

# BIZKAIBUS ZERBITZUAREN 2019. URTEKO MEMORIA



**2019**

## AURKIBIDEA

---

1.	SARRERA	2
2.	FLOTA	3
3.	ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2019AN	6
4.	BIDAIK ETA KILOMETROAK	13
5.	BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA	14
6.	GOGOBEETETZE INDIZE OROKORRA	19
7.	ZERBITZUAREN KOSTUAK	20

## 1. SARRERA

---

“Bizkaibus” zerbitzuan biltzen dira erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorraren emakida batzuk, 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.

Sei emakidak osatzen dute Bizkaibus zerbitzua, eta bakoitza sozietate kudeatzaile batek ustiatzen du, behean adierazten den moduan:

- EZKERRALDE-MEATZALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. Ezkerraldea Meatzaldea Bus S.A.k ustiatzen du.
- TXORIERRI-MUNGIALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM-Lujua Txorierri, S.A.k ustiatzen du.
- BUSTURIALDE-LEA-ARTIBAICO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Busturialdea Lea Artibai Bus S.A.k ustiatzen du.
- NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Avanza Durangaldea S.A.k ustiatzen du.
- ENKARTERRIKO erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM Enkarterri S.A.k ustiatzen du.
- URIBE KOSTA ETA EZKERRALDEA-UPV/EHU erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzuaren emakida. Eusko Trenbideak /Ferrocarriles Vascos S.A.k ustiatzen du.

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, aipatzekoa da Bizkaibus sistema hauen onuradun dela, besteak beste:

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

Hona hemen Bizkaibusen flota berritzeari eta horren inguruko inbertsioari buruzko laburpena, 2019ko ekitaldiari dagokionez:

- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2019-01-01ean: **335 autobus**
- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2019-12-31n: **336 autobus**
- Erositako autobus berriak: **10**
- Autobus berrietan egindako inbertsioa: **3,21 milioi euro**
  
- **Bizkaibusen flotaren batez besteko adina 2019-12-31n: 5,31 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 luzeratako ibilgailuak daude, hala nola 8 metrokoak, 10, 12, 15 eta 18 metrokoak.

Hala ere, Bizkaibusen ezarpen handiena duen autobus-eredua II. motakoa da eta, beraz, zerbitzuaren hiriarteko izaera sendotu egiten da. Mota horren barruan, 12 metroko ibilgailua dugu unitate gehien dituen, ibilgailu horrek askotariko erabilerak dituelako.

2019ko berritzeari gagozkiola, azpimarratzekoa da teknologia hibridoko bost ibilgailu eskuratu direla: Low Entry motako 2 autobus, 12 metrokoak, eta I. motako hiru autobus, 12 metrokoak. Azkenek berrikuntza teknologiko garrantzitsuak dituzte, esate baterako, motorizazioa *full electric* bihurtu ahal izatea eta autobusak geolokalizatzeko instalatutako softwarea, ibilgailuak era elektrikoan soilik ibiltzen diren eremuak zehazteko aukera ematen duena.

- **2019an flotan txertaturiko ibilgailu hibridoen kopurua, guztira: 5 autobus**

2019ko abenduaren 31n, Bizkaibus zerbitzuari atxikitako flota 336 autobusek osatzen zuten, eta autobus horien banaketa emakidaren eta autobus-ereduaren arabera ondokoa izan da (2019ko abenduaren 31ko datuak):

### FLOTA 2019ko ABENDUAN: LABURPENEA

Emakidaduna	I. mota				I. mota guztira	II. mota				II. mota guztira	Guztira
	10	12	15	18		10	12	15	18		
Eusko Trenbideak							21		10	31	<b>31</b>
GAM Enkarterri						2	12	6		20	<b>20</b>
GAM Txorierri		8	7		15	2	31	15		48	<b>63</b>
Avanza Durangaldea		20			20	1	34	26		60	<b>81</b>
Ezkerraldea Meatzaldea	1	71		8	80		11	10	2	23	<b>103</b>
Busturialdea Lea Artibai							15	23		38	<b>38</b>
	1	99	7	8	115	5	123	80	12	220	<b>336</b>

### 3. ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2019AN

Garraio eta Mugikortasun Jasangarria Sustatzeko Sailak hainbat aldaketa jarri ditu martxan, 2019ko urtarrilaren 1etik aurrera, Bizkaibus zerbitzua hobetzeko asmoz.

#### ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ZERBITZU BERRIAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
Busturialdea-Lea-Artibai	A3512	Zuzeneko zerbitzua ezartzea
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3332	Trapagaran eta Portugalete herrien arteko zerbitzua handitzea
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3340	Garraio berria Bilbora eta Muskizera 22.05ean
Busturialdea-Lea-Artibai	A3916	Bidaia berria 20:25ean Ondarroako portuaren eta Errenteriaren artean
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3332	Bidaia berria 06:20an Trapagararen eta Metroaren artean
Busturialdea-Lea-Artibai	A3514	Zerbitzu indargarria 6:50ean

#### ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ORDUTEGIAK ETA IBILBIDEAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3339	Ekaineko eta iraileko egutegia aldatzea

## ZERBITZUAREN ALDAKETAK: IBILBIDEAK ETA GERALEKUAK

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3333	3. ibilbidea luzatzea udaletxeraino
Txorierrri-Mungialdea	A2151	Geralekua ezartzea Asteintzan
Busturialdea-Lea-Artibai	A3526	Gerekizko geralekua kentzea 1. eta 2. ibilbideetatik
Nerbioi-Arratia- Durangalde	A3932	Boluetako geltokia aldatzea
Txorierrri-Mungialdea	A2166	Berangoko lanak amaitzea
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3340	Hainbat bidaiaren ibilbidea aldatzea
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3336	Arenako hondartzarako ibilbidea aldatzea
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3338	Arenako hondartzarako ibilbidea aldatzea
Txorierrri-Mungialdea	A3517	Eskatu ahalako geralekua ezartzea Elorduiganen
Txorierrri-Mungialdea	A3518	Eskatu ahalako geralekua ezartzea Elorduiganen
Txorierrri-Mungialdea	A3527	Eskatu ahalako geralekua ezartzea Elorduiganen
Txorierrri-Mungialdea	A3528	Eskatu ahalako geralekua ezartzea Elorduiganen
Txorierrri-Mungialdea	A3224	Ibilbidea aldatzea Zamudion
Txorierrri-Mungialdea	A3250	Ibilbidea aldatzea Zamudion
Txorierrri-Mungialdea	A3517	Gaztelu Begiko geralekua aldatzea
Enkarterri	A0654	Zirkulazioa etetea lanengatik
Txorierrri-Mungialdea	A3247	Geltoki intermodal berria irekitzea
Enkarterri	A0651	Geltoki intermodal berria irekitzea
Enkarterri	A3341	Geltoki intermodal berria irekitzea
Enkarterri	A3342	Geltoki intermodal berria irekitzea
Enkarterri	A3343	Geltoki intermodal berria irekitzea
Ezkerraldea-Meatzaldea	A3521	2. ibilbidea kentzea eta 1. Ibilbidea moldatzea
Busturialdea - Lea-Artibai	A3512	Geltoki intermodal berria irekitzea
Busturialdea - Lea-Artibai	A3915	Geltoki intermodal berria irekitzea
Busturialdea - Lea-Artibai	A3916	Geltoki intermodal berria irekitzea
Nerbioi-Arratia- Durangalde	A3923	Geltoki intermodal berria irekitzea
Nerbioi-Arratia- Durangalde	A3926	Geltoki intermodal berria irekitzea
Nerbioi-Arratia- Durangalde	A3927	Geltoki intermodal berria irekitzea
Nerbioi-Arratia- Durangalde	A3933	Geltoki intermodal berria irekitzea

- 2019. urtean 98 lineak eman dute zerbitzua (zerbitzu osagarriei dagozkien 9 lineak kontuan hartu barik).

#### 4. BIDAIK ETA KILOMETROAK

Beheko taulan 2018ko eta 2019ko bidaia eta kilometro kopuruak azaltzen dira emakidaz emakida:

##### 2018-2019 URTEEN ARTEKO ALDERAKETA / BIDAIK ETA KILOMETROAK

EMAKIDA	2018ko BIDAIARIK	2019ko BIDAIARIK	ALDEA (%)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	3.278.987	3.461.823	5,57
ENKARTERRI	1.316.800	1.432.031	8,75
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	9.488.014	9.750.443	2,76
NERBIOI- ARRATIA-DURANGALDEA	6.290.107	6.388.719	1,56
TXORIERRI-MUNGIALDEA	4.997.909	5.447.052	8,98
URIBE-KOSTA - EZKERRALDEA - UPV/EHU	2.668.970	2.800.013	4,90
<b>GUZTIRA</b>	<b>28.040.787</b>	<b>29.280.081</b>	

