

BIZKAIBUS ZERBITZUAREN 2020. URTEKO MEMORIA



2020

AURKIBIDEA

1. ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK	2
2. FLOTA	3
3. ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2020AN	6
4. BIDAIK ETA KILOMETROAK	13
5. BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA	14
6. GOGOBEETETZE INDIZE OROKORRA	19
7. ZERBITZUAREN KOSTUAK	20

1. ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK

“Bizkaibus” zerbitzuan biltzen dira erabilera orokorreko garraio publiko, erregular eta iraunkorraren eta bidaiarien erabilera sei emakida, Bizkaiko Foru Aldundiko Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria Sustatzeko Sailaren eskumenekoak. Emakida horiek Bizkaiko Lurralde Historikoan dute euren eragiketa eremua, hiriarteko zerbitzu osoa estaltzen dute eta honako hauek dira:

- EZKERRALDEA-MEATZALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. Meatzaldea Bus SAK ustiatzen du, 2014ko abenduaren 14an sinatutako kontratuaren arabera, 10 urterako.
- TXORIERRI-MUNGIALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM-Lujua Txorierri, SAK ustiatzen du, 2014ko abenduaren 14an sinatutako kontratuaren arabera, 10 urterako.
- BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAICO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Busturialdea Lea Artibai Bus, SAK ustiatzen du, 2014ko abenduaren 14an sinatutako kontratuaren arabera, 10 urterako..
- NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Avanza Durangaldea, SAK ustiatzen du, 2014ko abenduaren 14an sinatutako kontratuaren arabera, 10 urterako..
- ENKARTERRIKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM Enkarterri, SAK ustiatzen du, 2014ko abenduaren 14an sinatutako kontratuaren arabera, 10 urterako..
- URIBE KOSTA ETA EZKERRALDEA - UPV/EHU erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzuaren emakida. Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos, SAK ustiatzen du, 2010eko urriaren 24an sinatutako kontratuaren arabera, 8 urterako.

Bere hiriarteko emakida guztiak Bizkaibus sisteman batuz, Bizkaiko Foru Aldundiak zerbitzuen eta tarifen bete-beteko plangintza eta koordinazioa sustatzen ditu, bai eta emakida bakoitzerako dauden baliabideen erabilera eraginkorragoa ere. Horren haritik, aipatzekoa da Bizkaibus sistema hauen onuradun dela, besteak beste:

- Emakiden multzo osorako tarifa-sistema.
- Antzeko ezaugarri teknikoak dituzten ibilgailuak.
- Irudi korporatibo bera.
- ULS sistema komuna.
- Txartelak baliogabetzeko eta ordaintzeko sistema bera.
- <https://web.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus> webgunea, Bizkaiko Foru Aldundiaren titulartasuneko eta berak kudeatua, eta profilak dituena Facebooken eta Twitterren
- Bezeroentzako arreta zerbitzu bakarra Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen dituen emakida guztietarako.

2. FLOTA

Bizkaiko Foru Aldundiak, emakidaren indarraldian zehar, unean uneko ustiapen plan indardunean jasota eta planifikatuta dagoen zerbitzua kasu bakoitzean bete ahal izateko beharrezkoa den flotaren dimentsioa finkatzen du.

Hona hemen Bizkaibuseko flotaren 2020ko berritzeari eta inbertsioari buruzko laburpena:

- Bizkaibuseko flotako autobus kopurua, guztira, 2020-01-01ean: **336 autobus**
- Bizkaibuseko flotako autobus kopurua, guztira, 2020-12-31n: **338 autobus**
- Erositako autobus berriak: **23**
- Autobus berrietan egindako inbertsioa: **6,44 milioi euro.**
- **Bizkaibuseko flotaren batez besteko adina 2020-12-31n: 5,60 urte.**

Flotan I. motako autobusak, II. motakoak eta Low Entry II. motakoak daude, hau da, zoru baxuko hiri autobusak, zoru altuko hiriarteko autobusak, eta zoru baxuko hiriarteko autobusak. Mota horietako bakoitzean hainbat luzera daude, 8 metrotik hasi eta 10, 12, 15 edo 18 metroraino.

Bizkaibusen gehien dauden autobus modeloak II. klasekoak dira, eta horrekin indartu egin da zerbitzuaren hiriarteko izaera. Klase horren barnean, 12 metroko ibilgailuak dira gehien daudenak, izan ere, oso moldakorrak dira.

