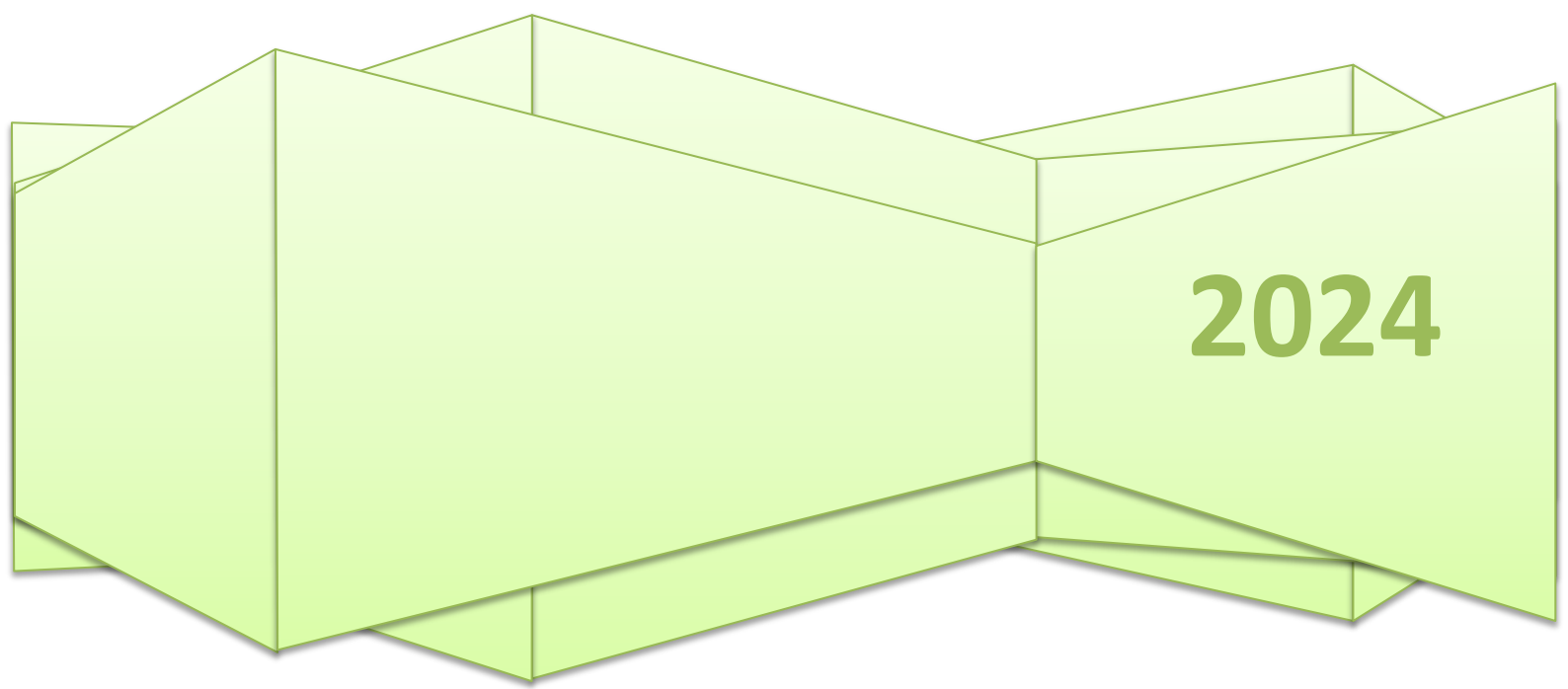


MEMORIA SERVICIO BIZKAIBUS AÑO 2024



2024

ÍNDICE

1.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO	2
2.	FLOTA	3
3.	MODIFICACIONES DE SERVICIO 2024	5
4.	VIAJES Y KILÓMETROS	7
5.	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	14
6.	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL	15
7.	COSTES DEL SERVICIO	16

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

El servicio “Bizkaibus” incluye un grupo de seis concesiones de transporte público, regular permanente y de uso general de viajeros competencia del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia. Estas concesiones tienen su ámbito de operación en el Territorio Histórico de Bizkaia, cubren la totalidad del servicio de carácter interurbano y son las siguientes:

