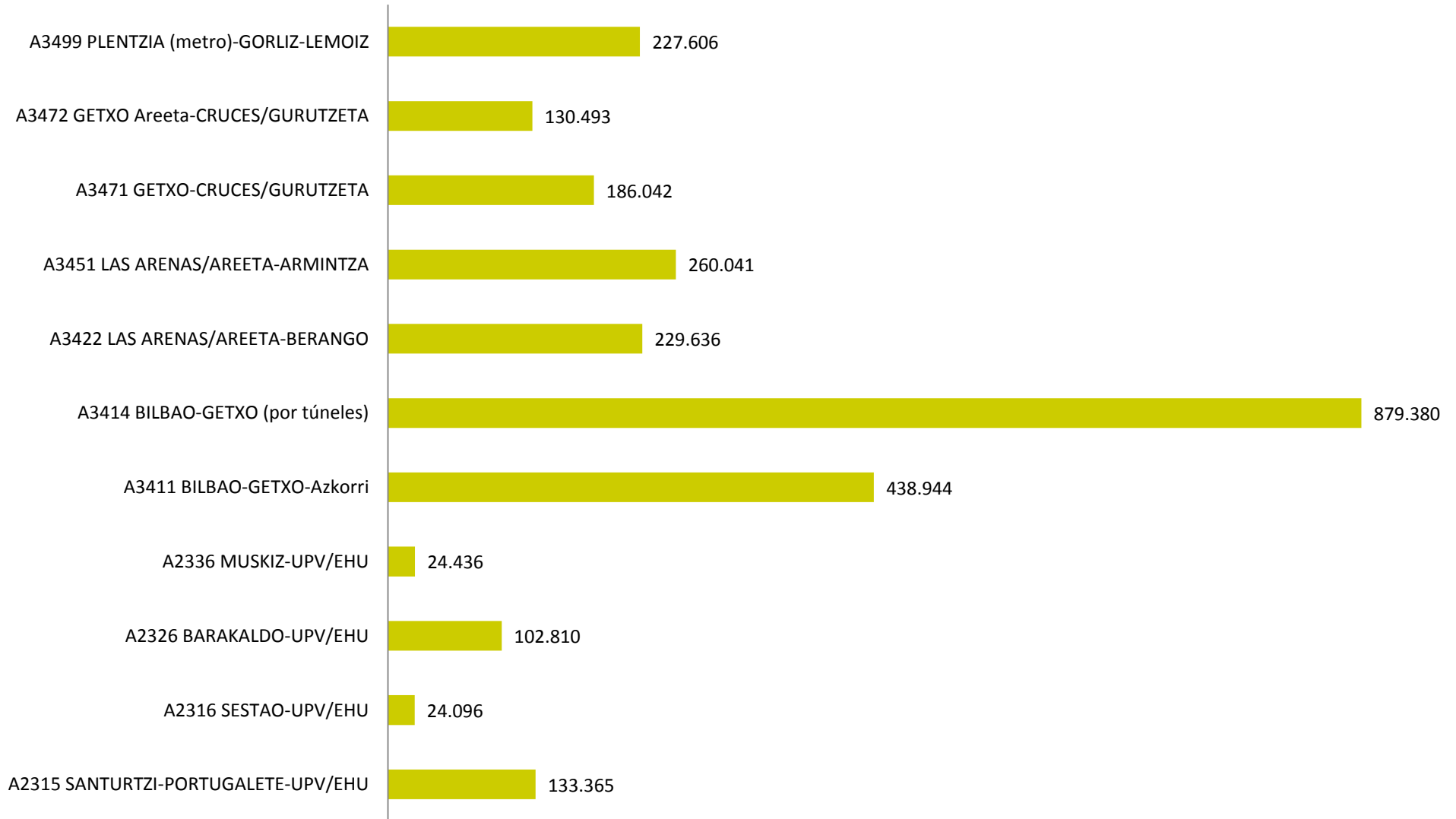
## BIDAIARIAK, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA - 2017



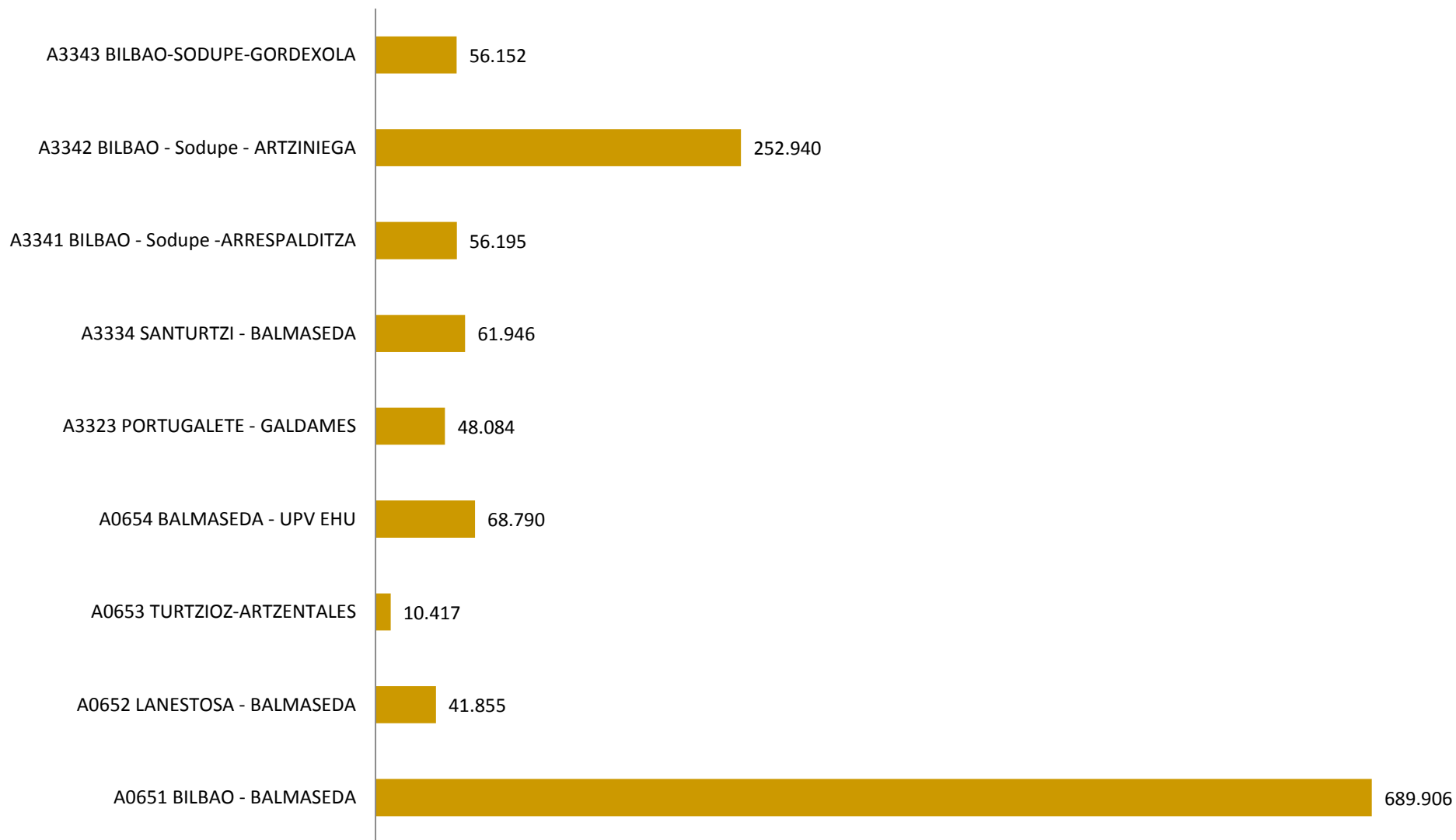
## BIDAIARIAK, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA - 2017