- **2020an flotan sartutako ibilgailu hibridoen kopurua, guztira: 6 autobus**

2020ko abenduaren 31n Bizkaibus zerbitzuari atxikitako flotan 338 autobus zeuden, eta horietatik 29 hibridoak ziren (motor elektrikoa eta errektuntza motorra dutenak). Hauxe da flotaren banaketa emakiden eta modeloen arabera:

FLOTA 2019KO ABENDUAN: LABURPENA

	I. klasea					II. klasea					GUZTIRA
	10	12	15	18	Guztira	10	12	15	18	Guztira	
Emakidaduna											
Eusko Trenbideak							21		10	31	31
GAM Enkarterri						2	12	6		20	20
GAM Txorierri		7	7		14	2	32	16		50	64
Avanza Durangaldea		20			20	1	34	26		61	81
Ezkerraldea-Meatzaldea	1	70		10	81		11	10	2	23	104
Busturialdea Lea-Artibai							15	23		38	38

1	97	7	10	115	5	125	81	12	223	338
---	----	---	----	-----	---	-----	----	----	-----	-----

3. ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2020AN

Garraio eta Mugikortasun Jasangarriko Sailak 2020ko urtarrilaren 1etik aurrera aldaketa batzuk ezarri zituen Bizkaibusen zerbitzua hobetzeko:

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ZERBITZU BERRIAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3521	Linea Bizkaibusen zerbitzura igarotzea

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ORDUTEGIAK ETA IBILBIDEAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3135, A3321	Ibilbidea aldatzea oinezkoak Santurtzi
Uribe Kosta eta Ezkerraldea EHU	A3451, A3499	Ibilbidea aldatzea oinezkoak Gorliz
Busturialdea Lea Artibai eta Nerbioi Arratia Durangaldea	A3512, A3515, A3516, A3923, A3926, A3927, A3933	Gurtubayko bidegintza aldatzea
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3917, A3925, A3927	Lemoan bidegintza aldatzea (N-240)
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3930	Terminala geltoki intermodalera aldatzea.
Busturialdea Lea-Artibai	A3513, A3523	Terminala geltoki intermodalera aldatzea.
Uribe Kosta eta Ezkerraldea EHU	A3499	Gabonetako ordutegia aldatzea
Busturialdea Lea-Artibai	A3514	Indartze zerbitzu berria

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: IBILBIDEAK ETA GERALEKUAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
Uribe Kosta eta Ezkerraldea EHU	A2164, A3411	Asfaltatua
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3641	Amurrioko geltokia hobetzeko obrak
Busturialdea Lea-Artibai	A3526	Anzora geltokia lekualdatzea ikusgarritasuna hobetzeko
Uribe Kosta eta Ezkerraldea EHU	A3411	Azkorriko geltokia hobetzea eta lekualdatzea
Uribe Kosta eta Ezkerraldea EHU	A2162, A3411 eta A3451	Telletxe geltokia lekualdatzea
Busturialdea Lea-Artibai	A3526	Gerekiz geltokia lekualdatzea
Uribe Kosta eta Ezkerraldea EHU	A2164, A3422, A3471, A3531	Geltoki berria Makaleta etorbideko 75. zenbakian
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3915, A3916	EGI geltokia lekualdatzea
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3928	Artzubi geltoki berria Zeberion
Txorierri-Mungialdea	A3248	Astrabuduako geltokiak aldatzea
Ezkerraldea Meatzaldea eta Enkarterri	A3122, A3136, A3137, A3144, A3336, A3341, A3342, A3343	Basurto geltokia lekualdatzea
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3613, A3641	Areta (Laudio) geltokia lekualdatzea

Bestalde, COVID-19aren osasun krisia hasi zenetik, neurri asko ezarri dira Bizkaibusek zerbitzuaren eskaintza egokituz osasun agintaritzek onetsitako xedapenak eta Euskadiko Garraioaren Koordinazio mahaiaren akordioak betetzeko. Guztira 17 aldaketa egin dira eskaintzan:

