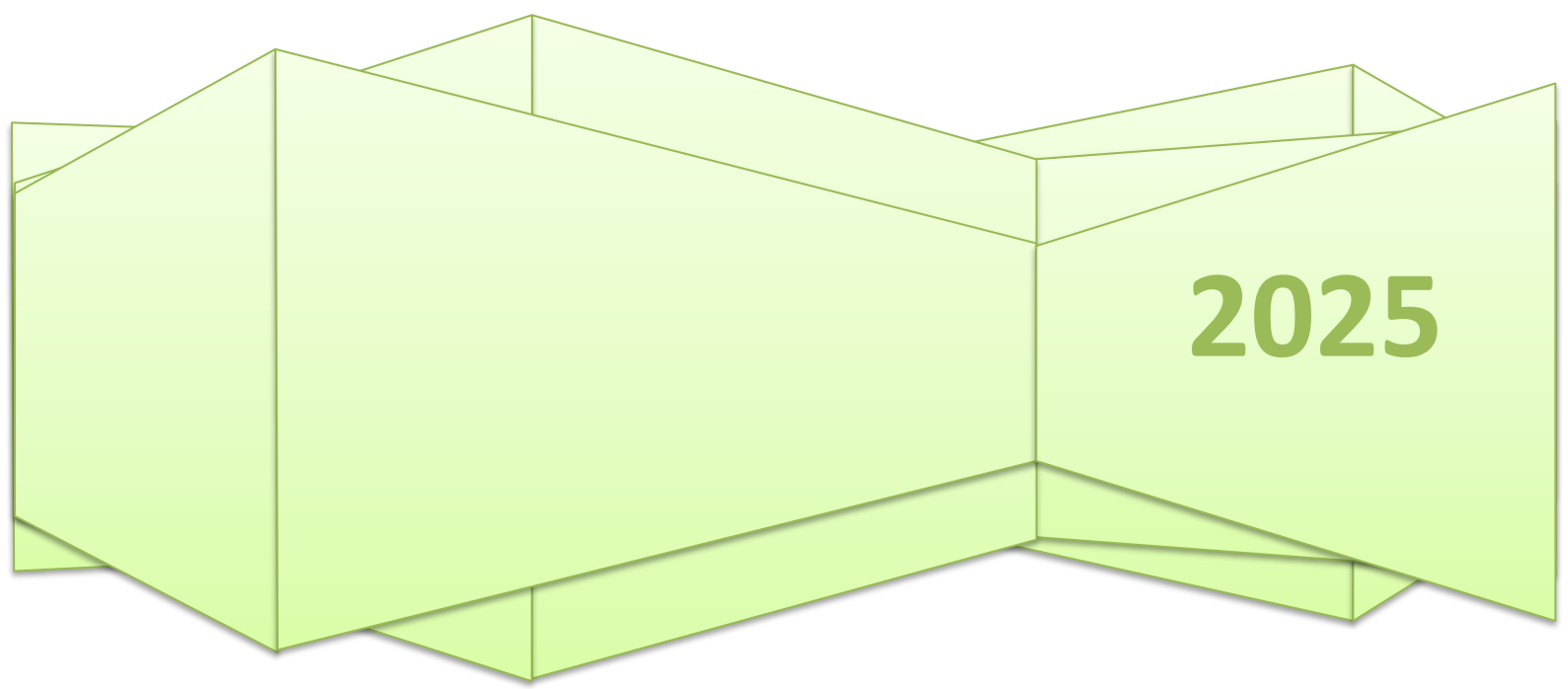


MEMORIA SERVICIO BIZKAIBUS AÑO 2025



2025

ÍNDICE

1.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO	2
2.	FLOTA	3
3.	MODIFICACIONES DE SERVICIO 2025	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 2025.
- 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 2025.
- 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 2025.
- 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 2025.
- 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 2025.
- 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 2025”.

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 2025 es el siguiente:

- Número total de autobuses de la flota Bizkaibus a 01/01/2025: 346 autobuses
- Número total de autobuses de la flota Bizkaibus a 31/12/2025: 369 autobuses
- Autobuses nuevos adquiridos: 54
- Inversión en autobuses nuevos: 17.328.570 euros.
- Edad media del conjunto de la flota Bizkaibus a 31/12/2025: 5,68 años.