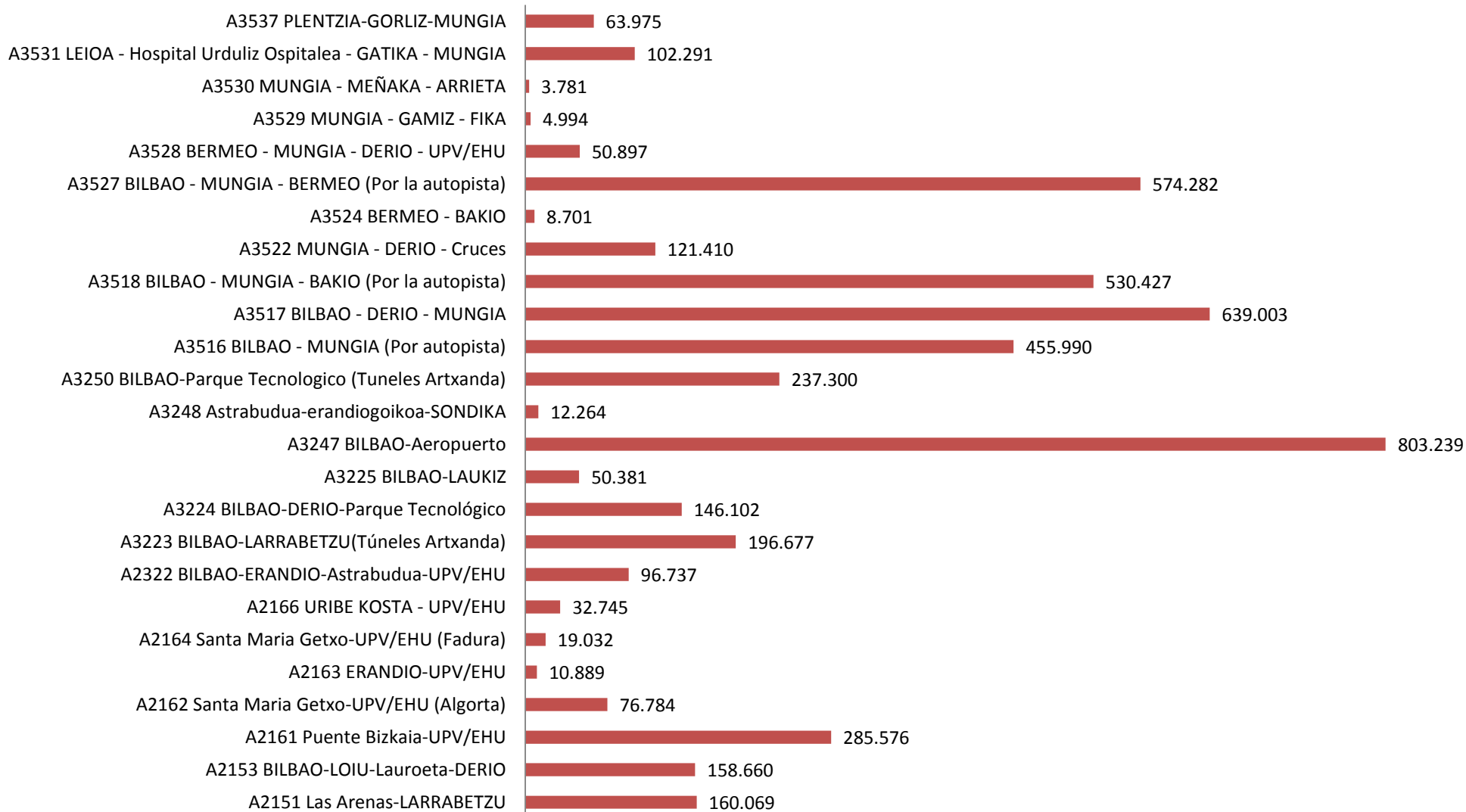
## BIDAIARIAK, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA - 2017



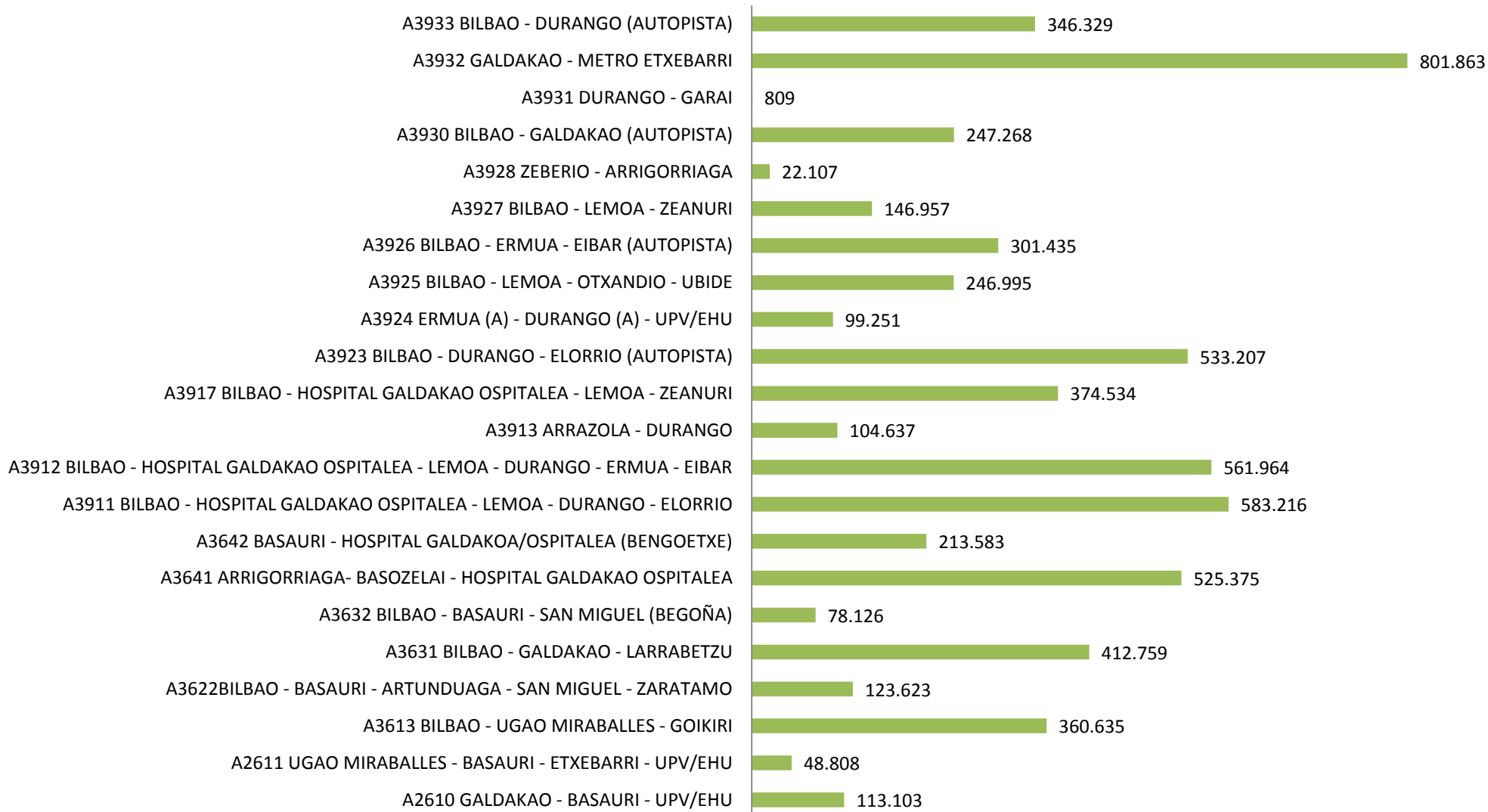
## BIDAIARIAK, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA - 2017