- Covid-19aren aurka egiteko 17 zerbitzu aldaketa egin ditu Bizkaibusek

ZERBITZUAREN ALDAKETAK - COVID-19A		
APLIKAZIO EGUNA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA	LINEA
2020-03-14tik aurrera	Gaueko zerbitzuak eta ekitaldietarako zerbitzu bereziak kentzea	A3516 eta A3932
2020-03-15etik aurrera	Zerbitzuaren eskaintza gutxitzeko larrialdi neurriak alarma egoera dela-eta: Maiztasunak gutxitzea (orokorrean, erdira) eta jaiegunetan bestelako garraio publikoko aukerak dituzten lineetako zerbitzuak kentzea	Bizkaibusek lineetan, orokorrean
2020-03-21etik 2020-05-09ra	Ibilgailuetako gehienezko edukiera gutxitzea: eseritako plazen 1/3 + zutik egoteko plazen 1/4	Bizkaibusek lineetan, orokorrean
2020-03-28tik 2020-04-03ra	Maiztasunak edo bidaia berriak gehitzea 12 lineen ordutegietan osasun langileak lantokietara joatea errazteko	A0654, A3141, A3224, A3333, A3471, A3472, A3499, A3513, A3522, A3642, A3916 eta A3926
2020-04-04tik 2020-04-13ra	Zerbitzuen eskaintza ahalik eta gehien gutxitzea (gutxi gora behera herenera) 10/2020 Legegintza Errege Dekretuaren bidez onetsitako ordaindutako baimen berreskuragarria indarrean egon zen bitartean	Bizkaibusek lineetan, orokorrean
2020-04-14tik 2020-05-12ra	Ordaindutako baimen berreskuragarriaren aurreko eskaintzaren mailak ezartzea, 2020-04-03aren aurreko ordutegiekin	Bizkaibusek lineetan, orokorrean
2020-03-21etik 2020-05-09ra	Ibilgailuetako gehienezko edukiera gehitzea: eseritako plazen 1/2 + zutik joateko plazen 2 pertsona/m ²	Bizkaibusek lineetan, orokorrean
2020-05-13tik aurrera	Bizkaibusek linea gehienetarako onetsitako urteko egutegiaren eskaintza partzialki berreskuratzea, EHUko kanpuseko lineak, planifikatu gabeko indartzeak, 23:00etatik aurrerako gaueko zerbitzuak eta aireportuko linea salbuetsiz	Bizkaibusek lineak, EHUko lineak eta A3247 linea salbuetsiz.
2020-05-18tik aurrera	Leioako campuserako lineen zati bat martxan jartzea, 2020-03-15etik aurrea murriztuta edo kenduta zeudenak	A2161, A2314, A2322, A0654, A2151, A3225, A2315, A2326, A2318 eta A2610
2020-06-01etik aurrera	Neurrien arintzeko 2. fasearekin bat eginez, kendutako EHUko Leioako campuserako lineen, A3339 linearen eta 23:00ak ondorengo gaueko zerbitzuen bigarren zatia berreskuratzea, A3932 linea salbu	A2315, A2318, A2610 eta A3339. Gauekoak, Bizkaibuseko linea guztietan
2020-06-08tik aurrera	Ibilgailuetako gehienezko edukieraren muga kentzea	Bizkaibusek lineetan, orokorrean
2020-07-01etik aurrera	Galdakao- Boluetako metroa linearen ohiko egutegia berreskuratzea baina ostiral, larunbat eta jaiegun bezperetako gaueko ordutegia Metro Bilbaoko ordutegiari egokituta	A3932
2020-09-01etik aurrera	Bizkaibuseko egutegia eta ohiko ordutegiak berreskuratzea aireportuko linea eta Galdakao – Boluetako metroko linea salbuetsiz	Bizkaibus osoa, A3247 eta A3932 salbuetsiz

2020-09-11tik aurrera	Aireportuko linearen maiztasuna gehitzea asteburuetan, asteko eskaintzarekin parekatuz	A3247
2020-10-27tik 2020-11-06ra	Gaueko zerbitzuak kentzea 24:00etatik aurrera Lehendakariaren 36/2020 Dekretuan aurreikusitako neurriak betez	A3136, A3516 eta A3932
2020-11-06tik 2020-12-10era	Gaueko zerbitzuak kentzea 22:30etik aurrera Lehendakariaren 38/2020 Dekretuan aurreikusitako neurriak betez	A3631, A3641, A3642, A3923, A3932, A3247, A3516, A3517, A3115, A3122, A3135, A3136, A3137, A3141, A3332, A3336
2020-12-11tik aurrera	Gaueko zerbitzuak kentzea 23:00etatik aurrera Lehendakariaren 44/2020 Dekretuan aurreikusitako neurriak betez	A3631, A3641, A3923, A3932, A3247, A3516, A3136

4. BIDAIAK ETA KILOMETROAK

Beheko taulan 2019ko eta 2020ko bidaia eta kilometro kopuruak azaltzen dira emakidaz emakida:

2019 ETA 2020 ARTEKO KONPARAZIOA / BIDAIAK ETA KILOMETROAK

EMAKIDA	2019KO BIDAIARIAK	2020KO BIDAIARIAK	ALDEA (%)
BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAI	3.461.823	2.030.397	-41,35
ENKARTERRI	1.432.031	880.498	-38,51
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	9.750.443	6.257.591	-35,82
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	6.388.719	3.985.433	-37,62
TXORIERRI-MUNGIALDEA	5.447.052	2.885.445	-47,03
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	2.800.013	1.747.582	-37,59
GUZTIRA	29.280.081	17.786.946	-39,25