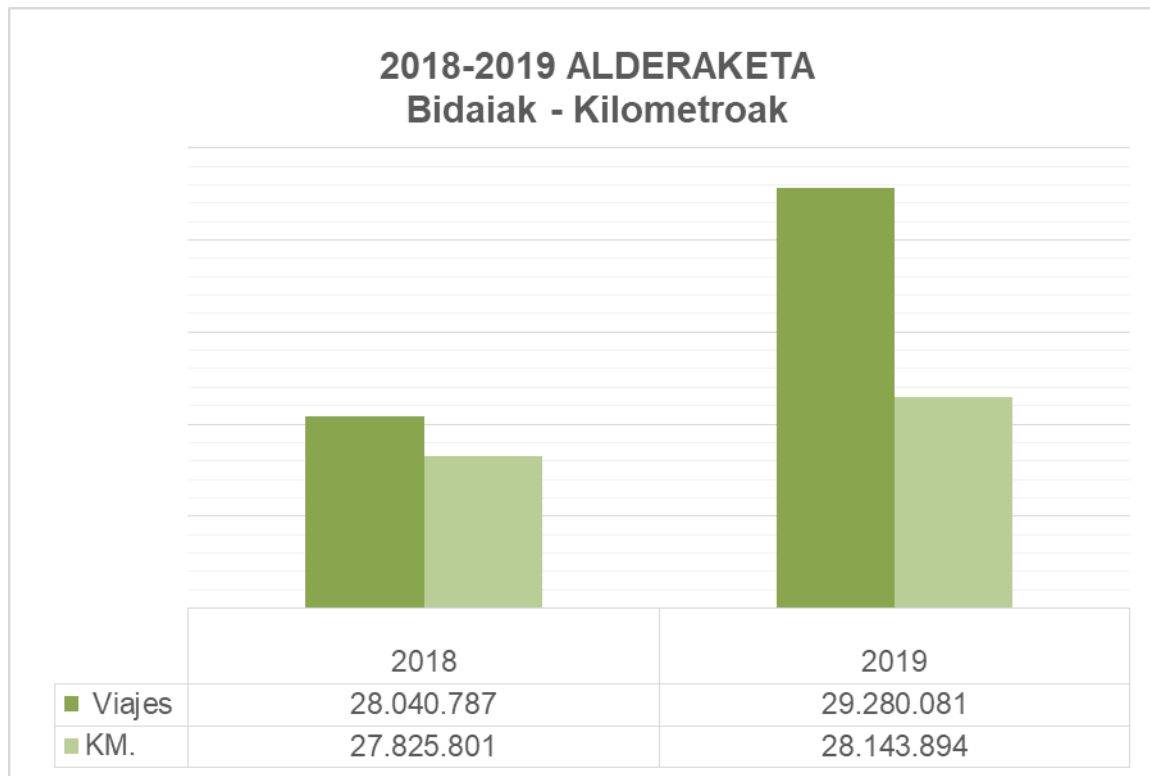
EMAKIDA	2018ko KILOMETROAK	2019ko KILOMETROAK	ALDEA (%)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	5.288.890,69	5.327.266,39	1,01
ENKARTERRI	1.941.296,63	1.952.111,47	1,01
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	6.522.747,19	6.662.693,82	1,02
NERBIOI- ARRATIA-DURANGALDEA	7.119.365,82	7.155.651,24	1,01
TXORIERRI-MUNGIALDEA	4.810.373,95	4.919.480,22	1,02
URIBE-KOSTA - EZKERRALDEA - UPV/EHU	2.143.127,57	2.126.690,84	0,99
<b>GUZTIRA</b>	<b>27.825.801,85</b>	<b>28.143.893,98</b>	

Goiko datuetan ikus daitekeenez, Bizkaibus zerbitzuari lotutako bi aztergaiek gehikuntza izan dute 2019ko ekitaldian, 2018ko ekitaldiko datuekin alderatuz gero.

- Egindako bidaiek % 4,42 egin dute gora aurreko ekitaldiarekin alderatuta, eta emakidadun guztiek gora egin dute.
- Bizkaibus zerbitzuak inoiz izan duen gehikuntzarik handiena da.

Egindako kilometroen kopurua ere % 1,14 handitu da 2018ko kopuruaren aldean.

