

BIZKAIBUS ZERBITZUAREN 2021. URTEKO MEMORIA



2021

AURKIBIDEA

1.	ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK	2
2.	FLOTA	4
3.	ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2021EAN	6
4.	BIDAIK ETA KILOMETROAK	8
5.	BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA	15
6.	GOGOBEETETZE INDIZE OROKORRA	17
7.	ZERBITZUAREN KOSTUAK	18

1. ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK

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

- EZKERRALDE-MEATZALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. Ezkerraldea Meatzaldea Bus S.A.k ustiatzen du, bat etorritz 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuarekin.
- TXORIERRI-MUNGIALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM-Lujua Txorierri, S.A.k ustiatzen du, bat etorritz 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuarekin.
- BUSTURIALDE-LEA-ARTIBAICO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Busturialdea Lea Artibai Bus S.A.k ustiatzen du, bat etorritz 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuarekin.
- NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Avanza Durangaldea S.A.k ustiatzen du, bat etorritz 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuarekin.
- ENKARTERRIKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM Enkarterri S.A.k ustiatzen du, bat etorritz 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuarekin.
- Uribe-Kostako (A3400) eta Ezkerraldea-EHUko (A2300) erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Eusko Trenbideak Ferrocarriles Vascos S.A.k ustiatzen du, bat etorritz 2010eko urriaren 29an 8 urterako sinatutako kontratuarekin, bai eta “Akordioa, erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoa ematen jarraitzeko, Bizkaiko Foru Aldundiak 2021eko maiatzaren 25ean egindako bileran hartutako erabakian xedatutakoa betez” akordioarekin ere.

Hiriarteko emakida guztiak Bizkaibus sisteman batuz, Bizkaiko Foru Aldundiak zerbitzuen eta tarifen bete-beteko plangintza eta koordinazioa sustatzen ditu, bai eta emakida bakoitzeko baliabideen erabilera eraginkorragoa ere. Horren haritik, Bizkaibus sistema hauen onuradun da, bestek beste:

- Emakiden multzo osorako tarifa-sistema.
- Antzeko ezaugarri teknikoak dituzten ibilgailuak.
- Irudi korporatibo bera.
- ULS sistema erkidea.
- Txartelak balidatzeko eta ordaintzeko sistema bera.

- <https://web.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus> webgunea, Bizkaiko Foru Aldundiaren titulartasuneko eta berak kudeatutakoa, bai eta Facebook eta Twitter aplikazioetako profilak ere.
- Bezeroentzako arreta zerbitzu bakarra Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen dituen emakida guztientzat.

2. FLOTA

Bizkaiko Foru Aldundiak, emakidaren indarraldian zehar, unean-unean indarrean dagoen ustiapen planean jasota eta planifikatuta dagoen zerbitzua kasuan-kasuan bete ahal izateko beharrezkoa den flotaren dimentsioa finkatzen du.

Bizkaiko Foru Aldundiak baimena ematen du ibilgailuak eskuratzeko hautaketa-prozesua egin ondoren, otsailaren 11ko 728/2015 Foru Aginduan jasotakoaren arabera. Ibilgailu guztiak lizitazioaren pleguetan jasotako zehaztapen teknikoen arabera erosiko dira. Zehaztapen horiek nahitaez bete behar dira, une oro segurtasun, irisgarritasun eta erosotasun egokia bermatzeko. Bizkaiko Foru Aldundiak zehaztapen horiek alda ditzake emakidak irauten duen bitartean, unean-unean indarrean dagoen araudira, bilakaera teknologikora eta eskariaren bilakaerara egokitzeko.

Zerbitzuaren kalitateari eutsiko zaiola bermatzeko, Bizkaibus Zerbitzuko autobus-flotak, besteak beste, honako baldintza hauek bete behar ditu:

Ibilgailuen gehieneko antzinatasuna hamar (10) urtekoa izango da, eta antzinatasun handiagoa dutenei baja emango zaie automatikoki. Salbuespen gisa, Bizkaiko Foru Aldundiak gehenez ere urtebetez luzatu ahal izango du hamar (10) urtetik gorako antzinatasuna duten ibilgailuen egonaldia.

Era berean, gehenez ere sei (6) hilabeteko tarte operatiboa ezartzen da hamar (10) urte bete dituzten ibilgailuak berritzeko.