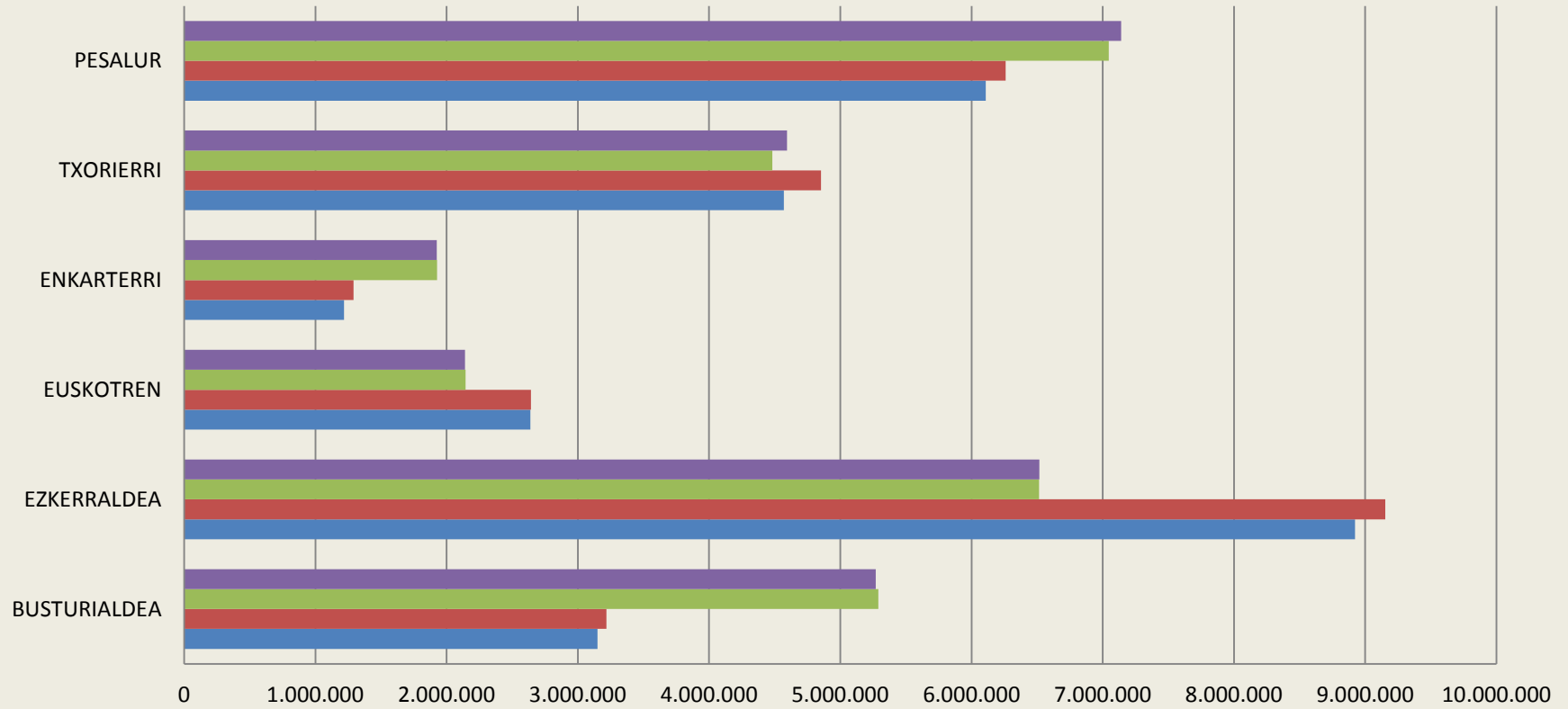
BIDAIARIAK, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA - 2017