### 2018-2019 ALDERAKETA Bidaiak - Kilometroak



#### KILOMETRO KOPURUA 2019an, EMAKIDADUN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAI		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2019
LINEA	IZENA		KM
A3512	BILBAO - LEKEITIO (Autobidea)		819.015,70
A3513	BILBAO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-EA-LEKEITIO		412.155,70
A3514	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO		677.551,05
A3515	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO		972.122,10
A3523	BILBAO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO -AULESTIA-LEKEITIO		397.756,11
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU		117.120,15
A3526	MUNGUIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU		215.686,64
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ		21.219,78
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA		10.099,44
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI		12.001,8
A3535	LEKEITIO - AMOROTO		10.697,04
A3536	LEKEITIO - MENDEXA		13.166,28
A3538	LEKEITIO - BARAINKA		8.744,88
A3915	BILBAO - DURANGO - ONDARROA (Autobidea)		767.892,05
A3916	BILBAO - ERMUA - ONDARROA (Autobidea)		847.553,49
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR- - MARKINA XEMEIN-ETXEBARRIA		24.484,17
<b>GUZTIRA</b>			<b>5.327.266,40</b>



ENKARTERRI		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2019
LINEA	IZENA		KM
A0651	BILBAO - BALMASEDA		591.760,45
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA		219.749,83
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES		48.507,69
A0654	BALMASEDA - UPV/EHU		245.672,56
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES		137.261,78
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA		187.758,85
A3341	BILBAO - SODUPE - ARESPALDITZA		127.484,34
A3342	BILBAO - SODUPE - ARTZINIEGA		314.384,01
A3343	BILBAO - SODUPE - GORDEXOLA		79.531,95
<b>GUZTIRA</b>			<b>1.952.111,46</b>

EZKERRALDE A- MEATZALDEA		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2019
LINEA	IZENA		KM
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)		65.522,67
A2314	BILBAO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU		166.287,02
A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (Autobidetik)		197.510,73
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (Autobidetik)		94319,46
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)		32.01984
A3115	BILBAO - SANTURTZI		502.394,62
A3122	BILBAO - BARAKALDO - SESTAO - ERREPELEGA		166.767,52
A3129	LUTXANA - GURUTZETA - SANTURTZI		607.361,49
A3135	SESTAO - CABIECES		267.615,20
A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI		691.816,40
A3137	BILBAO - BARAKALDO		211.099,03
A3141	GURUTZETA - BAGATZA - TRAPAGARAN		241.674,795
A3144	BILBAO - GURUTZETA - BARAKALDO (Ugarte)		293.229,5
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autobidetik)		304.454,85
A3321	PORTUGALETE - LA ARENA - MUSKIZ		280.184,41
A3331	SESTAO - TRAPAGARAN		90.111,17
A3332	TRAPAGARAN - SANTURTZI		135.540,56
A3333	GALLARTA - SANTURTZI		356.121,39
A3335	MUSKIZ - SESTAO		292.984,31
A3336	BILBAO - MUSKIZ		642.885,68
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA		655.771,34
A3340	BILBAO - ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autobidetik)		214.365,97
A3521	BILBAO - SANTA MARINA OSPITALEA		79.519,46
A3339	GURUTZETA - BARAKALDO - LA ARENA		73.136,38
<b>GUZTIRA</b>			<b>6.662.693,82</b>

NERBIOI- ARRATIA- DURANGALDEA		URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2019
LINEA	IZENA		KM
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU		107.430,65

<b>A2611</b>	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	46.286,74
<b>A3613</b>	BILBAO - UGAO MIRABALLES - GOIKIRI	510.863,54
<b>A3622</b>	BILBAO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	155.886,53
<b>A3631</b>	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	472.440,2
<b>A3632</b>	BILBAO - BASAURI - SAN MIGEL (Begoñatik)	149.897,6
<b>A3641</b>	ARRIGORRIAGA- BASOZELAI - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA	583.590,85
<b>A3642</b>	BASAURI - GALDAKAO OSPITALEA (Bengoetxetik)	205.486,77
<b>A3911</b>	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	489.234,16
<b>A3912</b>	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	619.002,4
<b>A3913</b>	ARRAZOLA - DURANGO	124.651,18
<b>A3917</b>	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	478.823,45
<b>A3923</b>	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autobidetik)	561.151,65
<b>A3924</b>	ERMUA (A) - DURANGO (A) - UPV/EHU	162.755,27
<b>A3925</b>	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	543.967,9
<b>A3926</b>	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autobidetik)	543.809,58
<b>A3927</b>	BILBAO - LEMOA - ZEANURI	243.032,16
<b>A3928</b>	ZEBERIO - ARRIGORRIAGA	89.452,2
<b>A3930</b>	BILBAO - GALDAKAO (Autobidetik)	221.823,3
<b>A3932</b>	GALDAKAO - METRO ETXEBARRI	348.218,3
<b>A3933</b>	BILBAO - DURANGO (Autobidetik)	484.543,39
<b>A3931</b>	GARAI - DURANGO	13.303,42
<b>GUZTIRA</b>		<b>7.155.651,24</b>