Teniendo en cuenta los plazos de fabricación, a lo largo de 2025 se han matriculado un total de 54 nuevos autobuses con una inversión de 17.328.570 de euros. De estos, 34 autobuses disponen de una tecnología híbrida, es decir, combinan un motor eléctrico con otro de combustión. Con estas cifras, a fecha 31/12/2025 Bizkaibus dispone de un total de 4 vehículos eléctricos y 123 vehículos híbridos. En conjunto, la potencia eléctrica que aportan los motores eléctricos de estos vehículos supone un 13,75% de la potencia total embarcada en la flota de Bizkaibus.

Por tipologías, en 2025 se han incorporado 26 vehículos de suelo bajo (1 de ellos de 10 metros, de clase II con configuración Low Entry e híbrido, 19 de ellos, de 12 metros, siendo los 19 de clase II con configuración Low Entry, todos ellos híbridos.; además de 6 de 15 metros, de clase II con configuración Low Entry, dos de ellos híbridos) y 28 vehículos de suelo alto (4 autobuses B-7, 7 de clase II de 12 metros, 4 de ellos híbridos, y 14 de clase II de 15 metros, 8 de ellos híbridos y 3 de clase II de 18 metros).

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 2025 la flota adscrita al servicio Bizkaibus se componía de 369 autobuses y la distribución de estos autobuses por concesión y modelo era la siguiente:

RESUMEN FLOTA A DICIEMBRE 2025

CONCESIÓN	CLASE I					CLASE II						TOTAL
	10	12	15	18	Total	8	10	12	15	18	Total	
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV		1			1			22		10	32	33
ENKARTERRI					0		2	15	9		26	26
TXORIERRI-MUNGIALDEA		9	7		16			36	19		55	71
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA		20			20			34	33		67	87
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	1	76		10	87			7	14		21	108
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI					0	4		14	26		44	44
	1	106	7	10	124	4	2	128	101	10	245	369

3. MODIFICACIONES DE SERVICIO 2025

El departamento de transportes, movilidad y turismo ha puesto en marcha, a partir del 1 de enero de 2025, diversas modificaciones con el objetivo de mejorar el servicio Bizkaibus:

MODIFICACIONES DEL SERVICIO: HORARIOS E ITINERARIO 2025

CONCESIÓN	LÍNEA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
BUSTURIALDEA	A3514	Se incrementa el servicio los sábados.
BUSTURIALDEA	A3515	Modificación de itinerario: en Mundaka a la ida pasa por la variante y a la vuelta entra al pueblo.
BUSTURIALDEA	A3526	Modificación de itinerario para prestar servicio en Morga.
BUSTURIALDEA	A3532 A3533 A3534	Puesta en marcha de tres líneas de transporte rural en Busturialdea
ENKARTERRI	A0651	Aumento de frecuencia los sábados. En días laborables la frecuencia pasa de 30 a 20 minutos.
ENKARTERRI	A3323 A3334 A0651	Modificación de horario y de itinerario a partir del 1 de enero de 2026.
EUSKO TRENBIDEAK	A2336	Modificación de itinerario desde el 3 de marzo con carácter indefinido
EUSKOTRENBIDEAK	A3411, A3422 A3451	Modificación de itinerarios
EUSKOTRENBIDEAK	A3499	Modificación horaria para adecuación de las horas con un enlace coordinado con la red ferroviaria
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3338	Modificación de itinerario en las Arenas.
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	A3340	Se crea una nueva ruta 003 Ansio-Gurutzea/Cruces-Muskiz, en días laborables.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3924	Se modifica el refuerzo desde Durango que pasa a salir y llegar a Elorrio.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3927	Se crea nueva expedición de vuelta a las 6:30.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3933	Se implanta servicio los sábados.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3641	Creación de nueva ruta Urduña/Orduña-Hospital de Galdakao Ospitalea, desde 1 de enero de 2026