## BIDAIARIAK, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA - 2017

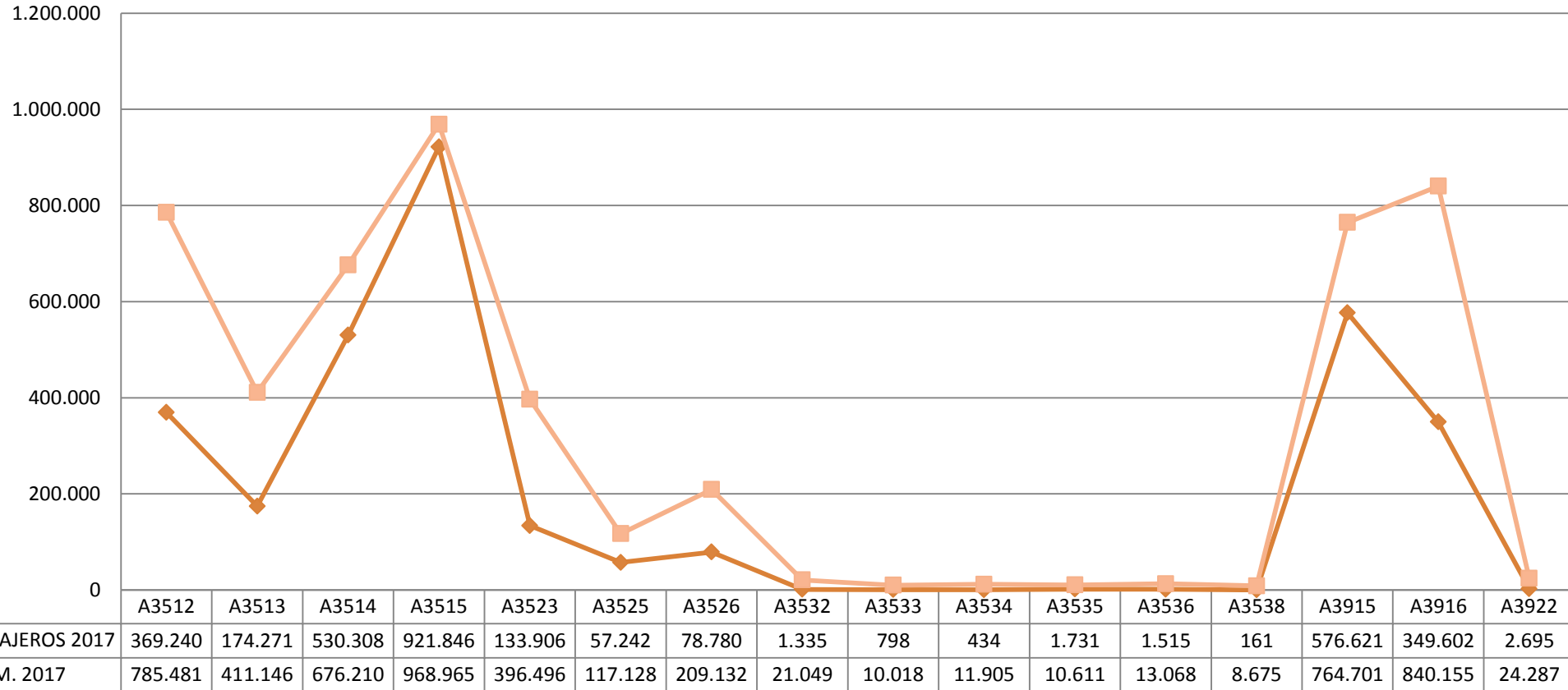


## BIDAIAREN BILAKAERA – KM EMAKIDADUNAREN ARABERA 2016 - 2017



	BUSTURIALDEA	EZKERRALDEA	EUSKOTREN	ENKARTERRI	TXORIERRI	PESALUR
■ KILOMETROAK 2017AN	5.269.027	6.515.815	2.140.821	1.925.402	4.593.432	7.139.719
■ KILOMETROAK 2016AN	5.290.430	6.514.323	2.143.951	1.926.705	4.482.606	7.045.540
■ BIDAIARIAK 2017AN	3.217.545	9.152.464	2.643.652	1.289.758	4.854.026	6.259.320
■ BIDAIARIAK 2016AN	3.150.548	8.921.558	2.638.339	1.217.838	4.570.673	6.108.035