TXORIERRI- MUNGIALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2019
LINEA	IZENA	KM
<b>A2151</b>	AREETA - LARRABETZU	253.864,22
<b>A2153</b>	BILBAO - LOIU - LAUROETA - DERIO	203.735,55
<b>A2161</b>	BIZKAIA ZUBIA - UPV/EHU	131.648,56
<b>A2162</b>	GETXOKO ANDRA MARI - UPV/EHU (Algortatik)	44.322,09
<b>A2163</b>	ERANDIO - UPV/EHU	6.048,78
<b>A2164</b>	GETXOKO ANDRA MARI - UPV/EHU (Faduratik)	10.683,12
<b>A2166</b>	URIBE KOSTA - UPV/EHU	47.847,42
<b>A2322</b>	BILBAO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU	243.825,98
<b>A3223</b>	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako tunelak)	222.948,22
<b>A3224</b>	BILBAO - DERIO - TEKNOLOGIA PARKEA	189.079,26
<b>A3225</b>	BILBAO - LAUKIZ	144.217,55
<b>A3247</b>	BILBAO - AIREPORTUA	737.136,97
<b>A3248</b>	ASTRABUDUA - ERANDIOGOIKOA - SONDIKA	63.918,4
<b>A3250</b>	BILBAO - TEKNOLOGIA PARKEA (Artxandako tunelak)	136.686,04
<b>A3516</b>	BILBAO - MUNGIA (Autobidetik)	286.159,76
<b>A3517</b>	BILBAO - DERIO - MUNGIA	609457,295
<b>A3518</b>	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Autobidetik)	410.244,26
<b>A3522</b>	MUNGIA - DERIO - GURUTZETA	187.193,2
<b>A3524</b>	BERMEO - BAKIO	42.993,32
<b>A3527</b>	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Autobidetik)	409.837,61
<b>A3528</b>	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	85401,07
<b>A3529</b>	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	16587,24
<b>A3530</b>	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	31.476,93
<b>A3531</b>	SOPELA - MUNGIA - GATIKA	250.040,04

<b>A3537</b>	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	154.091,3
<b>GUZTIRA</b>		<b>4.919.480,21</b>

URIBE-KOSTA EZKERRALDEA UPV/EHU	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2019
LINEA	IZENA	KM
A2315	SANTURTZI - UPV/EHU	91.442,12
A2316	SESTAO - UPV/EHU	26.394,42
A2326	BARAKALDO - UPV/EHU	44.321,02
A2336	MUSKIZ - UPV/EHU	48.103,27
A3411	BILBAO - GETXO	405.034,06
A3414	BILBAO - GETXO (Artxandako tunelak)	467.066
A3422	LAS ARENAS - BERANGO	115.977,21
A3451	LAS ARENAS - ARMINTZA	324.580,28
A3471	GETXO - GURUTZETA (Faduratik)	177.222,24
A3472	GETXO - GURUTZETA (Areetatik)	139.650,17
A3499	PLENTZIA (METROKO GELTOKIA) - GORLIZ	286.900,05
<b>GUZTIRA</b>		<b>2.126.690,84</b>

#### BIDAIK 2019an, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI	BIDAIK	2019
LINEA	IZENA	BIDAIK
<b>A3512</b>	BILBAO - LEKEITIO (Autobidetik)	394.563
<b>A3513</b>	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - EA - LEKEITIO	195.092
<b>A3514</b>	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO	592.765
<b>A3515</b>	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO	1.007.813
<b>A3523</b>	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - AULESTIA - LEKEITIO	145.054
<b>A3525</b>	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	59.670
<b>A3526</b>	MUNGIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU	90.844
<b>A3532</b>	GERNIKA LUMO - NABARNIZ	1.371
<b>A3533</b>	GERNIKA LUMO - MENDATA	952
<b>A3534</b>	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	386
<b>A3535</b>	LEKEITIO - AMOROTO	2.555
<b>A3536</b>	LEKEITIO - MENDEXA	2.085
<b>A3538</b>	LEKEITIO - BARAINKA	194
<b>A3915</b>	BILBAO - DURANGO - ONDARROA (Autobidetik)	601.989
<b>A3916</b>	BILBAO - ERMUA - ONDARROA (Autobidetik)	363.506
<b>A3922</b>	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - - MARKINA XEMEIN-ETXEBARRIA	2.557
<b>A0000</b>	IBILALDI	320
	Gorabehera-tiketa	107
<b>GUZTIRA</b>		<b>3.461.823</b>