EMAKIDA	2019AN EGINDAKO KILOMETROAK	2020AN EGINDAKO KILOMETROAK	ALDEA (%)
BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAI	5.327.266,39	4.928.415,82	-7,49
ENKARTERRI	1.952.111,47	1.814.998,74	-7,02
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	6.662.693,82	6.124.661,48	-8,08
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	7.155.651,24	6.616.501,71	-7,53
TXORIERRI-MUNGIALDEA	4.919.480,22	4.312.299,38	-12,34
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	2.126.690,84	1.934.100,79	-9,06
GUZTIRA	28.143.893,98	25.730.977,92	-8,57

Goiko datuetan ikus daitekeenez, Bizkaibus zerbitzuak gutxitzeak izan ditu 2020ko ekitaldiari dagozkion bi analisi kontzeptuetan 2019ko ekitaldiko datuekin alderatuta.

- Bidaiak % 39,25 gutxitu dira aurreko ekitaldiarekin alderatuz, eta emakidadun guztiei eragin die horrek
- Egindako kilometro kopurua ere % 8,57 gutxitu da 2019koaren aldean.

KILOMETRO KOPURUA 2020AN, EMAKIDADUN ETA LINEA BAKOITZEAN

BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAI		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2020
LINEA	IZENA		km
A3512	BILBO - LEKEITIO (autobidetik)		768.452,41
A3513	BILBO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-EA-LEKEITIO		383.842,12
A3514	BILBO-AMOREBIETA ETXANO-GERNIKA LUMO		613.162,70
A3515	BILBO-AMOREBIETA ETXANO-GERNIKA LUMO-BERMEO		901.604,67
A3523	BILBO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-AULESTIA-LEKEITIO		368.819,89
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU		81.666,89
A3526	MUNGIA-GERNIKA LUMO-IBARRANGELU		207.610,56
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ		18.492,74
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA		8.801,52
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI		10.459,40
A3535	LEKEITIO - AMOROTO		9.322,32
A3536	LEKEITIO - MENDEXA		11.504,36
A3538	LEKEITIO - BARAINKA		7.621,04
A3915	BILBO - DURANGO - ONDARROA (autobidetik)		719.195,37
A3916	BILBO - ERMUA - ONDARROA (autobidetik)		796.522,22
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN-ETXEBARRIA		21.337,61
GUZTIRA			4.928.415,82

ENKARTERRI		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2020
LINEA	IZENA		km
A0651	BILBO - BALMASEDA		548.951,21
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA		206.961,79
A0653	TURTZIOZ-ARTZENTALES		41.689,34
A0654	BALMASEDA - UPV EHU		229.157,86
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES		129.643,28
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA		178.189,19
A3341	BILBO - SODUPE - ARRESPALDITZA		118.572,14
A3342	BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA		292.758,05
A3343	BILBO-SODUPE-GORDEXOLA		69.075,88
GUZTIRA			1.814.998,74

EZKERRALDEA- MEATZALDEA		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2020
LINEA	IZENA		km
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)		40.938,73
A2314	BILBO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU		154.713,13

A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (autobidea)	164.339,87
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (autobidea)	59.913,38
A2324	BILBO - UPV/EHU (Enekuri)	21.817,95
A3115	BILBO - SANTURTZI	423.181,57
A3122	BILBO - BARAKALDO - SESTAO - ERREPELEGA/REPELEGA	178.827,30
A3129	LUTXANA - GURUTZETA/CRUCES - SANTURTZI	579.167,86
A3135	SESTAO - KABIEZES	222.415,21
A3136	BILBO-BARAKALDO-SANTURTZI	680.361,29
A3137	BILBO - BARAKALDO	168.607,90
A3141	GURUTZETA/CRUCES - BAGATZA - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	222.941,23
A3144	BILBO - GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO (Ugarte)	268.906,67
A3151	BILBO-SANTURTZI-PORTUGALETE (autobidetik)	273.510,80
A3321	PORTUGALETE - ONDARRA/LA ARENA - MUSKIZ	280.025,64
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	92.276,91
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	147.458,05
A3333	GALLARTA - SANTURTZI	339.852,14
A3335	MUSKIZ-SESTAO	268.036,74
A3336	BILBO-MUSKIZ	639.025,65
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA/LAS ARENAS	609.201,76
A3339	GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO - LA ARENA	76.905,62
A3340	BILBO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (autobidea)	199.894,83
A3521	BILBO - HOSPITAL SANTA MARINA OSPITALEA	12.341,25
GUZTIRA		6.124.661,48