BIDAIARIEN ETA KM-EN ARABERAKO KONPARAZIOA. IBILBIDEAK, LINEAKA, 2017AN



Guztira 5.269.027 kilometro egin dira, eta  
3.200.495 bidaiari izan dira

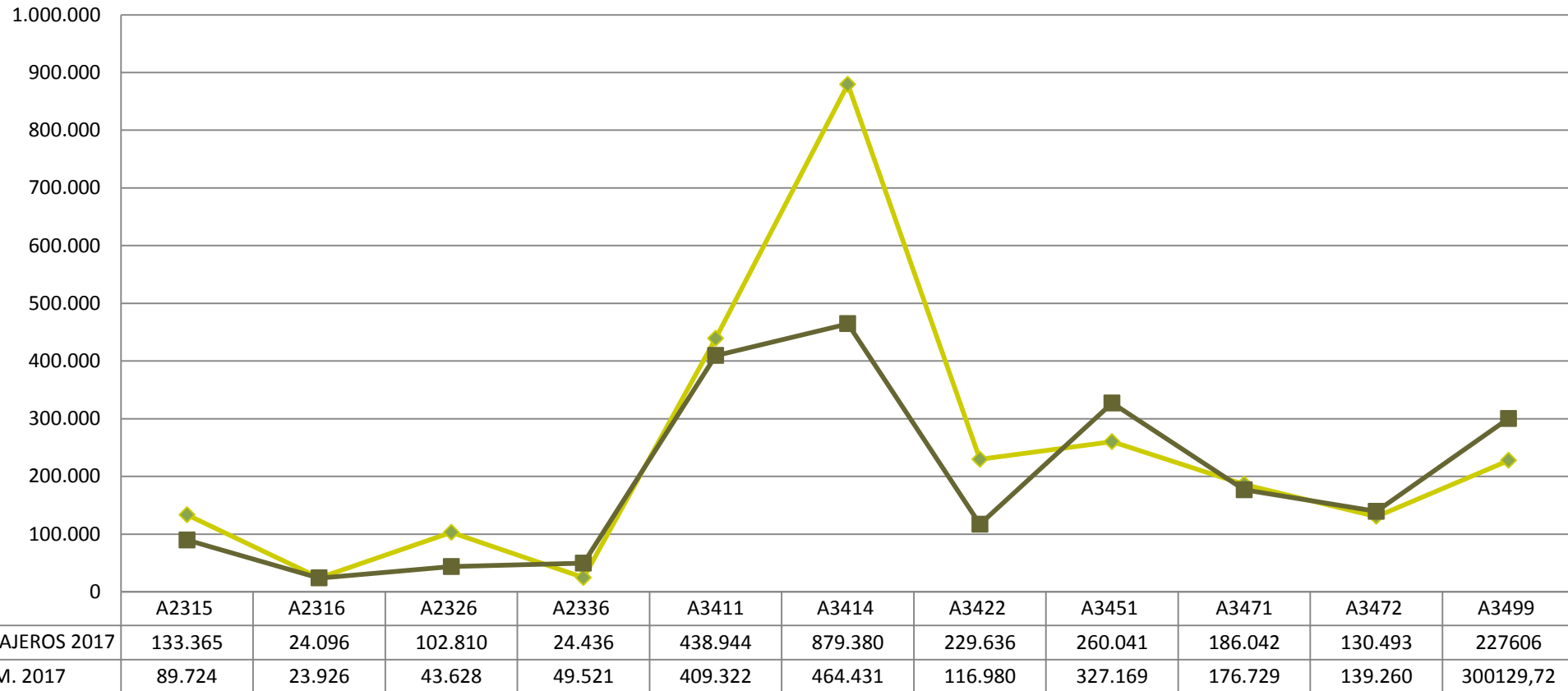


BIDAIARIEN ETA KM-EN ARABERAKO KONPARAZIOA. IBILBIDEAK, LINEAKA, 2017AN



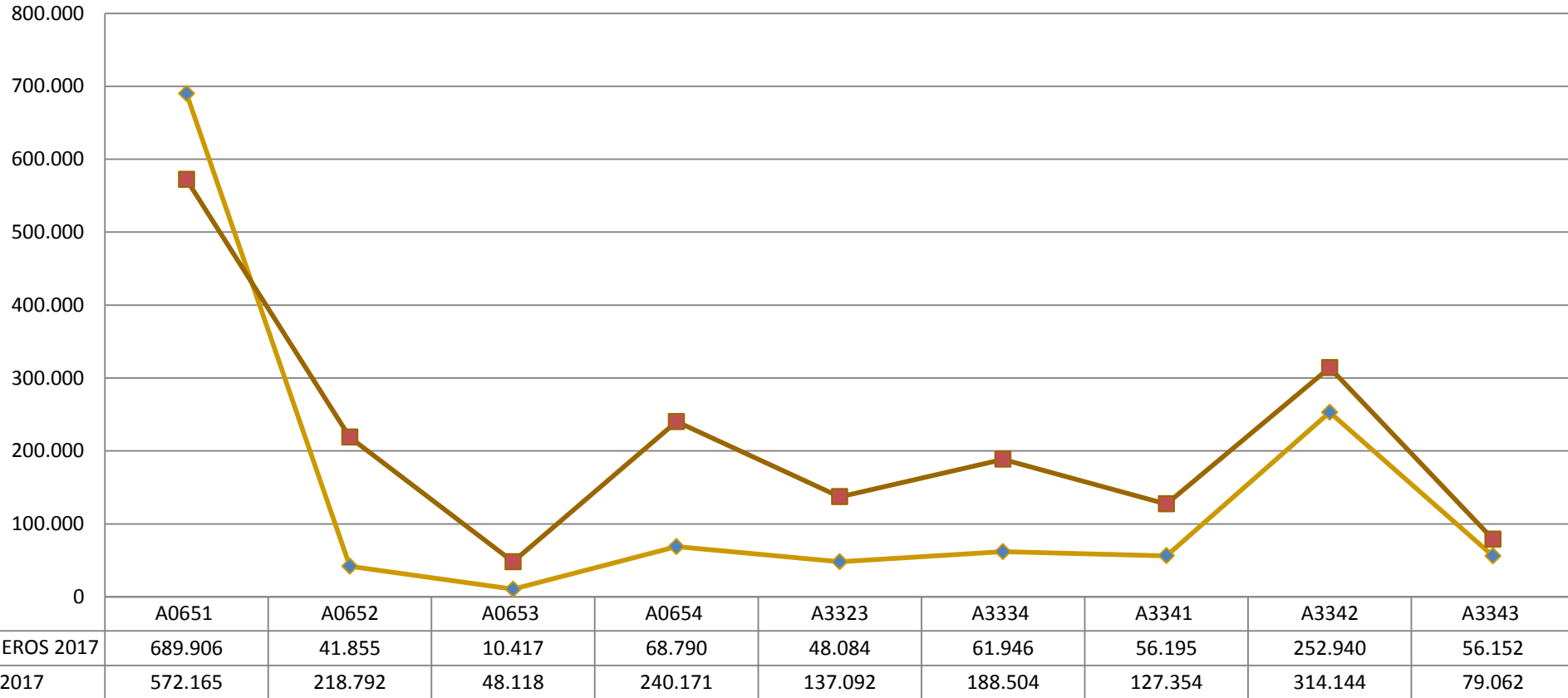
Guztira 6.515.815 kilometro egin dira, eta  
9.134.498 bidaiari izan dira

BIDAIARIEN ETA KM-EN ARABERAKO KONPARAZIOA. IBILBIDEAK, LINEAKA, 2017AN



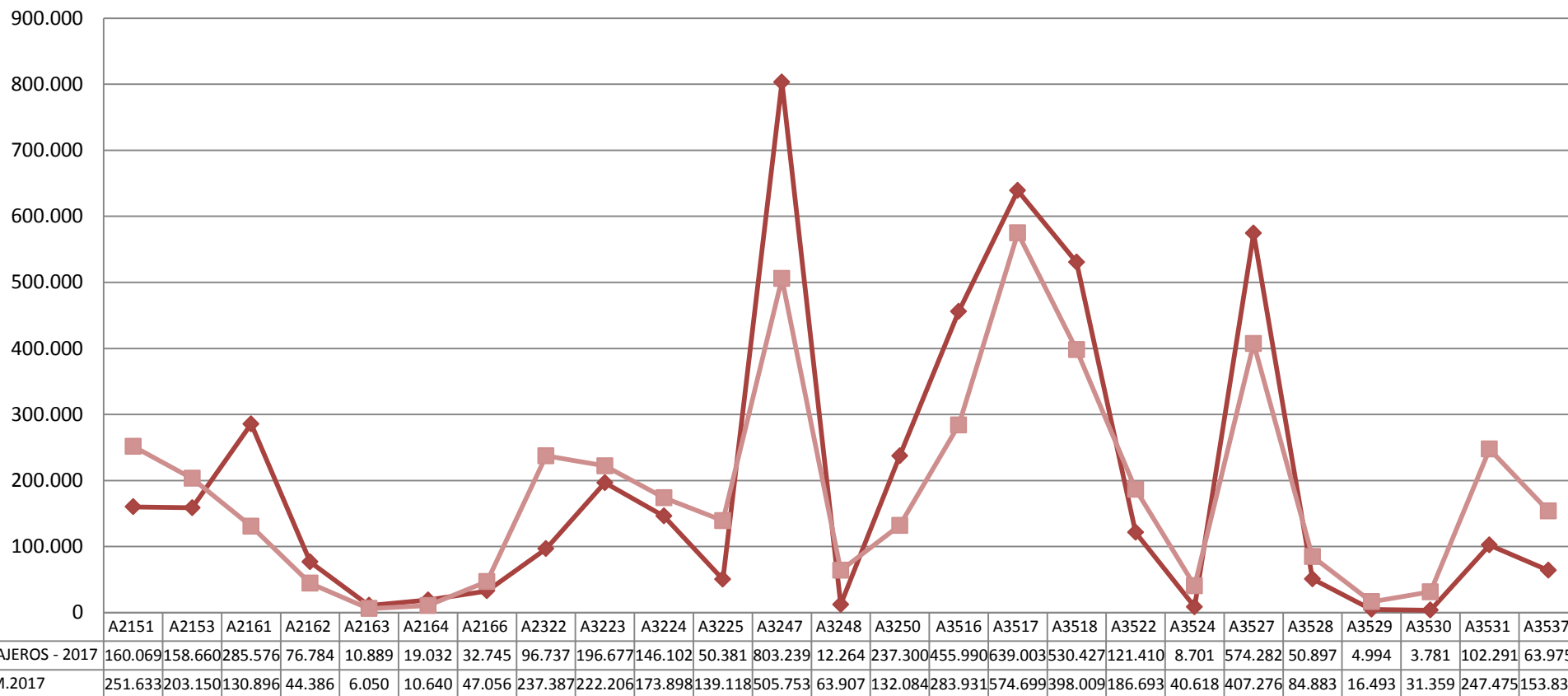
Guztira 2.140.821 kilometro egin dira, eta  
2.636.855 bidaiari izan dira