ENKARTERRI		BIDAIAK	2019
LINEA	IZENA	BIDAIAK	
A0651	BILBAO - BALMASEDA	784.736	
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	46.677	
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES	10.436	
A0654	BALMASEDA - UPV/EHU	89.326	
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	49.727	
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	63.329	
A3341	BILBAO - SODUPE - ARESPALDITZA	57.505	
A3342	BILBAO - SODUPE - ARTZINIEGA	275.867	
A3343	BILBAO-SODUPE-GORDEXOLA	54.415	
	Gorabehera-tiketa	13	
<b>GUZTIRA</b>		<b>1.432.031</b>	

EZKERRALDEA- MEATZALDEA		BIDAIAK	2019
LINEA	IZENA	BIDAIAK	
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)	163.799	
A2314	BILBAO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU	299.050	
A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (Autobidetik)	436.974	
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (Autobidetik)	150.153	
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	104.228	
A3115	BILBAO - SANTURTZI	592.224	
A3122	BILBAO - BARAKALDO - SESTAO - ERREPELEGA	241.864	
A3129	LUTXANA - GURUTZETA - SANTURTZI	1.059.283	
A3135	SESTAO - CABIECES	637.444	
A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	1.052.482	
A3137	BILBAO - BARAKALDO	379.019	
A3141	GURUTZETA - BAGATZA - TRAPAGARAN	418.645	
A3144	BILBAO - GURUTZETA - BARAKALDO (Ugarte)	599.307	
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autobidetik)	212.147	
A3321	PORTUGALETE - LA ARENA - MUSKIZ	300.083	
A3331	SESTAO - TRAPAGARAN	74.213	
A3332	TRAPAGARAN - SANTURTZI	282.384	
A3333	GALLARTA - SANTURTZI	592.486	
A3335	MUSKIZ - SESTAO	269.756	
A3336	BILBAO - MUSKIZ	821.953	
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA	666.683	
A3340	BILBAO - ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autobidetik)	214.022	
A3521	BILBAO - SANTA MARINA OSPITALEA	138.048	
A3339	GURUTZETA - BARAKALDO - ARENA	44.096	
	Gorabehera-tiketa	100	
<b>GUZTIRA</b>		<b>9.750.443</b>	

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA		BIDAIK	2019
LINEA	IZENA	BIDAIK	
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	118.125	
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	56.199	
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - GOIKIRI	380.930	
A3622	BILBAO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	120.705	
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	395.511	
A3632	BILBAO - BASAURI - SAN MIGEL (Begoñatik)	60.597	
A3641	ARRIGORRIAGA- BASOZELAI - GALDAKAO OSPITALEA	543.506	
A3642	BASAURI - GALDAKAO OSPITALEA (Bengoetxetik)	217.021	
A3911	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	600.367	
A3912	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	587.175	
A3913	ARRAZOLA - DURANGO	103.837	
A3917	BILBAO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	392.438	
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autobidetik)	565.221	
A3924	ERMUA (A) - DURANGO (A) - UPV/EHU	97.010	
A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	252.143	
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autobidetik)	317.221	
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI	160.510	
A3928	ZEBERIO - ARRIGORRIAGA	24.368	
A3930	BILBAO - GALDAKAO (Autobidetik)	237.897	
A3932	GALDAKAO - ETXEBARRI (METROA)	776.676	
A3933	BILBAO - DURANGO (Autobidetik)	380.357	
A3931	GARAI - DURANGO	774	
	Gorabehera-tiketa	131	
<b>GUZTIRA</b>		<b>6.388.719</b>	