Bidaiariak zutik garraiatzeko plaza-kopurua administrazio eskudunak edo, hala badagokio, Bizkaiko Foru Aldundiak finkatuko du, ibilgailuak eta eman beharreko zerbitzua aztertu ondoren, eta indarrean dagoen legeriaren arabera.

Bidaiarien Garraio Zerbitzuak urtean zehar kendu behar diren ibilgailu guztien ebaluazioa egiten du, Baldintza Teknikoen Agirietan ezarritako gehieneko adinera iristeagatik, eta flota berritzeko plana definitzen du.

Flota berritzeko planean kontuan hartzen da, gutxi gorabehera, 6 hilabeteko epea behar dela Bizkaibusen zerbitzua emateko behar diren ezaugarriak dituen ibilgailu bat egin eta jasotzeko.

Hona hemen flota berritzeari eta horren inguruko inbertsioari buruzko laburpena, 2021eko ekitaldiari dagokionez:

- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2021-01-01ean: 338 autobus
- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2021-12-31n: 335 autobus
- Erositako autobus berriak: 13
- Autobus berrietan egindako inbertsioa: 3,88 milioi euro
- Bizkaibusen flotaren batez besteko adina 2021-12-31n: 6,05 urte.

Fabrikaziorako epeak kontuan hartuta, 2021ean 21 autobus berri matrikulatu dira 6,45 milioi euroko inbertsioarekin; autobus horietatik 14 hibridoak izan dira: Low Entry motako 8 autobus, 12 metrokoak, I. motako 4 autobus, 12 metrokoak, eta II. motako 2 autobus, 15 metrokoak.

Horrela, 2021/12/31n Bizkaibusek 41 ibilgailu hibrido ditu guztira (motor elektrikoa eta errektuntza-motorra).

Autobusak bi zatitan banatzen dira nagusiki: txasisa eta karrozeria. Bizkaibusen zerbitzua ematen duten ibilgailu batzuen txasisaren eta karrozeriaren hornitzailea berbera da; beste ibilgailuen kasuan, bi hornitzaile daude. Beraz, hainbat autobus-modelo daude; honako hauek dira hornitzaileetako batzuk: Mercedes Benz, Scania, Volvo, Setra, Iveco, Man, Irizar, Castrosua, etab.

Beste alde batetik, 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 luzeratako ibilgailuak daude, hala nola 8 metrokoak, 10, 12, 15 eta 18 metrokoak.

Bizkaibusek gehien erabiltzen duen autobus-eredua II. klasekoa da, eta zerbitzuaren hiriarteko izaera sendotzen du. Mota horren barruan, 12 metroko ibilgailuak daude gehienbat, eskaintzen aldakortasuna dela-eta.

Bizkaibus osoan autobus ereduaren banaketa emakidaren ezaugarrien arabera da neurri handi batean, ibilbideei eta egiten den prestazio motari dagokienez. Horrela, hiri-izaera oso nabarmena duten emakidak ditugu, eta horien flotaren ia % 80 I. motakoa da, adibidez, Ezkerraldea Meatzaldean. Busturialdea Lea Artibairen kasuan, flotaren % 100 hiriarteko II. klaseko autobusez osatuta dago.

2021eko abenduaren 31n, Bizkaibus zerbitzuari atxikitako flota 335 autobusez osatzen zuten, eta autobus horien banaketa emakidaren eta autobus-modeloaren arabera ondokoa izan da:

FLOTA 2021EKO ABENDUAN: LABURPENA

EMAKIDA	I. MOTA					II. MOTA						GUZTIRA
	10	12	15	18	Guztira	8	10	12	15	18	Guztira	
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU								21		10	31	31
ENKARTERRI							2	12	6		20	20
TXORIERRI-MUNGIALDEA		7	7		14			33	17		50	64
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA		21			21	1		24	32	2	59	80
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	1	76		10	87			5	10		15	102
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI								15	23		38	38
	1	104	7	10	122	1	2	110	88	12	213	335

3. ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2021EAN

Garraio eta Mugikortasun Jasangarria Sustatzeko Sailak hainbat aldaketa jarri ditu martxan, 2021eko urtarrilaren 1etik aurrera, Bizkaibus zerbitzua hobetzeko:

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ZERBITZU BERRIAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3248	LINEA KENTZEA ESKARI TXIKIAGATIK