- Concesión del servicio público de transporte de viajeros, regular y de uso general EZKERRALDEA-MEATZALDEA, explotada por Ezkerraldea Meatzaldea Bus, S.A. en virtud del contrato firmado el 14 de diciembre de 2014 por un plazo de 10 años y en virtud del “Acuerdo de continuación del contrato por el tiempo estrictamente necesario para la conclusión del procedimiento que determine la subsiguiente prestación del servicio” en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2024.
- Concesión del servicio público de transporte de viajeros, regular y de uso general TXORIERRI-MUNGIALDEA, explotada por GAM-Lujua Txorierri, S.A. en virtud del contrato firmado el 14 de diciembre de 2014 por un plazo de 10 años y en virtud del “Acuerdo de continuación del contrato por el tiempo estrictamente necesario para la conclusión del procedimiento que determine la subsiguiente prestación del servicio” en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2024.
- Concesión del servicio público de transporte de viajeros, regular y de uso general BUSTURIALDEA-LEAARTIBAI, explotada por Busturialdea Lea Artibai Bus, S.A. en virtud del contrato firmado el 14 de diciembre de 2014 por un plazo de 10 años y en virtud del “Acuerdo de continuación del contrato por el tiempo estrictamente necesario para la conclusión del procedimiento que determine la subsiguiente prestación del servicio” en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2024.
- Concesión del servicio público de transporte de viajeros, regular y de uso general NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA, explotada por Avanza Durangaldea, S.A. en virtud del contrato firmado el 14 de diciembre de 2014 por un plazo de 10 años y en virtud del “Acuerdo de continuación del contrato por el tiempo estrictamente necesario para la conclusión del procedimiento que determine la subsiguiente prestación del servicio” en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2024.
- Concesión del servicio público de transporte de viajeros, regular y de uso general ENKARTERRI, explotada por GAM Enkarterri, S.A. en virtud del contrato firmado el 14 de diciembre de 2014 por un plazo de 10 años y en virtud del “Acuerdo de continuación del contrato por el tiempo estrictamente necesario para la conclusión del procedimiento que determine la subsiguiente prestación del servicio” en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2024.
- Concesión del servicio público de transporte de viajeros, regular y de uso general Uribe-Kosta (A3400) y Margen Izquierda-UPV (A2300), explotada por Eusko Trenbideak Ferrocarriles Vascos, S.A. en virtud del contrato firmado el 29 de octubre de 2010 por un plazo de 8 años y en virtud del “Acuerdo de continuación de la prestación del servicio de transporte público regular permanente y de uso general de viajeros por carretera adoptado por la Diputación Foral de Bizkaia, en sesión celebrada el 28 de noviembre de 2024”.

Integrando sus concesiones interurbanas en el sistema Bizkaibus, la Diputación Foral de Bizkaia promueve una completa planificación y coordinación de los servicios y tarifas, y un uso más eficaz de los medios disponibles en cada concesión. En ese sentido, Bizkaibus se beneficia, entre otros, de:

- Un sistema tarifario para todo el grupo de concesiones.
- Vehículos de características técnicas similares.
- Una misma imagen corporativa.
- Sistema común SAE.
- Sistema idéntico de cancelación y pago de billetes.
- Página web <https://web.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus>, de titularidad de la Diputación Foral de Bizkaia y gestionado por ésta y perfiles en Facebook y Twitter
- Servicio de atención al cliente único para el conjunto de las concesiones gestionado por la Diputación Foral de Bizkaia.

2. FLOTA

La Diputación Foral de Bizkaia fija a lo largo del periodo de duración de una concesión la dimensión de la flota necesaria para cubrir en cada caso el servicio planificado y recogido en el Plan de Explotación aprobado en cada momento.

La Diputación Foral de Bizkaia autoriza la adquisición de vehículos tras la realización del proceso de selección de acuerdo con lo recogido en la Orden Foral 728/2015, de 11 de febrero. Todos los vehículos se adquieren de acuerdo con las especificaciones técnicas recogidas en los pliegos de la licitación, de obligado cumplimiento, con el fin de garantizar en todo momento la adecuada seguridad, accesibilidad y confort. La Diputación Foral de Bizkaia puede modificar estas especificaciones a lo largo del periodo de duración de la concesión, al objeto de adaptarlas a la normativa vigente en cada momento, a la evolución tecnológica y a la evolución de la demanda.

A fin de garantizar un mantenimiento de la calidad del servicio, la flota de autobuses del Servicio Bizkaibus debe cumplir, entre otras, las siguientes condiciones:

La antigüedad máxima de los vehículos se establece en diez (10) años, siendo dados de baja automáticamente los vehículos con antigüedad superior. Excepcionalmente la Diputación Foral de Bizkaia podrá prorrogar por un plazo no superior a un (1) año la permanencia de vehículos con antigüedad superior a diez (10) años.

Se establece, asimismo, con carácter operativo, un margen máximo de seis (6) meses para la renovación de los vehículos que hayan cumplido la edad máxima de diez (10) años.

El número de plazas para el transporte de viajeros de pie será fijado por la Administración competente o en su caso, por la Diputación Foral de Bizkaia previo reconocimiento de los vehículos y servicio a prestar, y de acuerdo con la legalidad vigente.

Desde el Servicio de Transporte de Personas Viajeras se realiza una evaluación de todos los vehículos que deberán ser retirados a lo largo del año, por alcanzar la edad máxima establecida en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y se define el Plan de renovación de la Flota.

En el Plan de renovación de la Flota se tiene en cuenta que, aproximadamente, es necesario un periodo de unos 12 meses para fabricar y recibir un vehículo con las características requeridas para dar servicio en Bizkaibus.