TXORIERRI-MUNGIALDEA	A2161	Modificación de itinerario a partir del 22 de septiembre
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A2166	Modificación de horario a partir del 8 de septiembre
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3247	Modificación de horario para establecer frecuencia de 15 minutos a diario
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3531	Modificación de itinerario en el entorno del hospital de Urduliz.
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3516	Aumento de la frecuencia los sábados.
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3518	Modificación de horario los sábados para dar una frecuencia conjunta de 15 minutos.
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3527	Modificación de horario los sábados para dar una frecuencia conjunta de 15 minutos. Se añade una expedición a las 6:15 de Bilbao a Mungia y se incrementan los refuerzos en días laborables.
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A2162	Ampliación de refuerzo de 7:30 a todos los días laborables a partir del 1 de enero de 2026

MODIFICACIONES DE PARADAS 2025

CONCESIÓN	LINEA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
BUSTURIALDEA	A3514, A3515, A3525	Supresión de la parada 48003034 en Boroa.
ENKARTERRI	A3341, A3342, A3343	Traslado de parada "San José (zahar-egoitza/asilo)" en Gordexola
EUSKOTRENBIDEAK/ TXORIERRI	A3411, A2322	Traslado de paradas por el proyecto "Bidegorri de la Ria"
EZKERRALDEA- MEATZALDEA/ EUSKOTRENBIDEAK	A2315, A2336, A3122, A3129, A3135 A3331, A3335	Creación de una nueva parada en calle Andres Jauregibeitia, y cambio de denominación de otras 3 paradas
EZKERRALDEA- MEATZALDEA/ EUSKOTRENBIDEAK/ TXORIERRI	A2326, A347, A3472, A3129, A3141, A3339, A3522	Traslado de la parada de Andikollano (17 junio)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3917 y 3925	Creación de dos nuevas paradas en Guturribai (Galdakao)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A2611	Cambio de parada de cabecera en Ugao Miraballes de Usila Industrialdea a Barrena Kalea (10 sept)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A2610, A3613, A3622, A3642	Traslado de la parada "El Calero " por obras de más de dos años de duración
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A364, A3631	Supresión de 5 paradas por las obras de urbanización de los accesos a Galdakao
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3911, A3923, A3924	Traslado de paradas y cambio de denominación por obras de urbanización en Elorrio
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A3517, A3524	Traslado de parada "Talaia" en Bakio junto al parking de Harrigorri
TXORIERRI-MUNGIALDEA	A2153	Cambio de nombre de paradas que pasan a denominarse Lauroeta

4. VIAJES Y KILÓMETROS

En el cuadro siguiente se detallan los datos de viajes y kilómetros por concesión relativos a los años 2024 y 2025:

COMPARATIVA 2024-2025 VIAJES Y KILOMETROS

CONCESIÓN	VIAJEROS 2024	VIAJEROS 2025	% VARIACIÓN
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	3.911.288	4.239.174	8,38
ENKARTERRI	1.672.143	1.930.424	15,45
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	11.876.235	13.109.944	10,39
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	7.241.095	7.829.130	8,12
TXORIERRI-MUNGIALDEA	6.496.468	6.984.353	7,51
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	3.280.649	3.375.868	2,90
TOTAL	34.477.878	37.468.893	8,68

CONCESIÓN	KM RECORRIDOS 2024	KM RECORRIDOS 2025	% VARIACIÓN
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	5.367.282,58	5.585.509	4,07
ENKARTERRI	1.974.416,58	2.040.613	3,35
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	6.639.078,93	6.685.735	0,70
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	7.223.896,73	7.263.205	0,54
TXORIERRI-MUNGIALDEA	5.090.823,21	5.229.355	2,72
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	2.106.277,76	2.117.908	0,55
TOTAL	28.401.775,79	28.922.325,93	1,83

De los datos anteriores se observa que el servicio Bizkaibus ha visto aumentado los dos conceptos de análisis correspondientes al ejercicio 2025 comparándolo con los del 2024.

De tal forma que los viajeros transportados han aumentado un 8,68% con respecto al ejercicio anterior y aumentan en todas las concesiones del Servicio Bizkaibus.

Los kilómetros recorridos también aumentan un 1,83 con respecto al 2024.