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ORDUTEGIAK ETA IBILBIDEAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A2314, A2318, A2321, A2324	ERREFORTZU ZERBITZU BERRIAK
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A2321	ZENBAIT ESPEDIZIOTAN IBILBIDEAK ALDATZEA JESUS GALINDEZ ETORBIDERA (BILBO) IRITSI ARTE
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3141	IBILBIDEA ALDATZEA MAX CENTER GELTOKIA KENTZEAGATIK
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3321	LEHEN ZERBITZUA AURRERATZEA
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A2153	ORDUTEGIA ETA IBILBIDEA ALDATZEA, IBILBIDEA LARRABETZURAINO LUZATZEKO
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3531	LANEGUNETAKO ETA LARUNBATETAKO ORDUTEGIA ALDATZEA, ITZULERAKO NORANZKOAN
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A2312	ORDUTEGIA ETA IBILBIDEA ALDATZEA, IBILBIDEA BILBO INTERMODALETIK HASTEAGATIK
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3531, A2126	BIDEA ALDATZEA AKILINO ARRIOLA KALEAN
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	A3923	ORDUTEGIA ETA IBILBIDEA ALDATZEA, ARRASATEKO TERMINALAREN KOKAPENA ALDATZEAGATIK
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3136, A3137, A3141, A3144	IBILBIDEA ALDATZEA, FORUEN PASEALEKUA OINEZKOENTZAT EGITEKO
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3247, A3527, A3518	ERREFORTZU ZERBITZU BERRIAK
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3151	ZENBAIT ESPEDIZIOTAN IBILBIDEA ALDATZEA AP-8 AUTOBIDEA ERABILTZEKO
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3516, A3518, A3527	A3516 ETA A3518 LINEETAKO ERREFORTZU ZERBITZUAK A3527 LINEARA LEKUALDATZEA

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: GELTOKIAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A2324	GELTOKI BERRIA IBARREKOLANDAN
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3321	SANTURTZITIKO CALERO AUZOKO GELTOKIAK ZIERBENARA LEKUALDATZEA
ENKARTERRI	A0651, A0654, A3341, A3342, A3343	IORGI GELTOKIA LEKUALDATZEA (SODUPE)
ENKARTERRI	A0651, A0654	ARANGUREN GELTOKIA LEKUALDATZEA (ZALLA)
ENKARTERRI	A3341	IRABIEN GELTOKIA LEKUALDATZEA ETA GOROSTIOLA GELTOKIA (OKONDO) KENTZEA
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3224	ARABELLA GELTOKIA ZABALBIDERA (BILBO)

		LEKUALDATZEA
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A2166	GELTOKI BERRIA SARRIENA/IRLANDESAS (LEIOA)
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3225	GELTOKI BERRIA ARETXALDEN (LAUKIZ)
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3517, A3522, A3528	TABERNABARRIKO (DERIO) GELTOKIAK LEKUALDATZEA
TXORIERRI-MUNGIALDEA ETA <URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU>	A3537, A3451	AGARRABESKO GELTOKIA LEKUALDATZEA (LEMOIZ)
NERBIOI-ARRATIA- DURANGALDEA	A3917, A3925, A3927	ESTAZIÑOIA GELTOKI (LEMOA) BERRIA
NERBIOI-ARRATIA- DURANGALDEA	A3925	SANTURU GELTOKIA LEKUALDATZEA (DIMA)

4. BIDAIAK ETA KILOMETROAK

Beheko taulan 2020ko eta 2021eko bidaia eta kilometro kopuruak azaltzen dira emakidaz emakida:

2020-2021 URTEEN ARTEKO ALDERAKETA BIDAIAK ETA KILOMETROAK

EMAKIDA	2020ko BIDAIARIAK	2021eko BIDAIARIAK	ALDEA (%)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	2.030.397	2.508.863	23,57
ENKARTERRI	880.498	1.124.490	27,71
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	6.257.591	7.837.652	25,25
NERBIOI-ARRATIA- DURANGALDEA	3.985.433	4.880.880	22,47
TXORIERRI-MUNGIALDEA	2.885.445	3.607.437	25,02
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU	1.747.582	2.095.831	19,93
GUZTIRA	17.786.946	22.055.153	24,00

EMAKIDA	2020ko KILOMETROAK	2021eko KILOMETROAK	ALDEA (%)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	4.928.415,82	5.312.537,24	7,79
ENKARTERRI	1.814.998,74	1.960.941,66	8,04
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	6.124.661,48	6.597.220,08	7,72
NERBIOI-ARRATIA- DURANGALDEA	6.616.501,71	7.172.775,95	8,41
TXORIERRI-MUNGIALDEA	4.312.299,38	4.897.439,59	13,57
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU	1.934.100,79	2.090.109,56	8,07
GUZTIRA	25.730.977,92	28.031.024,08	8,94

Goiko datuetan ikus daitekeenez, Bizkaibus zerbitzuari lotutako bi aztergaiek gehikuntza izan dute 2021eko ekitaldian, 2020ko ekitaldiko datuekin alderatuz gero.