TXORIERRI-MUNGIALDEA		BIDAIK	2019
LINEA	IZENA	BIDAIK	
A2151	AREETA - LARRABETZU	174.121	
A2153	BILBAO - LOIU - LAUROETA - DERIO	189.722	
A2161	BIZKAIA ZUBIA - UPV/EHU	283.035	
A2162	GETXOKO ANDRA MARI - UPV/EHU (Algortatik)	75.455	
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	10.709	
A2164	ANDRA MARI GETXO - UPV/EHU (Faduratik)	20.249	
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU	32.737	
A2322	BILBAO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU	131.965	
A3223	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako tunelak)	201.361	
A3224	BILBAO - DERIO - TEKNOLOGIA PARKEA	138.349	
A3225	BILBAO - LAUKIZ	64.851	
A3247	BILBAO - AIREPORTUA	1.069.090	
A3248	ASTRABUDUA - ERANDIOGOIKOA - SONDIKA	13.836	
A3250	BILBAO - TEKNOLOGIA PARKEA (Artxandako tunelak)	262.758	
A3516	BILBAO - MUNGIA (Autobidetik)	478.989	
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA	650.344	
A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Autobidetik)	604.948	

<b>A3522</b>	MUNGIA - DERIO - GURUTZETA	128.464
<b>A3524</b>	BERMEO - BAKIO	12.760
<b>A3527</b>	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Autobidetik)	611.929
<b>A3528</b>	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	60.780
<b>A3529</b>	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	7.430
<b>A3530</b>	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	3.650
<b>A3531</b>	SOPELA - MUNGIA - GATIKA	144.483
<b>A3537</b>	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	74.938
	Gorabehera-tiketa	99
<b>GUZTIRA</b>		<b>5.447.052</b>

URIBE-KOSTA EZKERRALDEA UPV/EHU		BIDAIK	2019
LINEA	IZENA	BIDAIK	
<b>A2315</b>	SANTURTZI - UPV/EHU	126.665	
<b>A2316</b>	SESTAO - UPV/EHU	26.326	
<b>A2326</b>	BARAKALDO - UPV/EHU	111.588	
<b>A2336</b>	MUSKIZ - UPV/EHU	29.154	
<b>A3411</b>	BILBAO - GETXO	461.602	
<b>A3414</b>	BILBAO - GETXO (Artxandako tunelak)	933.335	
<b>A3422</b>	AREETA - BERANGO	244.698	
<b>A3451</b>	LAS ARENAS - ARMINTZA	246.939	
<b>A3471</b>	GETXO - GURUTZETA (Faduratik)	179.858	
<b>A3472</b>	GETXO - GURUTZETA (Areetatik)	129.076	
<b>A3499</b>	PLENTZIA (METROA) - GORLIZ	310.763	
	Gorabehera-tiketa	9	
<b>GUZTIRA</b>		<b>2.800.013</b>	

## 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: telefonoa, posta/Laguntzaile, webgunea eta sare sozialak (Facebook y Twitter).

Arreta jasotzeko eskaria hazi egin da kanal horietan guztietan. Hazkundera etengabea izan da urteko hil guztietan.

2019an, elkarreraginen kopurua % 33 hazi da 2018an izandakoen aldean, eta horrek erakusten du sare sozialak sendotu egin direla informazioa emateko bide gisa.

Jasotako deien, erantzundako deien eta, beraz, zerbitzu-mailaren bilakaerak goranzko joera izan du emakida berriak hasi zirenetik.

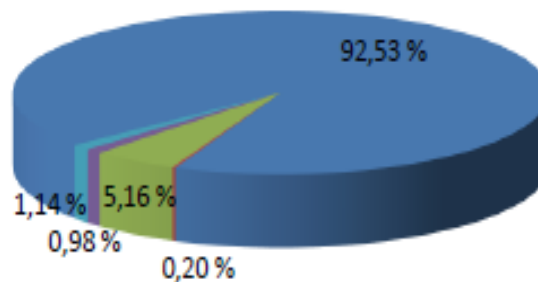
	2018	2019
<b>TELEFONO BIDEZKO ARRETA</b>		
Telefono bidezko arreta	116.504	121.946
Deiak erabiltzaileei		
<b>POSTA BIDEZKO ARRETA/LAGUNTZAILE</b>	2.475	2.794
Posta	628	594
Laguntzaile	1.847	2.174
<b>WEBGUNEAK: EDUKIEN KUDEAKETA</b>	228	227
Abisuen ziozko moldaketak	228	227

Guztira, 121.946 dei egin dira, eta horietatik, 1.100 askotariko kudeaketak egitera bideratu dira; gainerakoak, hau da, guztira 120.846, askotariko kontsultak egiteko deiak izan dira. Beheko tauletan ikus daiteke bai egindako kontsulten tipologia bai bideratutako kontsultena:

KONTSULTA OROKORRAK					
Lineak	Txartelak	Prozedurak	Tituluak	Beste batzuk	Guztira
111.813	242	6.231	1.188	1.372	120.846
% 92,53	% 0,20	% 5,16	% 0,98	% 1,14	% 100