KILOMETROS 2025 POR CONCESIONARIA Y LÍNEA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI	KM RECORRIDOS ANUALES	2025
LINEA	NOMBRE	KM
A3512	BILBAO-LEKEITIO	826.675,46
A3513	BILBAO - GERNIKA - LEKEITIO	418.383,71
A3514	BILBAO-GERNIKA	691.180,39
A3515	BILBAO-BERMEO	976.005,10
A3523	BILBAO GERNIKA LEKEITIO	397.335,00
A3525	GERNIKA U.P.V.	118.421,33
A3526	GERNIKA-LAIDA-LAGA-IBARRANGELU	222.223,36
A3532	GERNIKA LUMO-NARBANIZ	86.672,33
A3533	GERNIKA LUMO-MENDATA	79.317,85
A3534	GERNIKA LUMO-ERRIGOITI	83.487,79
A3535	LEKEITIO-AMOROTO	10.740,00
A3536	LEKEITIO-MENDEXA	13.215,52
A3538	LEKEITIO-BARAINKA	8.780,00
A3915	BILBAO-DURANGO-ONDARROA	772.035,42
A3916	BILBAO-ERMUA-ONDARROA	856.452,75
A3922	MUNITIBAR GERRIKAITZ-MARKINAXEMEIN	24.582,50
TOTAL		5.585.508,51

ENKARTERRI	KM RECORRIDOS ANUALES	2025
LINEA	NOMBRE	KM
A0651	BILBAO - BALMASEDA	677.408,83
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	220.372,41
A0653	TRUCIOS TURTZIOZ - ARTZENTALES	48.702,50
A0654	BALMASEDA - Gurutzeta/Cruces - UPV/EHU	243.039,69
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	137.261,78
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	187.954,22
A3341	BILBAO - Sodupe - Arespalditza Respaldiza	128.586,48
A3342	BILBAO - Sodupe - ARTZINIEGA	316.578,65
A3343	BILBAO - Sodupe - GORDEXOLA	80.708,92
TOTAL		2.040.613,48

EZKERRALDEA- MEATZALDEA	KM RECORRIDOS ANUALES	2025
LINEA	NOMBRE	KM
A2312	Zabalburu - UPV/EHU (Juan de Garay)	69.522,40
A2314	BILBAO - Erandiogoikoa - UPV/EHU	163.554,91
A2318	Termibus - UPV/EHU (Autopista)	198.433,11
A2321	Santutxu - UPV/EHU (Autopista)	95.258,86
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	31.511,31
A3115	BILBAO - SANTURTZI	502.377,83
A3122	BILBAO - SESTAO - Errepelega/Repelega	169.446,38
A3129	Lutxana - Gurutzeta/Cruces - SANTURTZI	630.919,90
A3135	SESTAO - Cabieces	273.905,29
A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	692.977,10
A3137	BILBAO - BARAKALDO	210.505,60
A3141	Gurutzeta/Cruces - Bagatza - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	253.070,18

A3144	BILBAO - Gurutzeta/Cruces - BARAKALDO (Ugarte)	308.542,50
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)	310.108,33
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	284.457,87
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	96.567,12
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	151.642,41
A3333	Gallarta - SANTURTZI	356.827,27
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	295.705,94
A3336	BILBAO - MUSKIZ	642.184,06
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta/Las Arenas	653.401,82
A3339	Gurutzeta/Cruces-BARAKALDO-La Arena	64.865,62
A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)	229.949,43
TOTAL		6.685.735,22

URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA- UPV	KM RECORRIDOS ANUALES	2025
LINEA	NOMBRE	KM
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - UPV/EHU	382.980,93
A2316	SESTAO - UPV/EHU	504.495,57
A2326	BARAKALDO - UPV/EHU	111.335,40
A2336	MUSKIZ - UPV/EHU	314.362,69
A3411	BILBAO - GETXO - Aizkorri	176.969,76
A3414	BILBAO - GETXO (Artxandako tuneletatik/por túneles de Artxanda)	139.487,84
A3422	AREETA/LAS ARENAS - BERANGO	262.361,90
A3451	AREETA/LAS ARENAS - ARMINTZA	97.860,38
A3471	GETXO - GURUTZETA / CRUCES (Faduratik / Por Fadura)	25.780,30
A3472	GETXO - GURUTZETA / CRUCES (Areetatik/desde Las Arenas)	46.963,05
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	55.310,35
TOTAL		2.117.908,17