BIDAIARIEN ETA KM-EN ARABERAKO KONPARAZIOA. IBILBIDEAK, LINEAKA, 2017AN



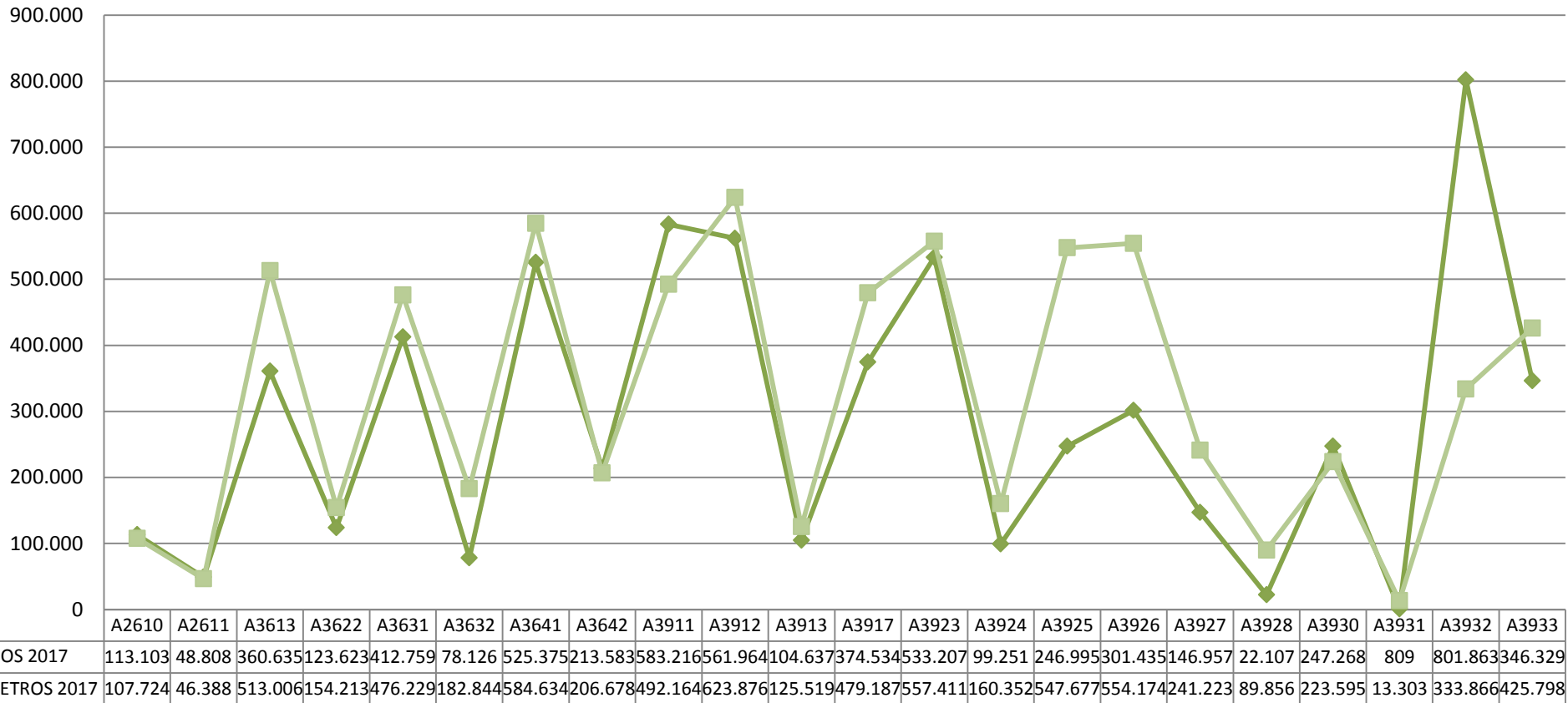
Guztira 1.925.402 kilometro egin dira, eta  
1.286.315 bidaiari izan dira

BIDAIARIEN ETA KM-EN ARABERAKO KONPARAZIOA. IBILBIDEAK, LINEAKA, 2017AN



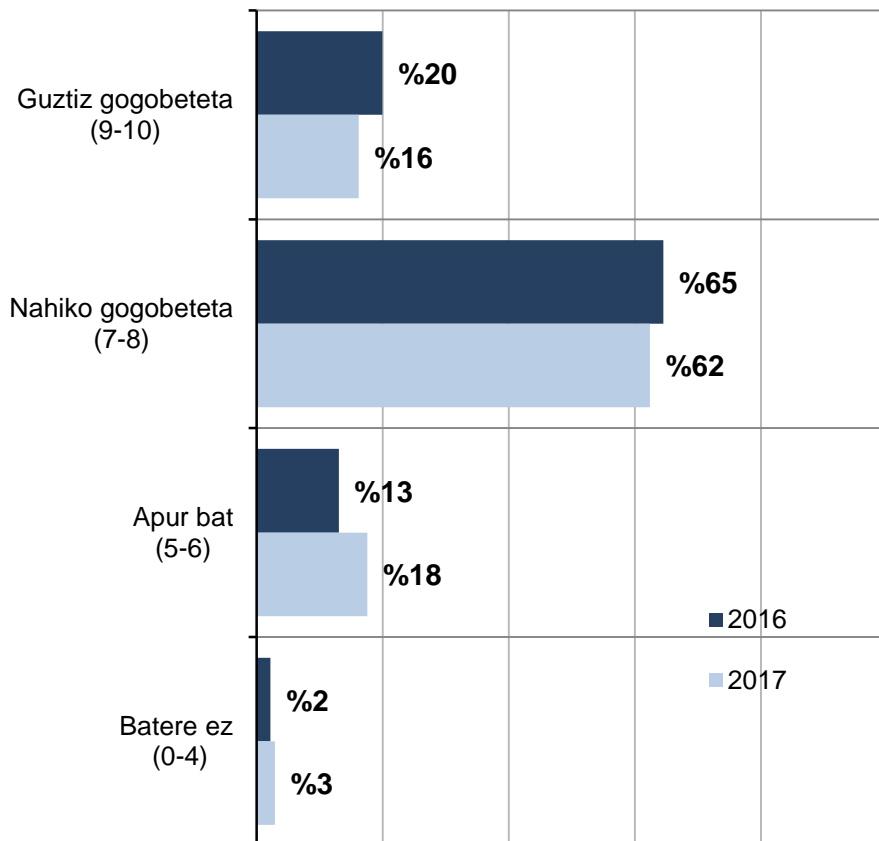
Guztira 4.593.432 kilometro egin dira, eta  
4.842.259 bidaiari izan dira

BIDAIARIEN ETA KM-EN ARABERAKO KONPARAZIOA. IBILBIDEAK, LINEAKA, 2017AN



Guztira 7.139.719 kilometro egin dira, eta  
6.246.600 bidaiari izan dira

**GOGOBETETZE PORTZENTAJEEN BANAKETA**



ERABILTZAIILEEN % 78  
GOGOBETETA DAGO  
ZERBITZUAREN  
KALITATEAREKIN

GOGOBETETZE- INDIZE OROKORRA	
2017.URTEA	7,4
2016.URTEA	7,6

BIZKAIBUSEN ERABILTZAIILEEN GEHIENGO OSO ZABALA ZERBITZUAREKIN GOGOBETETA AGERTU DA ORO HAR. BATEZ BESTEKO GOGOBETETZEA APUR BAT JAITSI DA AURREKO URTEETAN IZANDAKOAREN ALDEAN.