Garraiatutako bidaiariak % 24 gehitu dira aurreko ekitaldiarekin alderatuta, eta gehitu egin dira Bizkaibus zerbitzuaren emakida guztietan.

Egindako kilometroen kopurua ere % 8,94 handitu da 2020ko kopuruaren aldean.

KILOMETRO KOPURUA 2021ean, EMAKIDADUN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2021
LERROA	IZENA	KM
A3512	BILBO - LEKEITIO (Autobidea)	812.948,46
A3513	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - EA - LEKEITIO	405.108,94
A3514	BILBO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO	681.369,15
A3515	BILBO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO	957.054,58

A3523	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - AULESTI - LEKEITIO	396.499,82
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	116.847,46
A3526	MUNGIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU	219.119,74
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ	21.390,22
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA	10.180,56
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	12.098,20
A3535	LEKEITIO - AMOROTO	10.782,96
A3536	LEKEITIO - MENDEXA	13.135,40
A3538	LEKEITIO-BARAINKA	8.815,12
A3915	BILBO - DURANGO - ONDARROA (Autobidea)	771.703,76
A3916	BILBO - ERMUA - ONDARROA (Autobidea)	850.802,05
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN - ETXEBARRIA	24.680,83
GUZTIRA		5.312.537,24

ENKARTERRI	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2021
LERROA	IZENA	KM
A0651	BILBO - BALMASEDA	596.674,93
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	220.502,17
A0653	TRUCIOS TURTZIOZ - ARTZENTALES	48.862,78
A0654	BALMASEDA - GURUTZETA/CRUCES - UPV/EHU	243.735,22
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	137.063,02
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	187.717,96
A3341	BILBO - SODUPE - ARESPALDITZA	128.705,65
A3342	BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA	316.647,87
A3343	BILBO - SODUPE - GORDEXOLA	81.032,06
GUZTIRA		1.960.941,66

EZKERRALDEA-MEATZALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2021
LERROA	IZENA	KM
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)	65.576,01
A2314	BILBO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU	169.742,23
A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (Autobidea)	200.078,36
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (Autobidea)	94.054,28
A2324	BILBO - UPV/EHU (Enekuri)	30.588,06
A3115	BILBO - SANTURTZI	502.342,13
A3122	BILBO - BARAKALDO - SESTAO - ERREPELEGA/REPELEGA	166.722,42
A3129	LUTXANA - GURUTZETA/CRUCES - SANTURTZI	607.195,47
A3135	SESTAO - CABIECES	268.996,63
A3136	BILBO - BARAKALDO - SANTURTZI	666.991,78
A3137	BILBO - BARAKALDO	210.899,75
A3141	GURUTZETA/CRUCES - BAGATZA - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	251.706,28
A3144	BILBO - GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO (Ugarte)	295.436,94
A3151	BILBO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autobidea)	304.825,61
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - LA ARENA - MUSKIZ	282.795,52
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	90.205,58
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	151.616,07
A3333	GALLARTA - SANTURTZI	357.228,30
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	291.861,02
A3336	BILBO - MUSKIZ	638.467,04
- A3338:	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA/LAS ARENAS	659.090,83
A3339	GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO- LA ARENA	73.157,55

A3340	BILBO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autobidea)	217.642,27
GUZTIRA		6.597.220,08

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2021
LERROA	IZENA	KM
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - UPV/EHU	398.530,21
A2316	SESTAO - UPV/EHU	467.152,95
A2326	BARAKALDO-UPV/EHU	114.089,09
A2336	MUSKIZ-UPV/EHU	316.096,91
A3411	BILBO-GETXO-AZKORRI	170.993,48
A3414	BILBO-GETXO (Artxandako tuneletatik/por túneles de Artxanda)	140.236,38
A3422	LAS ARENAS/AREETA-BERANGO	266.536,34
A3451	LAS ARENAS/AREETA-ARMINTZA	97.978,65
A3471	GETXO - GURUTZETA/CRUCES (Faduratik / Por Fadura)	25.246,45
A3472	GETXO - GURUTZETA/CRUCES (Areetatik/desde Las Arenas)	42.934,35
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	50.314,75
GUZTIRA		2.090.109,56