### Tipos de Consultas Generales

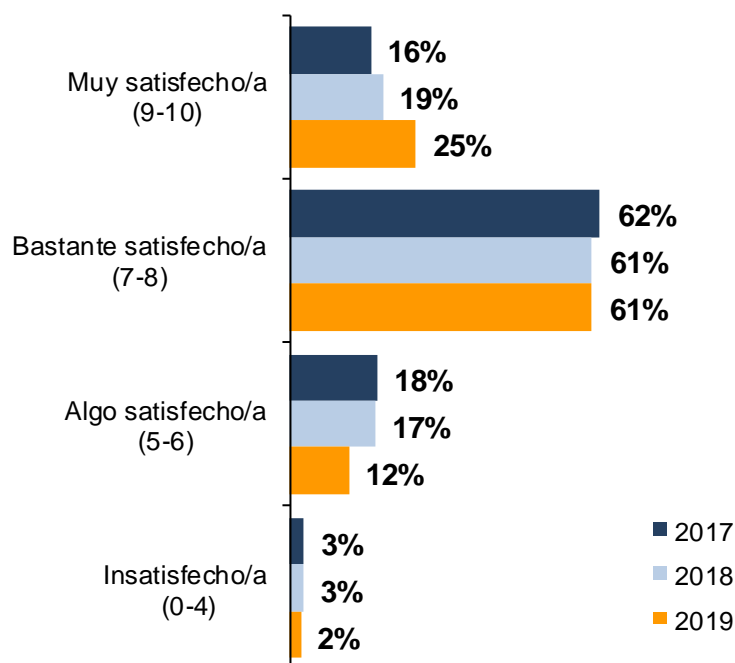
■ Lineas=111.813  
■ Procedimientos=6.231  
■ Otros=1.372  
■ Tarjetas=242  
■ Titulos=1.188



## 6. GOGOBETETZE INDIZE OROKORRA

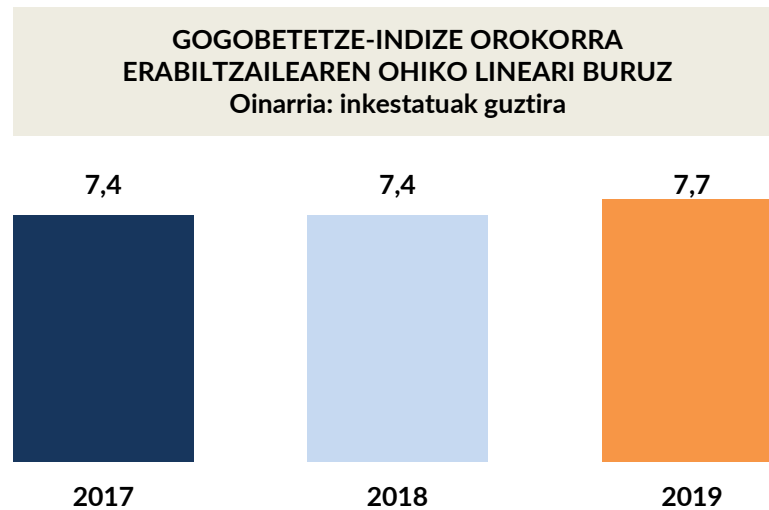
Bizkaibus zerbitzuak urtero inkesta bat egiten du, zerbitzu publiko horren erabiltzaileek hautemandako kalitatearen indizea (EHKI indizea) ezagutzeko eta baloratzeko.

Horrelako inkesta bat egin da 2019ko azaroan. Guztira, aurrez aurreko 3.051 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. Kopuruak gora egin du 2018. urtearekin alderatuta.



## 8. ZERBITZUAREN KOSTUA

Bizkaibus zerbitzuaren guztizko kostua, 2019. urtean, hauxe izan da:

	BIZKAIBUS ZERBITZUAREN GUZTIZKO KOSTUA	UNITATEKO KOSTUA (€/kilometro)
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	16.041.825,36	3,011268
ENKARTERRI	6.126.667,86	3,138483
EZKERRALDEA MEATZALDEA	36.079.055,81	5,415085
NERBIOI - ARRATIA DURANGALDEA	30.665.021,53	4,285427
TXORIERRI MUNGIALDEA	20.127.778,12	4,091444
URIBE-KOSTA EZKERRALDEA UPV/EHU	8.210.370,65	3,860632
<b>GUZTIRA</b>	<b>117.250.719,33</b>	<b>4,166116</b>