El resumen sobre la renovación de la flota, así como la inversión durante el año 2024 es el siguiente:

- Número total de autobuses de la flota Bizkaibus a 01/01/2024: 338 autobuses
- Número total de autobuses de la flota Bizkaibus a 31/12/2024: 346 autobuses
- Autobuses nuevos adquiridos: 17
- Inversión en autobuses nuevos: 5.729.735 euros.
- Edad media del conjunto de la flota Bizkaibus a 31/12/2024: 5,68 años.

Teniendo en cuenta los plazos de fabricación, a lo largo de 2024 se han matriculado un total de 17 nuevos autobuses con una inversión de 5.729.735 de euros. De estos, 13 autobuses disponen de una tecnología híbrida, es decir, combinan un motor eléctrico con otro de combustión. Con estas cifras, a fecha 31/12/2024 Bizkaibus dispone de un total de 6 vehículos eléctricos y 91 vehículos híbridos. En conjunto, la potencia eléctrica que aportan los motores eléctricos de estos vehículos supone un 11,51% de la potencia total embarcada en la flota de Bizkaibus.

Por tipologías, en 2024 se han incorporado 8 vehículos de suelo bajo (3 de ellos, de 12 metros, siendo los 3 de clase II con configuración Low Entry, dos de ellos híbridos.; además de 5 de 15 metros, de clase II con configuración Low Entry, dos de ellos híbridos) y 9 vehículos de suelo alto (todos de clase I de 12 metros híbridos).

Los autobuses se dividen principalmente en dos partes: chasis y carrocería. En la flota que presta servicio en Bizkaibus hay vehículos en los que el proveedor tanto del chasis como de la carrocería es el mismo y vehículos en los que hay una combinación de dos proveedores. De esta manera hay gran variedad de modelos de autobús siendo algunos de los proveedores: Mercedes Benz, Scania, Solaris, Man, Volvo, Iveco, Irizar, etc.

Por otra parte, la flota está formada por autobuses de clase I, clase II y clase II Low Entry, es decir, urbanos de piso bajo, interurbanos de piso alto e interurbanos de piso bajo. En cada una de las clases anteriores hay vehículos de diferentes longitudes, desde los 8 m pasando por 10, 12, 15 y 18m.

El modelo de autobús con una mayor implantación en Bizkaibus es el de Clase II, afianzando así el carácter interurbano del servicio. Dentro de esta clase es el vehículo de 12 metros el que cuenta con un mayor número de unidades gracias a la versatilidad que posibilita su uso.

La distribución del modelo de autobús en el conjunto de Bizkaibus depende en gran medida de las características de la concesión en relación con los recorridos y tipo de prestación que se realiza. Así nos encontramos con concesiones con un carácter urbano muy marcado y que su flota en casi un 80% es de Clase I como es el caso de Ezkerraldea Meatzaldea. a otras, como es el caso de Busturialdea Lea Artibai donde el 100% de su flota está formada por autobuses de Clase II interurbana.

A fecha de 31 de diciembre de 2024 la flota adscrita al servicio Bizkaibus se componía de 346 autobuses y la distribución de estos autobuses por concesión y modelo era la siguiente:

RESUMEN FLOTA A DICIEMBRE 2024

CONCESIÓN	CLASE I					CLASE II						TOTAL
	10	12	15	18	Total	8	10	12	15	18	Total	
URIBE-KOSTA Y EZKERRALDEA-UPV		2			2			20		10	30	32
ENKARTERRI					0		2	13	6		21	21
TXORIERRI-MUNGIALDEA		9	7		16			32	17		49	65
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA		20			20	1		30	30		61	81
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	1	76	0	10	87			8	12		20	107
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI					0			15	25		40	40
	1	107	7	10	125	1	2	118	90	10	221	346

3. MODIFICACIONES DE SERVICIO 2024

El departamento de transportes, movilidad y turismo ha puesto en marcha, a partir del 1 de enero de 2024, diversas modificaciones con el objetivo de mejorar el servicio Bizkaibus:

MODIFICACIONES DEL SERVICIO: HORARIOS E ITINERARIO 2024

CONCESIÓN	LÍNEA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A2324	Se consolida refuerzo en la expedición de 8:15 IDA
BUSTURIALDEA	A3513	Se habilita un nuevo servicio desde Gernika sentido Lekeitio en laborables a las 06:45 y se adelanta a las 5:45 la primera salida desde Gernika.
BUSTURIALDEA	A3514	Se habilita a parada 48046005 Saraspe Plaza en el itinerario de la ruta 001 Bilbao - Amorebieta Etxano - Gernika Lumo (Directo)
BUSTURIALDEA	A3915	Se adelantan 5 minutos los horarios de la línea A3915 en sentido VUELTA, para garantizar la conexión entre esta línea y la línea A3924 Ermua - Durango - UPV/EHU.
BUSTURIALDEA	A3515	Para conciliar el derecho de accesibilidad de las Personas de Movilidad Reducida y la seguridad en la circulación de los autobuses de la línea, se habilita un transporte complementario que permita a todas las personas usuarias de Mundaka a acceder a la línea A3515, en la temporada de verano.
ENKARTERRI	A0654	Se habilita la parada "Lanzagorta" a partir del 16 de septiembre en todas las rutas y los dos sentidos de la línea para dar servicio al nuevo Centro de Especialidades de Osakidetza en Zalla.
ENKARTERRI	A3334	Se aprueba la realización de una expedición de ida y una de vuelta en horario de mañana la temporada Gabonak (25/1)
ENKARTERRI	A0651	Con el fin de aliviar la situación del servicio con salida a las 6:35 desde Balmaseda, se establece un nuevo servicio a las 6:35 desde Zalla, para posibilitar prestarlo con la flota actual,
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3911	Modificación refuerzo

NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3631	Adecuación de los horarios de los servicios de la línea A3631 que atienden al municipio de Morga: Programar nuevas salidas destino Bilbao a las 7:00 y 15:00; y en sentido IDA, prolongar hasta Morga la expedición con salida en Bilbao a las 15:00.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3932	Modificación horarios nocturnos IDA (h:30)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3917	Se elimina la expedición de 5:15 en laborables en sentido vuelta
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3912	Establecimiento de hora de paso por Durango en sentido ida
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3924	Se amplía la realización del 2º refuerzo desde Durango los viernes en el servicio de las 8:10 sentido IDA
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3530	Se modifica el itinerario de la línea cuando circula en sentido Arrieta para realizar la parada 48064010Meñakabarrena, por ser más segura que la ubicada en el sentido opuesto.
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3247	La línea pasa de 2 a 3 temporadas para intensificar el servicio en julio, agosto y septiembre. Se ajustan las fechas de cambio de temporada a Semana Santa y puente 1 de noviembre.
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3250	Se habilita un refuerzo de lunes a jueves 17:00 sentido vuelta
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3524	Servicios especiales al biotopo de San Juan de Gaztelugatxe
EUSKOTRENBIDEAK	A3499	Modificación horaria para adecuación de las horas con un enlace coordinado con la red ferroviaria de Metro Bilbao
EUSKOTRENBIDEAK	A3414	Se habilita un servicio de refuerzo en el tramo entre la parada de Ondiz y Bilbao en la expedición de las 7:00 sentido VUELTA

MODIFICACIONES EN PARADAS – AÑO 2024

CONCESIÓN	MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
ENKARTERRI	A3323	Eliminación parada Abaro 22 ubicada en Portugalete por su falta de seguridad tanto para las personas usuarias como para el vehículo y su personal de conducción
EUSKO TRENBIDEAK	A3451, A3499	Creación de tres nuevas paradas en el municipio de Gorliz: Mungiabidea biribilgunea 1, Mungiabidea biribilgunea 2 y Mungia Bidea, 19A
ENKARTERRI	A3323	Traslado de la parada de Soberron en Galdames
BUSTURIALDEA	A3526	Traslado de la parada de Fruiz 70 metros
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3129 y A3151	Cambio de denominación de parada, de Antonia Altzaga 19, a Antonio Altzaga 7
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3641	Creación de dos nuevas paradas en Amurrio en la calle Araba
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3927	Habilitar dos paradas a la altura del Balneario de Areatza, denominadas "Sacramentinos /Sakramentinoak"
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3321	Traslado de la parada de Landeta en Santurtzi
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A2321	Incorporación de la parada Zumalakarregi (Makua) en la línea A2321, en sentido VUELTA, para dotar de simetría al itinerario al existir parada en sentido contrario.

4. VIAJES Y KILÓMETROS

En el cuadro siguiente se detallan los datos de viajes y kilómetros por concesión relativos a los años 2023 y 2024:

COMPARATIVA 2023-2024 VIAJES Y KILOMETROS

CONCESIÓN	VIAJEROS 2023	VIAJEROS 2024	% VARIACIÓN
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	3.341.239	3.911.288	17,06
ENKARTERRI	1.494.542	1.672.143	11,88
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	9.895.655	11.876.235	20,01
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	6.652.357	7.241.095	8,85
TXORIERRI-MUNGIALDEA	5.595.404	6.496.468	16,10
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	2.921.041	3.280.649	12,31
TOTAL	29.900.238	34.477.878	15,31

CONCESIÓN	KM RECORRIDOS 2023	KM RECORRIDOS 2024	% VARIACIÓN
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	5.179.609,49	5.367.283	3,62
ENKARTERRI	1.910.247,71	1.974.417	3,36
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	6.458.644,85	6.639.079	2,79
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	7.199.344,67	7.223.897	0,34
TXORIERRI-MUNGIALDEA	4.852.276,14	5.090.823	4,92
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	2.097.189,61	2.106.278	0,43
TOTAL	27.697.312,47	28.401.775,79	2,54

De los datos anteriores se observa que el servicio Bizkaibus ha visto aumentado los dos conceptos de análisis correspondientes al ejercicio 2024 comparándolo con los del 2023.