TXORIERRI-MUNGIALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2021
LERROA	IZENA	KM
A2151	LAS ARENAS/AREETA - LARRABETZU	254.518,21
A2153	BILBO - TXORIERRI - LARRABETZU	469.088,36
A2161	PUENTE COLGANTE - UPV/EHU	131.602,85
A2162	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Algorta)	44.339,79
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	6.045,46
A2164	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Fadura)	10.648,44
A2166	URIBE-KOSTA - UPV/EHU	47.426,13
A2322	BILBO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU	243.936,45
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako Tunelak/10úneles Artxanda)	231.922,70
A3224	BILBO - DERIO - TEKNOLOGI PARKEA/PARQUE TECNOLÓGICO	190.016,62
A3225	BILBO - LAUKIZ - MUNGIA	144.604,49
A3247	BILBO - AIREPORTUA/AEROPUERTO	394.505,19
A3250	BILBO - TEKNOLOGI PARKEA/PARQUE TECNOLÓGICO (Artxandako Tunelak/10úneles Artxanda)	131.806,93
A3516	BILBO - MUNGIA (Autobidea)	117.161,90
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	601.280,00
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (Autobidea)	434.700,05
A3522	MUNGIA - DERIO - Cruces/Gurutzeta	187.647,62
A3524	BERMEO - BAKIO	38.353,77
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (Autobidea)	671.170,35
A3528	BERMEO - MUNGIA - UPV/EHU	91.821,23
A3529	MUNGIA- GAMIZ - FIKA	16.634,91
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	31.437,78
A3531	LEIOA - HOSPITAL URDULIZ OSPITALEA - GATIKA - MUNGIA	249.334,98
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	157.435,39
GUZTIRA		4.897.439,59

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2021
LERROA	IZENA	KM
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	107.421,31
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	46.383,17
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	515.457,40
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGUEL - ZARATAMO	156.656,30
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	471.420,15
A3632	BILBO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGUEL (BEGOÑA)	150.913,90
A3641	NERBIOI GARAI/ALTO NERVIÓN - ARRIGORRIAGA - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA	585.920,42
A3642	BASAURI - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA (BENGOETXE)	206.551,29
A3911	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	489.425,04
A3912	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	622.399,53
A3913	ARRAZOLA-DURANGO	125.345,00
A3917	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	473.905,29
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (Autobidea)	558.154,49
A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU	160.315,91
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	542.613,55
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (Autobidea)	549.907,56
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI (Autobidea)	245.547,16
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	88.469,06
A3930	BILBO - LEKEITIO (Autobidea)	222.823,23
A3931	GARAI - DURANGO	13.411,14
A3932	GALDAKAO - BOLUETA METROA	346.985,54
A3933	BILBO - DURANGO (Autobidea)	492.749,51
GUZTIRA		7.172.775,95

BIDAIK 2021ean, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI	BIDAIK	2021
LERROA	IZENA	BIDAIK
A3512	BILBO - LEKEITIO (Autobidea)	296.896
A3513	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - EA - LEKEITIO	149.399
A3514	BILBO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO	422.329
A3515	BILBO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO	711.217
A3523	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - AULESTI - LEKEITIO	101.723
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	41.987
A3526	MUNGIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU	84.136
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ	1.142
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA	619
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	741
A3535	LEKEITIO - AMOROTO	1.719
A3536	LEKEITIO - MENDEXA	2.148
A3538	LEKEITIO-BARAINKA	240
A3915	BILBO - DURANGO - ONDARROA (Autobidea)	421.897

A3916	BILBO – ERMUA – ONDARROA (Autobidea)	267.106
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ – ZIORTZA BOLIBAR – MARKINA XEMEIN – ETXEBARRIA	5.517
	Gorabehera-tiketa	47
GUZTIRA		2.508.863

ENKARTERRI	BIDAIK	2021
LERROA	IZENA	BIDAIK
A0651	BILBO – BALMASEDA	598.719
A0652	LANESTOSA – BALMASEDA	41.749
A0653	TRUCIOS TURTZIOZ – ARTZENTALES	9.189
A0654	BALMASEDA – GURUTZETA/CRUCES – UPV/EHU	68.871
A3323	PORTUGALETE – GALDAMES	42.626
A3334	SANTURTZI – BALMASEDA	54.883
A3341	BILBO – SODUPE – ARESPALDITZA	45.061
A3342	BILBO – SODUPE – ARTZINIEGA	220.706
A3343	BILBO – SODUPE – GORDEXOLA	42.685
	Gorabehera-tiketa	1
GUZTIRA		1.124.490