EMAKIDA	KOSTU OSOA	€/KM. IBILBIDEA
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	14.601.123,21	2,384045
ENKARTERRI	5.518.661,05	2,336859 (*)
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	33.038.696,50	4,052906 (*)
NERBIOI - ARRATIA - DURANGALDEA	27.956.506,30	3,367967
TXORIERRI - MUNGIALDEA	18.189.473,29	3,244160
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA- EHU	7.587.561,47	Emakida ez da €/km-ko likidatzen
<b>GUZTIRA 2017</b>	<b>106.892.021,82</b>	


(\*) 2017-11-1ean Bizkaiko Garraio Publikoaren Bulegoak martxan jartzearekin batera, EZKERRALDEA – MEATZALDEAn eta ENKARTERRIn prezio berriak onartu dira.

Zehazki: 4,045076€/km EZKERRALDEAn eta 2,363277€/km ENKARTERRIn.

BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK BIZKAIBUSEN BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA (BAZ) DAUKA. BERTAN, ZERBITZUAREKIN LOTUTAKO EDOZEIN GAIEN INGURUKO INFORMAZIOA ESKAINTZEN DA, KEXAK, ERREKLAMAZIOAK ETA IRADOKIZUNAK IZAPIDETZEN DIRA, ETA INFORMAZIO MATERIALA EMATEN DA BIDE TELEMATIKOA ERABILIZ.

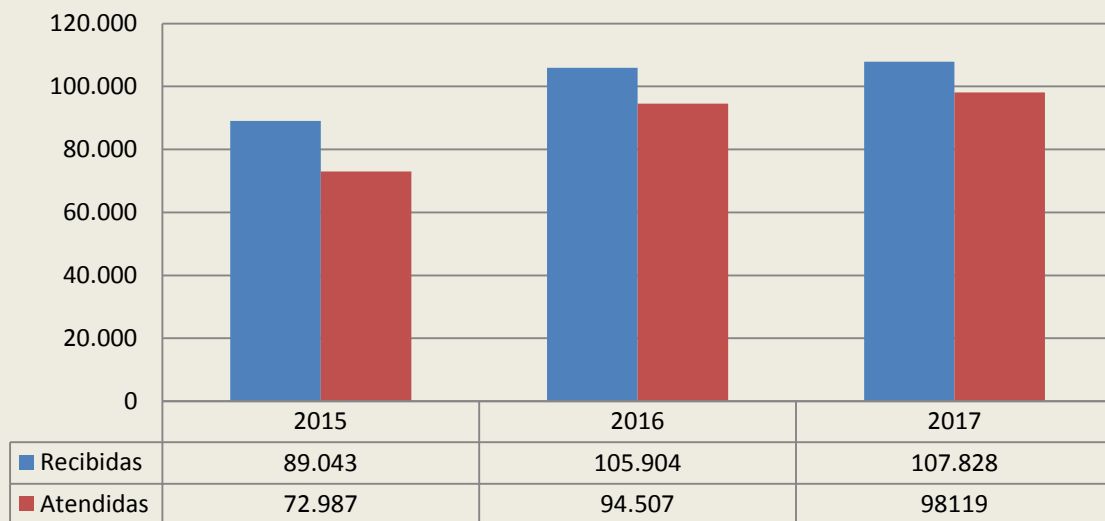
BAZEK TELEFONIKOKI, @INFOBIZKAIBUS POSTONTZIAREN BIDEZ ETA FACEBOOK ETA TWITTER BIDEZ JASOTZEN DITU ERREKLAMAZIOAK ETA INFORMAZIO-ESKAERAK.

**Bizkaibusek doako telefono zenbaki bat jarri zuen martxan 2016ko otsailean**

 **946 125 555**

**Lehengo 902aren ordeez**

**JASOTAKO DEIEN BILAKAERA  
2015 - 2017**



**Jasotako eta erantzundako deien bilakaerak goranzko joera mantendu du 2015 eta 2017 urteen bitartean**



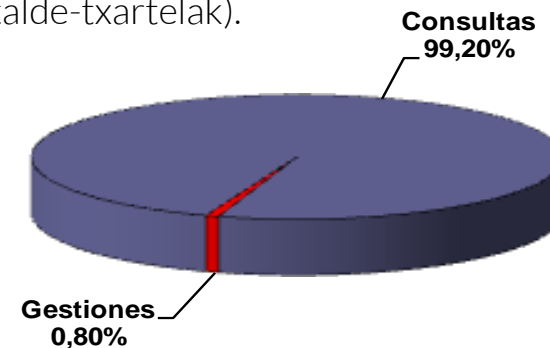
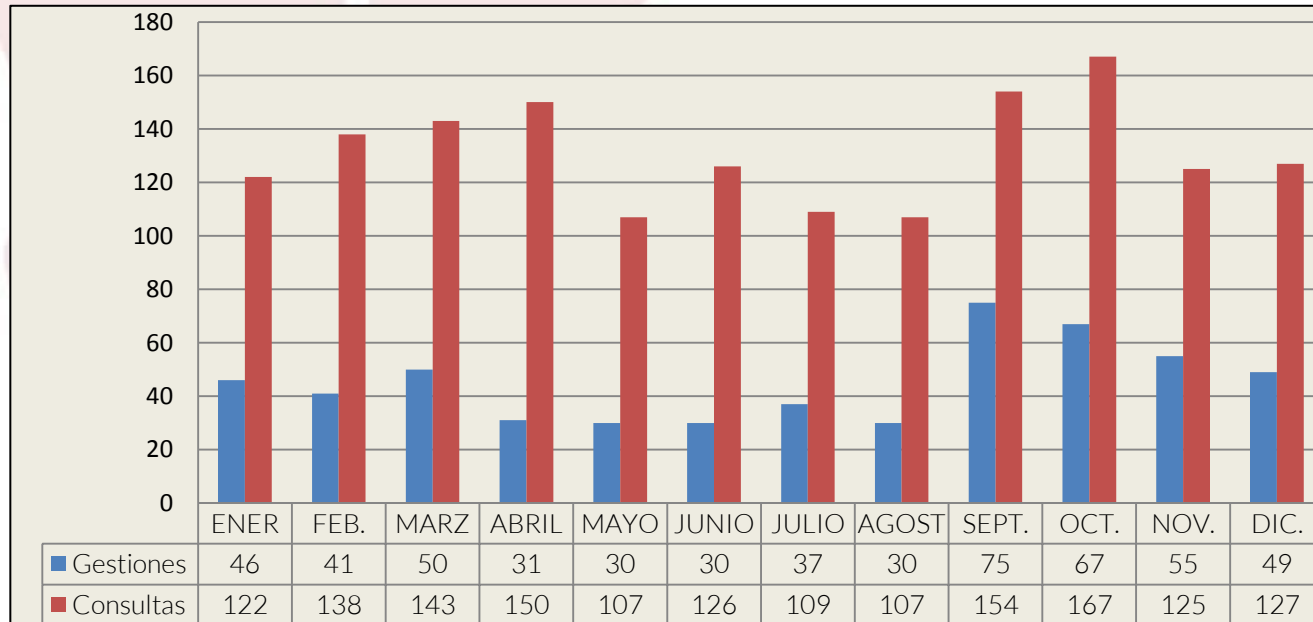
## TELEFONO BIDEZKO ARRETA