De tal forma que los viajeros transportados han aumentado un 15,31% con respecto al ejercicio anterior y aumentan en todas las concesiones del Servicio Bizkaibus.

Los kilómetros recorridos también aumentan un 2,54% con respecto al 2023.

KILOMETROS 2024 POR CONCESIONARIA Y LÍNEA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI	KM RECORRIDOS ANUALES	2024
LINEA	NOMBRE	KM
A3512	BILBAO - LEKEITIO (Autopista)	827.106,05
A3513	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - EA - LEKEITIO	413.796,34
A3514	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO	680.042,49
A3515	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO	977.705,24
A3523	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - AULESTI - LEKEITIO	397.579,31
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	114.700,60
A3526	MUNGIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU	222.055,33
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ	23.812,37
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA	10.180,56
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	12.098,20
A3535	LEKEITIO - AMOROTO	10.761,54
A3536	LEKEITIO - MENDEXA	13.221,71
A3538	LEKEITIO-BARAINKA	8.780,00
A3915	BILBAO - DURANGO - ONDARROA (Autopista)	772.289,03
A3916	BILBAO - ERMUA - ONDARROA (Autopista)	858.473,00
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN - ETXEBARRIA	24.680,83
TOTAL		5.367.282,58

ENKARTERRI	KM RECORRIDOS ANUALES	2024
LINEA	NOMBRE	KM
A0651	BILBAO - BALMASEDA	613.623,08
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	220.029,53
A0653	TRUCIOS TURTZIOZ - ARTZENTALES	48.226,27
A0654	BALMASEDA - GURUTZETA/CRUCES - UPV/EHU	242.594,53
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	137.188,53
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	187.879,38
A3341	BILBAO - SODUPE - ARESPALDITZA	128.787,61
A3342	BILBAO - SODUPE - ARTZINIEGA	315.840,98
A3343	BILBAO - SODUPE - GORDEXOLA	80.246,67
TOTAL		1.974.416,58

EZKERRALDEA- MEATZALDEA	KM RECORRIDOS ANUALES	2024
LINEA	NOMBRE	KM
A2312	Zabalburu - UPV/EHU (Juan de Garay)	64.430,31
A2314	BILBAO - Erandiogoikoa - UPV/EHU	158.572,57
A2318	Termibus - UPV/EHU (Autopista)	190.767,65
A2321	Santutxu - UPV/EHU (Autopista)	92.456,54
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	29.784,20
A3115	BILBAO - SANTURTZI	501.227,14
A3122	BILBAO - SESTAO - Errepelega/Repelega	166.068,58
A3129	Lutxana - Gurutzeta/Cruces - SANTURTZI	625.849,45
A3135	SESTAO - Cabieces	265.123,88
A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	692.569,24

A3137	BILBAO - BARAKALDO	209.917,03
A3141	Gurutzeta/Cruces - Bagatza - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	252.510,86
A3144	BILBAO - Gurutzeta/Cruces - BARAKALDO (Ugarte)	308.648,80
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)	308.553,53
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	282.921,68
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	95.865,66
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	151.856,00
A3333	Gallarta - SANTURTZI	355.770,79
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	292.677,30
A3336	BILBAO - MUSKIZ	641.265,02
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta/Las Arenas	662.037,12
A3339	Gurutzeta/Cruces-BARAKALDO-La Arena	71.697,48
A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)	218.508,14
A3521	BILBAO - Hospital Santa Marina Ospitalea	0,00
TOTAL		6.639.078,93

URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	KM RECORRIDOS ANUALES	2024
LINEA	NOMBRE	KM
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - UPV/EHU	397.020,84
A2316	SESTAO - UPV/EHU	496.833,84
A2326	BARAKALDO-UPV/EHU	113.138,21
A2336	MUSKIZ-UPV/EHU	316.008,56
A3411	BILBAO-GETXO-AZKORRI	176.832,80
A3414	BILBAO-GETXO (Artxandako tuneletatik/por túneles de Artxanda)	139.334,12
A3422	LAS ARENAS/AREETA-BERANGO	263.087,10
A3451	LAS ARENAS/AREETA-ARMINTZA	88.932,76
A3471	GETXO - GURUTZETA/CRUCES (Faduratik / Por Fadura)	23.797,40
A3472	GETXO - GURUTZETA/CRUCES (Areetatik/desde Las Arenas)	41.937,79
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	49.354,34
TOTAL		2.106.277,76