EZKERRALDEA- MEATZALDEA	BIDAIK	2021
LERROA	IZENA	BIDAIK
A2312	ZABALBURU – UPV/EHU (Juan de Garay)	113.533
A2314	BILBO – ERANDIOGOIKOA – UPV/EHU	253.207
A2318	TERMIBUS – UPV/EHU (Autobidea)	371.004
A2321	SANTUTXU – UPV/EHU (Autobidea)	126.986
A2324	BILBO – UPV/EHU (Enekuri)	81.450
A3115	BILBO – SANTURTZI	491.181
A3122	BILBO – BARAKALDO – SESTAO – ERREPELEGA/REPELEGA	174.897
A3129	LUTXANA – GURUTZETA/CRUCES – SANTURTZI	865.047
A3135	SESTAO – CABIECES	464.578
A3136	BILBO – BARAKALDO – SANTURTZI	804.526
A3137	BILBO – BARAKALDO	308.455
A3141	GURUTZETA/CRUCES – BAGATZA – VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	356.411
A3144	BILBO – GURUTZETA/CRUCES – BARAKALDO (Ugarte)	490.243
A3151	BILBO – SANTURTZI – PORTUGALETE (Autobidea)	190.267
A3321	PORTUGALETE – ZIERBENA – LA ARENA – MUSKIZ	250.247
A3331	SESTAO – VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	60.140
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN – SANTURTZI	251899
A3333	GALLARTA – SANTURTZI	488.353
A3335	MUSKIZ – ZIERBENA – SESTAO	210.151
A3336	BILBO – MUSKIZ	690.947
A3338	MUSKIZ – BARAKALDO – AREETA/LAS ARENAS	559.947
A3339	GURUTZETA/CRUCES – BARAKALDO- LA ARENA	36.199
A3340	BILBO – ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA – MUSKIZ (Autobidea)	197.967
	Gorabehera-tiketa	17
GUZTIRA		7.837.652

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA-EHU	BIDAIAK	2021
LERROA	IZENA	BIDAIAK
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - UPV/EHU	94.676
A2316	SESTAO - UPV/EHU	18.266
A2326	BARAKALDO-UPV/EHU	77.665
A2336	MUSKIZ-UPV/EHU	22.433
A3411	BILBO-GETXO-AZKORRI	341.197
A3414	BILBO-GETXO (Artxandako tuneletatik/por túneles de Artxanda)	682.977
A3422	LAS ARENAS/AREETA-BERANGO	177.384
A3451	LAS ARENAS/AREETA-ARMINTZA	215.175
A3471	GETXO - GURUTZETA/CRUCES (Faduratik / Por Fadura)	144.778
A3472	GETXO - GURUTZETA/CRUCES (Areetatik/desde Las Arenas)	97.490
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	223.789
	Gorabehera-tiketa	1
GUZTIRA		2.095.831

TXORIERRI-MUNGIALDEA	BIDAIAK	2021
LERROA	IZENA	BIDAIAK
A2151	LAS ARENAS/AREETA - LARRABETZU	136.725
A2153	BILBO - TXORIERRI - LARRABETZU	150.161
A2161	PUENTE COLGANTE - UPV/EHU	191.785
A2162	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Algorta)	59.226
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	6.736
A2164	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Fadura)	12.671
A2166	URIBE-KOSTA - UPV/EHU	27.375
A2322	BILBO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU	112.863
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako Tunelak/13úneles Artxanda)	130.908
A3224	BILBO - DERIO - TEKNOLOGI PARKEA/PARQUE TECNOLÓGICO	84.876
A3225	BILBO - LAUKIZ - MUNGIA	46.876
A3247	BILBO - AIREPORTUA/AEROPUERTO	409.526
A3250	BILBO - TEKNOLOGI PARKEA/PARQUE TECNOLÓGICO (Artxandako Tunelak/13úneles Artxanda)	128.154
A3516	BILBO - MUNGIA (Autobidea)	136.901
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	472.771
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (Autobidea)	500.272
A3522	MUNGIA - DERIO - Cruces/Gurutzeta	116.153
A3524	BERMEO - BAKIO	5.188
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (Autobidea)	625.499
A3528	BERMEO - MUNGIA - UPV/EHU	43.285
A3529	MUNGIA- GAMIZ - FIKA	7.202
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	3.040
A3531	LEIOA - HOSPITAL URDULIZ OSPITALEA - GATIKA - MUNGIA	128.525
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	70.712
	Gorabehera-tiketa	7
GUZTIRA		3.607.437