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2020
LINEA	IZENA		km
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU		87.569,00
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU		32.625,99
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - GOIKIRI		489.158,57
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO		146.642,66
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU		435.407,55
A3632	BILBO - BASAURI - SAN MIGEL (BEGOÑA)		135.841,44
A3641	ARRIGORRIAGA- BASOZELAI - GALDAKAOKO OSPITALEA		563.908,32
A3642	BASAURI - GALDAKAOKO OSPITALEA (BENGOETXE)		193.279,20
A3911	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO		452.584,56
A3912	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR		576.755,53
A3913	ARRAZOLA - DURANGO		114.533,00
A3917	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI		437.623,15
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (AUTOBIDETIK)		514.005,90
A3924	ERMUA (A) - DURANGO (A) - UPV/EHU		115.049,65
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE		511.051,03
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (AUTOBIDETIK)		499.864,12
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI		224.948,08
A3928	ZEBERIO - ARRIGORRIAGA		81.201,75
A3930	BILBO - GALDAKAO (AUTOBIDETIK)		203.459,86
A3932	GALDAKAO - ETXEBARRIKO METROA		337.627,86
A3933	BILBO - DURANGO (AUTOBIDETIK)		449.845,63
A3931	GARAI-DURANGO		13.518,86
GUZTIRA			6.616.501,71

TXORIERRI-MUNGIALDEA		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2020
LINEA	IZENA		km
A2151	AREETA/LAS ARENAS - LARRABETZU		238.531,34
A2153	BILBO - LOIU - LAUROETA - DERIO		187.441,05
A2161	BIZKAIA ZUBIA/PUENTE BIZKAIA - UPV/EHU		120.674,04
A2162	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Algorta)		26.885,01
A2163	ERANDIO - UPV/EHU		4.144,40
A2164	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Fadura)		7.471,60
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU		34.139,38
A2322	BILBO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU		215.307,12
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)		204.313,93
A3224	BILBO - DERIO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLOGICO		179.899,93
A3225	BILBO-LAUKIZ		130.173,06
A3247	BILBO - AIREPORTUA/AEROPUERTO		424.070,80
A3248	ASTRABUDUA - ERANDIOGOIKOA - SONDIKA		53.294,60
A3250	BILBO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLOGICO (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)		126.469,05
A3516	BILBO - MUNGIA (autobidetik)		264.128,12
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA		590.149,54
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (autobidetik)		405.557,14
A3522	MUNGIA - DERIO - CRUCES/GURUTZETA		181.341,78
A3524	BERMEO - BAKIO		31.251,22
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (autobidetik)		388.937,15
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV / EHU/EHU		58.822,26
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA		14.185,68
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA		26.637,36
A3531	SOPELA - MUNGIA - GATIKA		257.908,46
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA		140.565,36
GUZTIRA			4.312.299,38

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2020
LINEA	IZENA		km
A2315	SANTURTZI - EHU		89.228,48
A2316	SESTAO - EHU		18.541,00
A2326	BARAKALDO - EHU		34.728,48
A2336	MUSKIZ - EHU		33.465,88
A3411	BILBO-GETXO		381.273,40
A3414	BILBO-GETXO (TUNELETIK)		446.804,54
A3422	AREETA-BERANGO		103.993,05
A3451	AREETA-ARMINTZA		291.915,97
A3471	GETXO-GURUTZETA Faduratik		151.430,57
A3472	GETXO-GURUTZETA Areetatik		130.480,60
A3499	PLENTZIA (METRO GELTOKIA)-GORLIZ		252.238,82
GUZTIRA			1.934.100,79

BIDAIK 2020AN, EMAKIDADUN ETA LINEA BAKOITZEAN

BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAI		BIDAIK	2020
LINEA		IZENA	BIDAIK
A3512		BILBO - LEKEITIO (autobidetik)	238.330
A3513		BILBO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-EA-LEKEITIO	123.134
A3514		BILBO-AMOREBIETA ETXANO-GERNIKA LUMO	341.259
A3515		BILBO-AMOREBIETA ETXANO-GERNIKA LUMO-BERMEO	581.258
A3523		BILBO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-AULESTIA- LEKEITIO	81.919
A3525		GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	33.333
A3526		MUNGIA-GERNIKA LUMO-IBARRANGELU	72.574
A3532		GERNIKA LUMO - NABARNIZ	964
A3533		GERNIKA LUMO - MENDATA	381
A3534		GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	303
A3535		LEKEITIO - AMOROTO	1.388
A3536		LEKEITIO - MENDEXA	1.808
A3538		LEKEITIO - BARAINKA	122
A3915		BILBO - DURANGO - ONDARROA (autobidetik)	336.906
A3916		BILBO - ERMUA - ONDARROA (autobidetik)	214.605
A3922		MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN-ETXEBARRIA Gorabeheren tiketak	2.108 5
GUZTIRA			2.030.397