TXORIERRI- MUNGIALDEA	KM RECORRIDOS ANUALES	2025
LINEA	NOMBRE	KM
A2151	Areeta/Las Arenas - LARRABETZU	257.871,29
A2153	BILBAO - Txorierri - LARRABETZU	378.329,45
A2161	Bizkaia Zubia/Puente Bizkaia - UPV/EHU	124.548,08
A2162	Andramari/Santa Maria Getxo - UPV/EHU (Algorta)	44.605,77
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	4.945,50
A2164	Andramari/Santa Maria Getxo - UPV/EHU (Fadura)	9.198,00
A2166	Uribe Kosta - UPV/EHU	50.289,75
A2322	BILBAO - ERANDIO - Astrabudua - UPV/EHU	213.420,91
A3223	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako Tunelak/Tuneles Artxanda)	236.169,22
A3224	BILBAO - DERIO - Teknologia Parkea/Parque Tecnológico	185.494,63
A3225	BILBAO - LAUKIZ - MUNGIA	144.429,55
A3247	BILBAO - Aireportua/Aeropuerto	765.537,23
A3250	BILBAO - Teknologia Parkea/Parque Tecnológico (Artxandako Tunelak/Tuneles Artxanda)	136.669,44
A3516	BILBAO - MUNGIA (Autopista)	155.563,67
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA	607.603,62
A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Autopista)	439.673,66

A3522	MUNGIA - DERIO - Gurutzeta/Cruces	187.306,31
A3524	BERMEO - BAKIO	43.247,28
A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Autopista)	693.491,04
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	92.567,75
A3529	MUNGIA - GAMIZ FIKA	16.546,20
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	31.992,00
A3531	LEIOA - Hospital Urduliz Ospitalea - GATIKA - MUNGIA	253.435,83
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	156.419,17
TOTAL		5.229.355,34

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	KM RECORRIDOS ANUALES	2025
LINEA	NOMBRE	KM
A2610	GALDAKAO - UPV/EHU	109.146,74
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	47.062,14
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	513.552,23
A3622	BILBAO - BASAURI - Artunduaga - San Miguel - ZARATAMO	156.929,30
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	482.700,23
A3632	BILBAO - ETXEBARRI - BASAURI - San Miguel (Begoña)	151.301,02
A3641	Nerbioi Garaia/Alto Nervion - ARRIGORRIAGA - Hospital Galdakao Ospitalea	590.254,09
A3642	BASAURI - Hospital Galdakao Ospitalea (Bengoetxe)	207.324,00
A3911	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	494.814,35
A3912	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	628.732,23
A3913	Arrazola - DURANGO	125.543,79
A3917	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - ZEANURI	466.420,73
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autopista)	570.430,04
A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU	171.984,38
A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	544.620,67
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autopista)	556.138,57
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI (Autopista)	252.987,94
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	90.238,88
A3930	BILBAO - GALDAKAO (Autopista)	223.968,09
A3931	GARAI - DURANGO	13.465,00
A3932	GALDAKAO - Metro Bolueta	358.345,19
A3933	BILBAO - DURANGO (Autopista)	507.245,60
TOTAL		7.263.205,21

VIAJES 2025 POR CONCESIONARIA Y LÍNEA

BUSTURIALDEA- LEAARTIBAI	VIAJES	2025
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A3512	BILBAO-LEKEITIO	511.804
A3513	BILBAO - GERNIKA - LEKEITIO	239.701
A3514	BILBAO-GERNIKA	681.593
A3515	BILBAO-BERMEO	1.144.914
A3523	BILBAO GERNIKA LEKEITIO	196.174
A3525	GERNIKA U.P.V.	65.780
A3526	GERNIKA-LAIDA-LAGA-IBARRANGELU	127.853
A3532	GERNIKA LUMO-NARBANIZ	19.160
A3533	GERNIKA LUMO-MENDATA	9.066
A3534	GERNIKA LUMO-ERRIGOITI	10.912
A3535	LEKEITIO-AMOROTO	806
A3536	LEKEITIO-MENDEXA	1.149
A3538	LEKEITIO-BARAINKA	129
A3915	BILBAO-DURANGO-ONDARROA	729.603
A3916	BILBAO-ERMUA-ONDARROA	496.081
A3922	MUNITIBAR GERRIKAITZ-MARKINA XEMEIN	4.165
	Otros	284
TOTAL		4.239.174