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	BIDAIK	2021
LERROA	IZENA	BIDAIK
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	94.214
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	41.757
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	309.739
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGUEL - ZARATAMO	100.597
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	307.310
A3632	BILBO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGUEL (BEGOÑA)	48.074
A3641	NERBIOI GARAIA/ALTO NERVIÓN - ARRIGORRIAGA - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA	417.029
A3642	BASAURI - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA (BENGOETXE)	173.736
A3911	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	471.351
A3912	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	449.803
A3913	ARRAZOLA-DURANGO	93.300
A3917	BILBO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	308.831
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (Autobidea)	416.205
A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU	73.036
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	193.101
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (Autobidea)	237.448
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI (Autobidea)	131.433
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	18.251
A3930	BILBO - GALDAKAO (Autobidea)	190.154
A3931	GARAI - DURANGO	856
A3932	GALDAKAO - METRO BOLUETA	512.813
A3933	BILBO - DURANGO (Autobidea)	291.832
	Gorabehera-tiketa	10
GUZTIRA		4.880.880

5. BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

Bizkaibusen Bezeroentzako Arreta Zerbitzuak informazioa eskaintzen du zerbitzuarekin zerikusia duen edozeri 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.

Oro har, arretaren eskariak behera egin du, 2020an hasitako beheranzko joerari eutsiz, Covid-19ak eragindako osasun-krisiak Bizkaibus zerbitzu osoaren eskarian izan duen eraginaren ondorioz.

Zehazki, 2021etik 2020ra bitarte telefono bidezko interakzioen murrizketa % 2,93koa izan da, 2020tik 2019ra bitarteko jaitsiera baino zertxobait txikiagoa (orduan % 5,11koa izan zen).

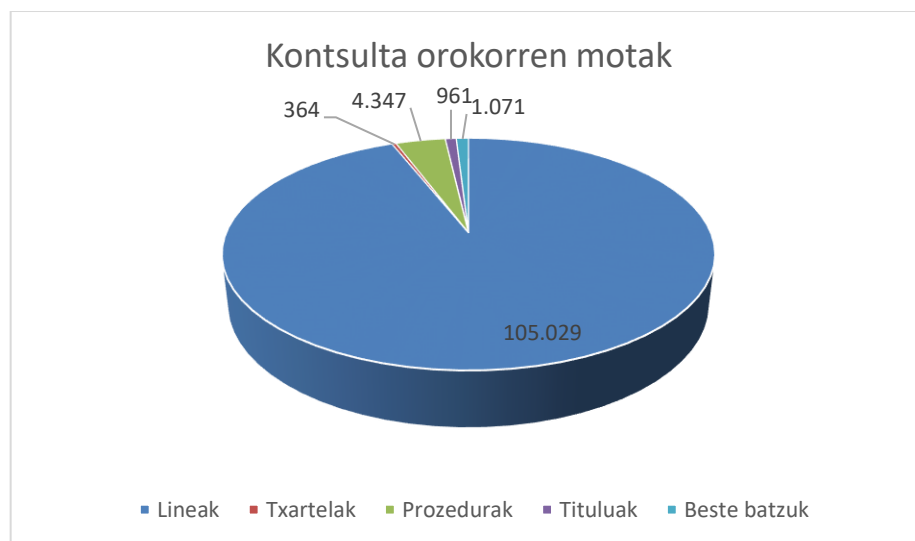
Aipatu behar da, nahiz eta osasun-krisiak bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren eskaria apaldu duen, jasotako, erantzundako eta, beraz, zerbitzu-mailako deien kopuruak goranzko joera izan zuela emakida berriak hasi zirenetik.