ERANTZUNDAKO DEIAK GUZTIRA	KONTSULTAK	KUDEAKETAK
98.119	97.185	934
	99,20%	0,80%

Telefono bidez erantzundako 98.119 deien % 99,04 kontsulta orokorreki buruzkoak izan ziren eta lehenengo instantzian konpondu ziren.

% 0,96k osteko kudeaketak behar izan zituzten (erreklamazioak eta talde-txartelak).

## INFOBIZKAIBUS BIDEZKO ARRETA



**INFOBIZKAIBUS**  
**POSTONTZIAREN** bidez erantzundako kontsulta orokorren eta kudeaketen kopurua (erreklamazioak eta talde-txartelak) 2.116koa izan zen 2017an.

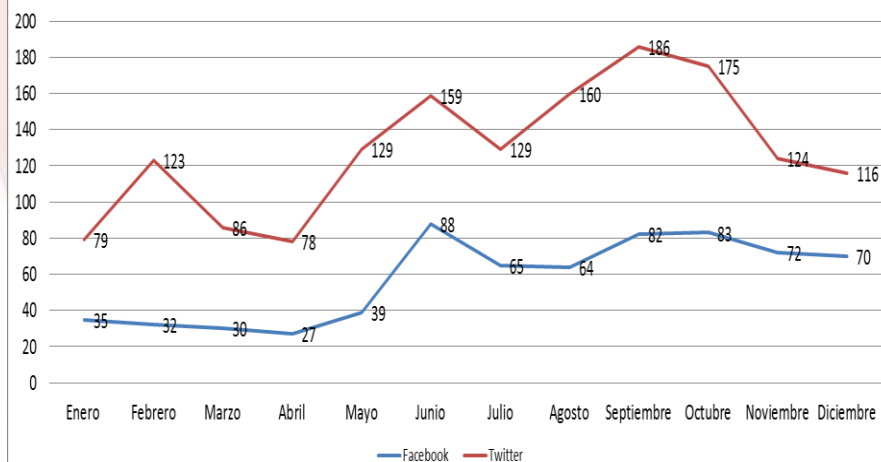
## SARE SOZIALEN BIDEZKO ARRETA



<https://twitter.com/Bizkaibus>

<https://www.facebook.com/Bizkaibus>

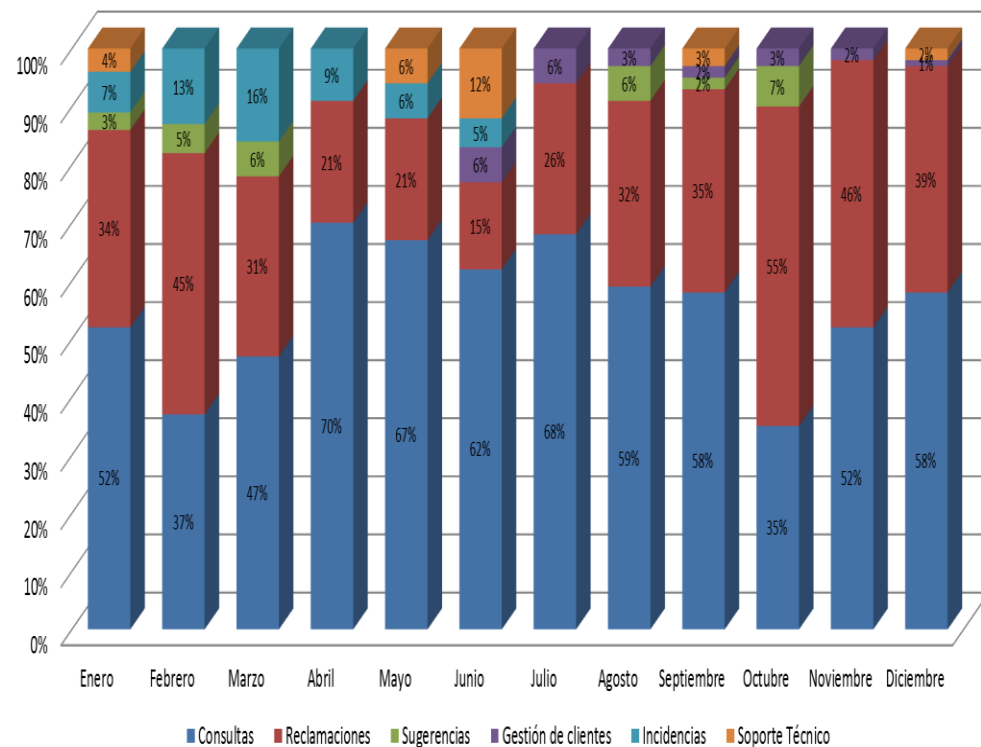
Número de publicaciones Enero-Diciembre 2017




Sare sozialen bidezko komunikazioari dagokionez, 2.231 argitalpen egin ditugu (1.544 Twitterren eta 687 Facebooken). Twitterren 1.575.000 erantzun jaso ditugu eta Facebooken 1.211eko batez besteko irismen organikoa daukagu.

ELKARREKINTZAK GUZTIRA	KONTSULTA K	BESTELAKO AK
9.244	5.134	4.110

TIPO DE INTERACCIONES





Garraioak, Mugikortasuna eta Lurraldearen  
Kohesioa Sustatzeko foru Saila /  
Dpto. foral de Transportes, Movilidad y Cohesión  
Territorial

**Bizkaiko Foru Aldundia /**  
**Diputación Foral de Bizkaia**  
Iparragirre – 21, 3. solairua  
48009 Bilbo