TXORIERRI-MUNGIALDEA	KM RECORRIDOS ANUALES	2024
LINEA	NOMBRE	KM
A2151	Areeta/Las Arenas-LARRABETZU	255.139,31
A2153	BILBAO-Corredor Txorierri-ko Korridorea-LARRABETZU	376.042,61
A2161	Bizkaia Zubia/Puente Bizkaia-UPV/EHU	127.082,76
A2162	Andra Mari/Santa Maria Getxo-UPV/EHU (Algorta)	43.228,77
A2163	ERANDIO-UPV/EHU	4.740,92
A2164	Andra Mari/Santa Maria Getxo-UPV/EHU (Fadura)	8.846,88
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU	47.063,62
A2322	BILBAO-ERANDIO-Astrabudua-UPV/EHU	213.023,12
A3223	BILBAO-LARRABETZU (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	234.144,43
A3224	BILBAO-DERIO-Teknologia parkea/Parque Tecnológico	188.125,24
A3225	BILBAO - LAUKIZ - MUNGIA	143.954,88
A3247	BILBAO-Aireportua/Aeropuerto	655.280,42
A3250	BILBAO-Teknologia Parkea/Parque Tecnológico (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	135.163,20
A3516	BILBAO - MUNGIA (Por autopista/tik)	145.492,32
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA	614.047,54

A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Por la autopista/tik)	439.545,08
A3522	MUNGIA-DERIO-Gurutzeta/Cruces	187.277,34
A3524	BERMEO - BAKIO	43.370,20
A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Por la autopista/tik)	684.540,18
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	88.685,85
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	16.546,20
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	31.853,04
A3531	LEIOA-Hospital Urduliz Ospitalea - GATIKA -MUNGIA	250.629,02
A3537	PLENTZIA-GORLIZ-MUNGIA	157.000,28
TOTAL		5.090.823,21

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	KM RECORRIDOS ANUALES	2024
LINEA	NOMBRE	KM
A2610	GALDAKAO - UPV/EHU	106.141,35
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	45.406,05
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	515.069,09
A3622	BILBAO - BASAURI - Artunduaga - San Miguel -ZARATAMO	155.755,79
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	481.911,68
A3632	BILBAO - ETXEBARRI - BASAURI - San Miguel (Begoña)	151.171,08
A3641	Nerbioi Garaia/Alto Nervion - ARRIGORRIAGA - Hospital Galdakao Ospitalea	590.268,36
A3642	BASAURI - Hospital Galdakao Ospitalea (Bengoetxe)	206.139,15
A3911	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	493.987,90
A3912	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	629.047,86
A3913	Arrazola - DURANGO	125.442,87
A3917	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - ZEANURI	466.536,60
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autopista)	568.856,80
A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU	163.953,63
A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	542.107,22
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autopista)	552.508,36
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI (Autopista)	249.365,51
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	89.930,97
A3930	BILBAO - GALDAKAO (Autopista)	224.007,74
A3931	GARAI - DURANGO	13.518,86
A3932	GALDAKAO - Metro Bolueta	357.217,29
A3933	BILBAO - DURANGO (Autopista)	495.552,57
TOTAL		7.223.896,73

VIAJES 2024 POR CONCESIONARIA Y LÍNEA

BUSTURIALDEA- LEAARTIBAI	VIAJES	2024
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A3512	BILBAO - LEKEITIO (Autopista)	480.731
A3513	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - GERNIKA LUMO - EA - LEKEITIO	222.362
A3514	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO	624.677
A3515	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO	1.083.497
A3523	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - GERNIKA LUMO - AULESTI - LEKEITIO	176.290
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	60.164
A3526	MUNGIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU	123.211
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ	1.369
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA	894
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	594
A3535	LEKEITIO - AMOROTO	1.861
A3536	LEKEITIO - MENDEXA	2.146
A3538	LEKEITIO-Barainka	180
A3915	BILBAO - DURANGO - ONDARROA (Autopista)	669.900
A3916	BILBAO - ERMUA - ONDARROA (Autopista)	453.886
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN - ETXEBARRIA	9.526
TOTAL		3.911.288

ENKARTERRI	VIAJES	2024
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A0651	BILBAO - BALMASEDA	890.125
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	57.491
A0653	TRUCIOS TURTZIOZ - ARTZENTALES	13.363
A0654	BALMASEDA - Gurutzeta/Cruces - UPV/EHU	102.192
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	60.853
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	83.696
A3341	BILBAO - Sodupe - Arespalditza Respaldiza	66.474
A3342	BILBAO - Sodupe - ARTZINIEGA	333.407
A3343	BILBAO - Sodupe - GORDEXOLA	64.438
	Otros	104
TOTAL		1.672.143

EZKERRALDEA- MEATZALDEA	VIAJES	2024
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2312	Zabalburu - UPV/EHU (Juan de Garay)	166.875
A2314	BILBAO - Erandiogoikoa - UPV/EHU	301.451
A2318	Termibus - UPV/EHU (Autopista)	546.153
A2321	Santutxu - UPV/EHU (Autopista)	155.164
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	115.714
A3115	BILBAO - SANTURTZI	710.910
A3122	BILBAO - SESTAO - Errepelega/Repelega	274.208
A3129	Lutxana - Gurutzeta/Cruces - SANTURTZI	1.429.849
A3135	SESTAO - Cabieces	720.848