ENKARTERRI	VIAJES	2025
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A0651	BILBAO - BALMASEDA	1.037.742
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	59.807
A0653	TRUCIOS TURTZIOZ - ARTZENTALES	14.466
A0654	BALMASEDA - Gurutzeta/Cruces - UPV/EHU	108.493
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	66.150
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	98.123
A3341	BILBAO - Sodupe - Arespalditza Respaldiza	73.962
A3342	BILBAO - Sodupe - ARTZINIEGA	394.595
A3343	BILBAO - Sodupe - GORDEXOLA	77.023
	Otros	63
TOTAL		1.930.424

EZKERRALDEA- MEATZALDEA	VIAJES	2025
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2312	Zabalburu - UPV/EHU (Juan de Garay)	171.022
A2314	BILBAO - Erandioigoia - UPV/EHU	279.098
A2318	Termibus - UPV/EHU (Autopista)	565.658
A2321	Santutxu - UPV/EHU (Autopista)	156.980
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	125.929
A3115	BILBAO - SANTURTZI	816.842
A3122	BILBAO - SESTAO - Errepelega/Repelega	310.909
A3129	Lutxana - Gurutzeta/Cruces - SANTURTZI	1.594.635
A3135	SESTAO - Cabieces	831.364

A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	1.736.727
A3137	BILBAO - BARAKALDO	539.945
A3141	Gurutzeta/Cruces - Bagatza - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	631.894
A3144	BILBAO - Gurutzeta/Cruces - BARAKALDO (Ugarte)	855.719
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)	290.842
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	376.470
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	76.477
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	406.565
A3333	Gallarta - SANTURTZI	755.795
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	346.227
A3336	BILBAO - MUSKIZ	1.108.600
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta/Las Arenas	800.585
A3339	Gurutzeta/Cruces-BARAKALDO-La Arena	39.648
A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)	291.992
	Otros	21
TOTAL		13.109.944
URIBE-KOSTAY MARGEN IZQUIERDA- UPV	VIAJES	2025
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - UPV/EHU	137.153
A2316	SESTAO - UPV/EHU	26.790
A2326	BARAKALDO - UPV/EHU	111.254
A2336	MUSKIZ - UPV/EHU	37.598
A3411	BILBAO - GETXO - Aizkorri	399.030
A3414	BILBAO - GETXO (Artxandako tuneletatik/por túneles de Artxanda)	1.235.342
A3422	AREETA/LAS ARENAS - BERANGO	263.061
A3451	AREETA/LAS ARENAS - ARMINTZA	305.992
A3471	GETXO - GURUTZETA / CRUCES (Faduratik / Por Fadura)	232.019
A3472	GETXO - GURUTZETA / CRUCES (Areetatik/desde Las Arenas)	164.324
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	463.297
	Otros	7
TOTAL		3.375.867
TXORIERRI- MUNGIALDEA	VIAJES	2025
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2151	Areeta/Las Arenas - LARRABETZU	222.129
A2153	BILBAO - Txorierri - LARRABETZU	302.444
A2161	Bizkaia Zubia/Puente Bizkaia - UPV/EHU	340.708
A2162	Andramari/Santa Maria Getxo - UPV/EHU (Algorta)	104.750
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	11.146
A2164	Andramari/Santa Maria Getxo - UPV/EHU (Fadura)	16.842
A2166	Uribe Kosta - UPV/EHU	48.930
A2322	BILBAO - ERANDIO - Astrabudua - UPV/EHU	208.977
A3223	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako Tunelak/Tuneles Artxanda)	244.168
A3224	BILBAO - DERIO - Teknologia Parkea/Parque Tecnológico	149.139
A3225	BILBAO - LAUKIZ - MUNGIA	77.649
A3247	BILBAO - Aireportua/Aeropuerto	1.432.487

A3250	BILBAO - Teknologia Parkea/Parque Tecnológico (Artxandako Tunelak/Tuneles Artxanda)	248.436
A3516	BILBAO - MUNGIA (Autopista)	299.896
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA	745.783
A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Autopista)	789.431
A3522	MUNGIA - DERIO - Gurutzeta/Cruces	177.656
A3524	BERMEO - BAKIO	12.129
A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Autopista)	1.099.229
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	74.679
A3529	MUNGIA - GAMIZ FIKA	10.016
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	8.942
A3531	LEIOA - Hospital Urduliz Ospitalea - GATIKA - MUNGIA	244.638
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	113.858
	Otros	291
TOTAL		6.984.353