ENKARTERRI		BIDAIK	2020
LINEA		IZENA	BIDAIK
A0651		BILBO - BALMASEDA	473.217
A0652		LANESTOSA - BALMASEDA	30.601
A0653		TURTZIOZ-ARTZENTALES	4.887
A0654		BALMASEDA - UPV EHU	54.045
A3323		PORTUGALETE - GALDAMES	32.349
A3334		SANTURTZI - BALMASEDA	40.992
A3341		BILBO - SODUPE - ARRESPALDITZA	35.857
A3342		BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA	175.303
A3343		BILBO-SODUPE-GORDEXOLA	33.246
Gorabeheren tiketak			1
GUZTIRA			880.498

EZKERRALDEA- MEATZALDEA		BIDAIK	2020
LINEA	IZENA	BIDAIK	
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)	87.709	
A2314	BILBO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU	183.457	
A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (autobidea)	258.740	
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (autobidea)	87.064	
A2324	BILBO - UPV/EHU (Enekuri)	59.070	
A3115	BILBO - SANTURTZI	396.362	
A3122	BILBO - BARAKALDO - SESTAO - ERREPELEGA/REPELEGA	156.051	
A3129	LUTXANA - GURUTZETA/CRUCES - SANTURTZI	693.977	
A3135	SESTAO - KABIEZES	378.730	
A3136	BILBO-BARAKALDO-SANTURTZI	673.293	
A3137	BILBO - BARAKALDO	248.408	
A3141	GURUTZETA/CRUCES - BAGATZA - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	281.059	
A3144	BILBO - GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO (Ugarte)	400.507	
A3151	BILBO-SANTURTZI-PORTUGALETE (autobidetik)	150.250	
A3321	PORTUGALETE - ONDARRA/LA ARENA - MUSKIZ	210.536	
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	50.097	
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	199.068	
A3333	GALLARTA - SANTURTZI	378.731	
A3335	MUSKIZ-SESTAO	175.906	
A3336	BILBO-MUSKIZ	545.263	
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA/LAS ARENAS	444.785	
A3339	GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO - LA ARENA	35.050	
A3340	BILBO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (autobidea)	136.577	
A3521	BILBO - HOSPITAL SANTA MARINA OSPITALEA	26.890	
Gorabeheren tiketak		11	
GUZTIRA		6.257.591	

NERBIOI- ARRATIA- DURANGALDEA		BIDAIK	2020
LINEA	IZENA	BIDAIK	
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	72.584	
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	32.491	
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - GOIKIRI	251.310	
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	84.979	
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	253.684	
A3632	BILBO - BASAURI - SAN MIGEL (BEGOÑA)	38.705	
A3641	ARRIGORRIAGA- BASOZELAI - GALDAKAOKO OSPITALEA	342.406	
A3642	BASAURI - GALDAKAOKO OSPITALEA (BENGOETXE)	140.530	
A3911	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	382.414	
A3912	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	374.919	
A3913	ARRAZOLA - DURANGO	71.102	
A3917	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	252.163	
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (AUTOBIDETIK)	332.778	
A3924	ERMUA (A) - DURANGO (A) - UPV/EHU	57.746	
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	160.436	
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (AUTOBIDETIK)	181.228	

A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI	104.077
A3928	ARTEA - ZEBERIO - ARRIGORRIAGA	14.859
A3930	BILBO - GALDAKAO (AUTOBIDETIK)	150.402
A3932	GALDAKAO - ETXEBARRIKO METROA	453.887
A3933	BILBO - DURANGO (AUTOBIDETIK)	232.174
A3931	GARAI-DURANGO	552
	Gorabeheren tiketak	7
GUZTIRA		3.985.433

TXORIERRI-MUNGIALDEA		BIDAIK	2020
LINEA	IZENA	BIDAIK	
A2151	AREETA/LAS ARENAS - LARRABETZU	109.465	
A2153	BILBO - LOIU - LAUROETA - DERIO	114.285	
A2161	BIZKAIA ZUBIA/PUENTE BIZKAIA - UPV/EHU	152.768	
A2162	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Algorta)	40.197	
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	5.080	
A2164	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Fadura)	10.469	
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU	18.897	
A2322	BILBO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU	83.750	
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	108.725	
A3224	BILBO - DERIO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLÓGICO	78.343	
A3225	BILBO-LAUKIZ	41.406	
A3247	BILBO - AIREPORTUA/AEROPUERTO	296.418	
A3248	ASTRABUDUA - ERANDIOGOIKOA - SONDIKA	8.895	
A3250	BILBO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLÓGICO (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	124.204	
A3516	BILBO - MUNGIA (autobidetik)	258.184	
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	402.145	
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (autobidetik)	383.662	
A3522	MUNGIA - DERIO - CRUCES/GURUTZETA	89.098	
A3524	BERMEO - BAKIO	4.247	
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (autobidetik)	356.293	
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	34.767	
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	5.120	
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	2.465	
A3531	SOPELA - MUNGIA - GATIKA	101.268	
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	55.288	
	Gorabeheren tiketak	6	
GUZTIRA		2.885.445	