A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	1.562.953
A3137	BILBAO - BARAKALDO	483.106
A3141	Gurutzeta/Cruces - Bagatza - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	557.193
A3144	BILBAO - Gurutzeta/Cruces - BARAKALDO (Ugarte)	789.625
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)	252.464
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	335.401
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	71.667
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	371500
A3333	Gallarta - SANTURTZI	697.503
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	306.811
A3336	BILBAO - MUSKIZ	977.688
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta/Las Arenas	764.019
A3339	Gurutzeta/Cruces-BARAKALDO-La Arena	42.114
A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)	243.009
A3521	BILBAO - Hospital Santa Marina Ospitalea	0
	Otros	10
TOTAL		11.876.235

URIBE-KOSTAY MARGEN IZQUIERDA-UPV	VIAJES	2024
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2315	SANTURTZI-PORTUGALETE-UPV/EHU	138.884
A2316	SESTAO-UPV/EHU	25.275
A2326	BARAKALDO-UPV/EHU	108.606
A2336	MUSKIZ-UPV/EHU	32.729
A3411	BILBAO-GETXO-Azkorri	464.289
A3414	BILBAO-GETXO (por túneles)	1.127.032
A3422	LAS ARENAS/AREETA-BERANGO	299.238
A3451	LAS ARENAS/AREETA-ARMINTZA	302.762
A3471	GETXO-CRUCES/GURUTZETA	204.098
A3472	GETXO Areeta-CRUCES/GURUTZETA	141.711
A3499	PLENTZIA (metro)-GORLIZ-LEMOIZ	436.025
TOTAL		3.280.649

TXORIERRI- MUNGIALDEA	VIAJES	2024
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2151	Areeta/Las Arenas-LARRABETZU	195248
A2153	BILBAO-LOIU-Lauroeta-DERIO	267.445
A2161	Bizkaia Zubia/Puente Bizkaia-UPV/EHU	331.486
A2162	Andra Mari/Santa Maria Getxo-UPV/EHU (Algorta)	95.731
A2163	ERANDIO-UPV/EHU	11.089
A2164	Andra Mari/Santa Maria Getxo-UPV/EHU (Fadura)	15.968
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU	42.693
A2322	BILBAO-ERANDIO-Astrabudua-UPV/EHU	177.739
A3223	BILBAO-LARRABETZU(Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	222.834
A3224	BILBAO-DERIO-Teknologia parkea/Parque Tecnológico	136.557
A3225	BILBAO - LAUKIZ - MUNGIA	69.603
A3247	BILBAO-Aireportua/Aeropuerto	1.362.319
A3250	BILBAO-Teknologia Parkea/Parque Tecnológico (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	238.172

A3516	BILBAO - MUNGIA (Por autopista/tik)	275.159
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA	688.299
A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Por la autopista/tik)	746.967
A3522	MUNGIA-DERIO-Gurutza/Cruces	171.064
A3524	BERMEO - BAKIO	12.397
A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Por la autopista/tik)	1.035.781
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	73.356
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	9.111
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	5.821
A3531	LEIOA-Hospital Urduliz Ospitalea - GATIKA -MUNGIA	208.924
A3537	PLENTZIA-GORLIZ-MUNGIA	102394
	Otros	311
TOTAL		6.496.468

NERBIOI- ARRATIA- DURANGALDEA	VIAJES	2024
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	124.019
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	60.267
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	405.971
A3622	BILBAO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGUEL - ZARATAMO	140.107
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	432.852
A3632	BILBAO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGUEL (BEGOÑA)	84.564
A3641	NERBIOI GARAIA/ALTO NERVIÓN - ARRIGORRIAGA - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA	617.909
A3642	BASAURI - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA (BENGOETXE)	246.730
A3911	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	696.669
A3912	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	664.274
A3913	ARRAZOLA-DURANGO	154.263
A3917	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	498.297
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autopista)	686.643
A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU	104.756
A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	302.341
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autopista)	420.953
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI (Autopista)	226.825
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	28.902
A3930	BILBAO - GALDAKAO (Autopista)	332.110
A3931	GARAI - DURANGO	708
A3932	GALDAKAO - METRO BOLUETA	552.476
A3933	BILBAO - DURANGO (Autopista)	459.447
	Otros	12
TOTAL		7.241.095

5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ofrece información sobre cualquier aspecto relacionado con el Servicio, tramita reclamaciones y distribuye material informativo a aquellas personas que así lo soliciten por vía telemática.

Los canales a través de los cuales el SAC recoge las reclamaciones y solicitudes de información son vía telefónica, correo/Laguntzaile, Web y redes sociales.

En términos generales, la demanda de la Atención ha disminuido considerablemente tras un par de años de tendencia ascendente.

En particular, el decremento de interacciones telefónicas entre 2024 y 2023 ha sido del 24,70%, frente al aumento del 15,95% registrado entre 2023 y 2022, o frente a la caída registrada entre el 2020 y 2019 que fue del 5,11% o la registrada entre 2021 y 2020, que fue del 2,93%.