	2020	2021
TELEFONO KANALA/CANAL TELEFÓNICO	115.718	112.326
Telefono bidezko arreta/Atención telefónica	115.718	112.326
Herritarrari deiak/Llamadas Salientes		
SOLICITUDES CORREOS/LAGUNTZAILE	2.853	2.600
Laguntzaile	613	556
Posta/Correos	2.240	2.044
WEB: GESTIÓN DE CONTENIDOS	102	94
Modificaciones por avisos	102	94

Bizkaibusen Bezeroei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuak 126.899 dei jaso ditu 2021. urtean. Horietatik 112.326ri erantzun zaie eta beraz, % 88,5eko zerbitzu maila eskaini da. Dei horietatik 111.772 kontsulta orokorreki buruzkoak izan dira, eta 554 kudeaketei buruzkoak. Kudeaketei buruzko 478 dei Bizkaibus zerbitzuaren erreklamazioei dagozkie.

KONTSULTA OROKORRAK

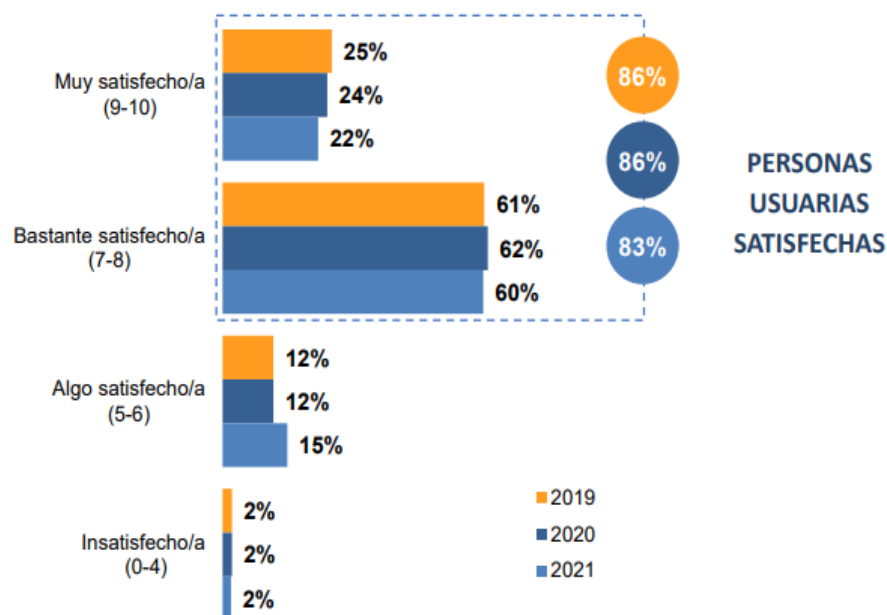
Lineak	Txartelak	Prozedurak	Tituluak	Beste batzuk	Guztira
105.029	364	4.347	961	1.071	115.201
%93,97	% 0,33	% 3,89	% 0,86	% 0,96	% 100



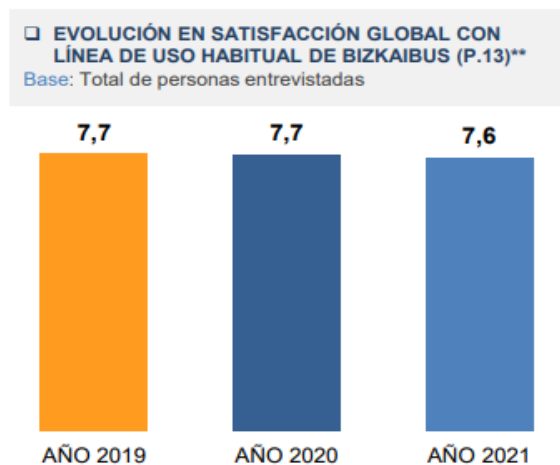
6. GOGOBETETZE INDIZE OROKORRA

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

Horrelako inkesta bat egin da 2021eko azaroan. Guztira, aurrez aurreko 3.019 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.



Bizkaibusen erabiltzaile gehienak, oro har, pozik daude zerbitzuarekin, baina kopurua apur bat jaitsi da.



7. ZERBITZUAREN KOSTUA

Bizkaibus zerbitzuaren guztizko kostua, 2021. urtean, hauxe izan da: 128.882.218,43 euro.

EMAKIDA	BIZKAIBUS ZERBITZUAREN GUZTIZKO KOSTUA	UNITATEKO KOSTUA (€/kilometro)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	17.377.770,19	3,27109
ENKARTERRI	6.465.553,18	3,29717
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	39.889.830,17	6,04646
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	32.335.231,21	4,50805
TXORIERRI-MUNGIALDEA	22.255.335,61	4,54428
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA- EHU	10.558.498,07	5,05165
GUZTIRA	128.882.218,43	4,59784