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU		BIDAIK	2020
LINEA	IZENA	BIDAIK	
A2315	SANTURTZI - EHU	71.679	
A2316	SESTAO - EHU	14.590	
A2326	BARAKALDO - EHU	59.701	
A2336	MUSKIZ - EHU	17.513	

A3411	BILBO-GETXO	291.499
A3414	BILBO-GETXO (TUNELETIK)	567.243
A3422	AREETA-BERANGO	150.480
A3451	AREETA-ARMINTZA	164.380
A3471	GETXO-GURUTZETA Faduratik	119.868
A3472	GETXO-GURUTZETA Areetatik	83.834
A3499	PLENTZIA (METRO GELTOKIA)-GORLIZ	206.793
	Gorabeheren tiketak	2
GUZTIRA		1.747.582

5. BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

Bizkaibusen Bezeroentzako Arreta Zerbitzuak informazioa eskaintzen du zerbitzuarekin zerikusia duten gai guztiei buruz, erreklamazioak bideratzen ditu eta informazio materiala banatzen die bide telematikotik hala eskatzen dutenei.

BAZek erreklamazioak eta informazio eskaerak jasotzeko bide hauek erabiltzen ditu: telefona, posta/Laguntzaile, webgunea eta sare sozialak.

Orokorrean gutxitu egin dira arreta eskaerak, eta horrek adierazi du Covid-19aren osasun krisiak Bizkaibusen zerbitzuen eskaria gutxitu duela.

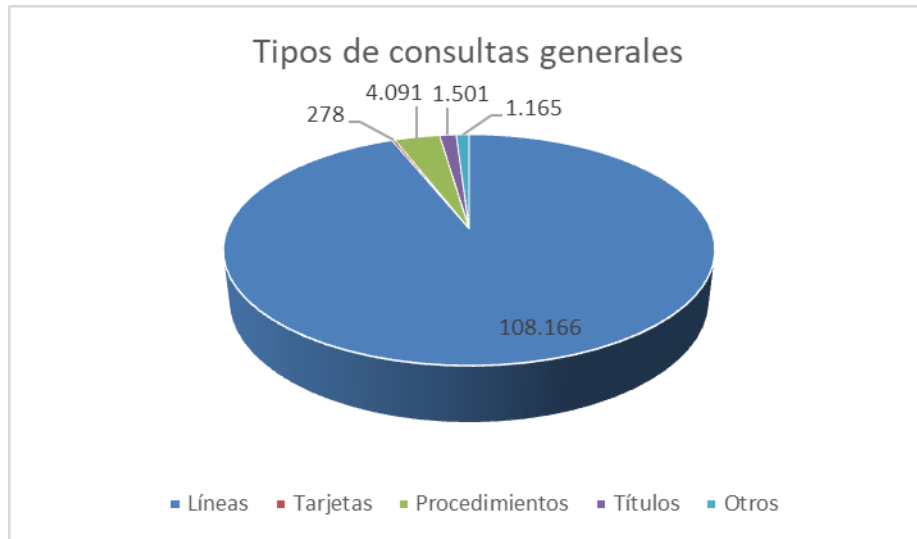
Sare sozialetako elkarreraginak ere gutxiago izan ziren 2020an 2019arekin alderatuz. Zehazki, 11.114, hau da, 2019a baino % 25 gutxiago (orduan 14.114 izan ziren).

Hala ere, jasotako eta erantzundako zerbitzuen bilakaerak gorako joera mantendu du emakida berriak egin zirenetik.

	2020	2019
TELEFONO KANALA/CANAL TELEFÓNICO	115.718	121.946
Telefono bidezko arreta/Atención telefónica	115.718	121.956
Herritarrari deiak/Llamadas Salientes		
SOLICITUDES CORREOS/LAGUNTZAILE	2.853	2.768
Laguntzaile	613	594
Posta/Correos	2.240	2.174
WEB: GESTIÓN DE CONTENIDOS	102	227
Modificaciones por avisos	102	227

Dei horietatik 115.201 kontsulta orokorrak egiteko izan ziren, 517 kudeaketetarako eta kudeaketei buruzko 492 dei Bizkaibuseko zerbitzuari buruzko erreklamazioak izan ziren.