	2024	2023
TELEFONO KANALA / CANAL TELEFÓNICO	146.277	194.251
Telefono bidezko arreta/Atención telefónica	146.277	194.251
Herritarrari deiak/Llamadas salientes		
SOLICITUDES CORREOS/LAGUNTZAILE	4.699	4.837
Reclamaciones	656	1.571
Información y otros trámites	4.043	3.266
WEB:GESTIÓN DE CONTENIDOS		251
Laguntzaile	274	251

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido en el ejercicio 2024 un total de 197.477 llamadas, de las cuales han sido atendidas 146.747, lo que ha supuesto un nivel de servicio del 74%.

De estas llamadas, 146.277 han sido sobre consultas generales y 170 sobre gestiones. 342 llamadas sobre gestiones han sido reclamaciones referidas el servicio Bizkaibus.

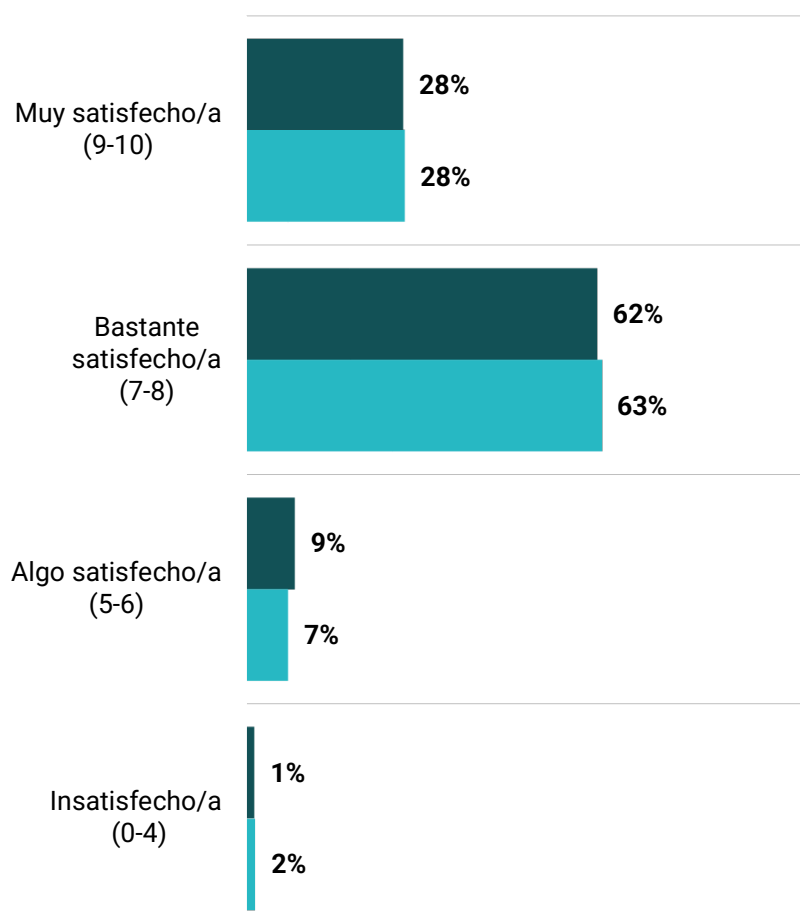
CONSULTAS GENERALES					
Líneas	Tarjetas	Procedimientos	Títulos	Otros	Total
136.886	102	8.891	117	281	146.277
93,58%	0,07%	6,08%	0,08%	0,19%	100%



6. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

El Servicio Bizkaibus realiza anualmente una encuesta para conocer y valorar el Índice de Calidad Percibida (ICPU) por las personas usuarias de dicho servicio público.

Esta encuesta se ha realizado durante los pasados meses de octubre y noviembre de 2024, sobre un total de 3.500 entrevistas personales, tanto en paradas como a bordo del autobús. La muestra se ha distribuido entre las distintas líneas de Bizkaibus atendiendo al número de usuarios de cada una de ellas. A continuación, y como resumen global de los resultados obtenidos, se detalla el ICPU obtenido para el conjunto de Bizkaibus.



Una amplia mayoría de las personas usuarias de Bizkaibus se muestran globalmente satisfechas con el servicio.

7. COSTE DEL SERVICIO

El coste total del servicio Bizkaibus en el año 2024 asciende a la cantidad de 150.892.678,04 euros según la siguiente distribución concesional:

CONCESIÓN	COSTE TOTAL DEL SERVICIO BIZKAIBUS (euros)	COSTE UNITARIO (€/km recorrido)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	20.670.362,42	3,85118
ENKARTERRI	7.679.978,48	3,88975
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	44.888.885,31	6,76131
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	38.236.902,02	5,29311
TXORIERRI-MUNGIALDEA	27.269.537,49	5,35661
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA- UPV	12.147.012,32	5,76705
TOTAL	150.892.678,04	5,31279