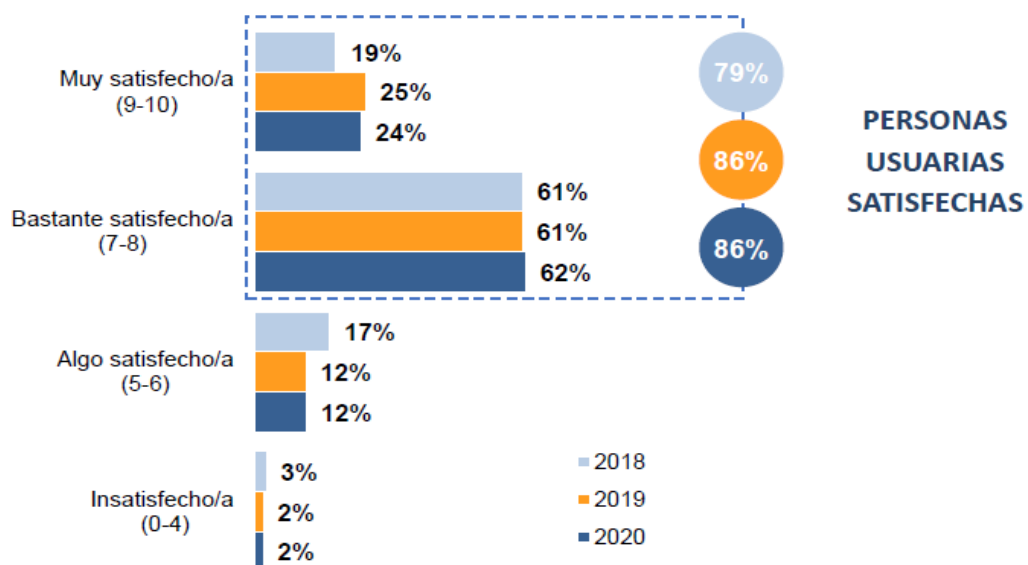
KONTSULTA OROKORRAK					
Lineak	Txartelak	Prozedurak	Tituluak	Beste batzuk	Guztira
108.166	278	4.091	1.501	1.165	115.201
% 93,89	% 0,24	% 3,55	% 1,30	% 1,01	% 100



6. GOGOBETETZE ADIERAZLE OROKORRA

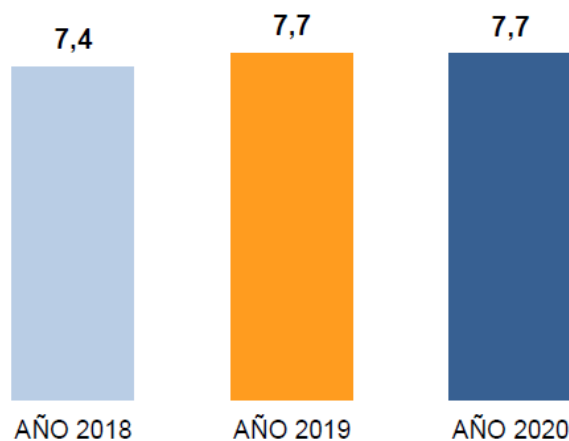
Bizkaibus zerbitzuak urtero inkesta bat egiten du zerbitzu publiko horren erabiltzaileek hautemandako kalitatearen indizea (EHKI indizea) ezagutzeko eta baloratzeko.

Horrelako inkesta bat egin da 2020ko azaroan. Guztira aurrez aurreko 3.029 elkarrizketa egin zaizkie erabiltzaileei, bai autobus geralekuetan, bai autobus barruan. Inkestarako lagina Bizkaibuseko lineen artean banatu da, linea bakoitzeko erabiltzaile kopurua kontuan hartuta. Bizkaibus osorako lortutako EHKI indizearen xehetasunak ageri dira behean, lortutako emaitzen laburpen orokor moduan.



Bizkaibuseko erabiltzaile gehienak pozik daude zerbitzuarekin, 2019an gertatu bezala.

□ EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA LÍNEA DE USO HABITUAL DE BIZKAIBUS (P.13)**
Base: Total de personas entrevistadas



7. ZERBITZUAREN KOSTUA

Bizkaibus zerbitzuaren kostu guztia 2020. urtean 115.962.518,97 eurokoa izan da.

	BIZKAIBUS ZERBITZUAREN KOSTU GUZTIA (eurotan)	KOSTU UNITARIOA (€/km)
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	15.696.827,83	3,184964
ENKARTERRI	6.186.997,18	3,408816
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	36.571.592,2	5,971202
NERBIOI-ARRATIA- DURANGALDEA	30.339.110,32	4,585370
TXORIERRI-MUNGIALDEA	20.157.883,26	4,674509
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	7.010.108,17	3,624479
GUZTIRA	115.962.518,97	4,506728