NERBIOI- ARRATIA- DURANGALDEA	VIAJES	2025
LINEA	NOMBRE	VIAJES
A2610	GALDAKAO - UPV/EHU	124.329
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	64.749
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	488.208
A3622	BILBAO - BASAURI - Artunduaga - San Miguel - ZARATAMO	163.718
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	460.359
A3632	BILBAO - ETXEBARRI - BASAURI - San Miguel (Begoña)	94.580
A3641	Nerbioi Garaia/Alto Nervion - ARRIGORRIAGA - Hospital Galdakao Ospitalea	700.890
A3642	BASAURI - Hospital Galdakao Ospitalea (Bengoetxe)	273.420
A3911	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	749.815
A3912	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	719.641
A3913	Arrazola - DURANGO	168.112
A3917	BILBAO - Hospital Galdakao Ospitalea - LEMOA - ZEANURI	532.121
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (Autopista)	727.813
A3924	ERMUA - DURANGO - UPV/EHU	114.653
A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	325.001
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (Autopista)	444.138
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI (Autopista)	239.589
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	26.540
A3930	BILBAO - GALDAKAO (Autopista)	353.462
A3931	GARAI - DURANGO	639
A3932	GALDAKAO - Metro Bolueta	577.626
A3933	BILBAO - DURANGO (Autopista)	479.660
	Otros	67
TOTAL		7.829.130

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 respecto al 2024, en el que también hubo un decremento considerable, tras un par de años de tendencia ascendente.

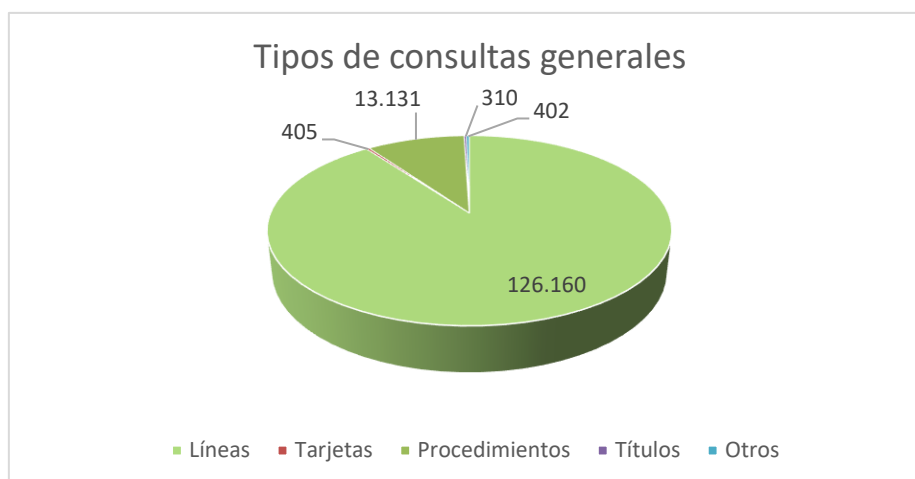
En particular, el decremento de interacciones telefónicas entre 2025 y 2024 ha sido del 1,71%, y entre 2024 y 2023 fue de 24,70% frente al aumento del 15,95% registrado entre 2023 y 2022, o frente a la caída registrada entre el 2020 y 2019 que fue del 5,11%

	2024	2025
TELEFONO KANALA/CANAL TELEFÓNICO	146.277	143.771
Telefono bidezko arreta/Atención telefónica	146.277	143.771
Herritarrari deiak/Llamadas salientes		
SOLICITUDES CORREOS/LAGUNTZAILE	4.699	5.306
Reclamaciones	1.417	1.951
Información y otros trámites	3.049	3.355
WEB GESTIÓN DE CONTENIDOS		
Laguntzaile	274	291

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido en el ejercicio 2025 un total de 170.817 llamadas de las cuales han sido atendidas 143.771, lo que ha supuesto un nivel de servicio del 84%.

De estas llamadas, 143.405 han sido sobre consultas generales y 366 sobre gestiones. 197 llamadas sobre gestiones han sido reclamaciones referidas el servicio Bizkaibus.

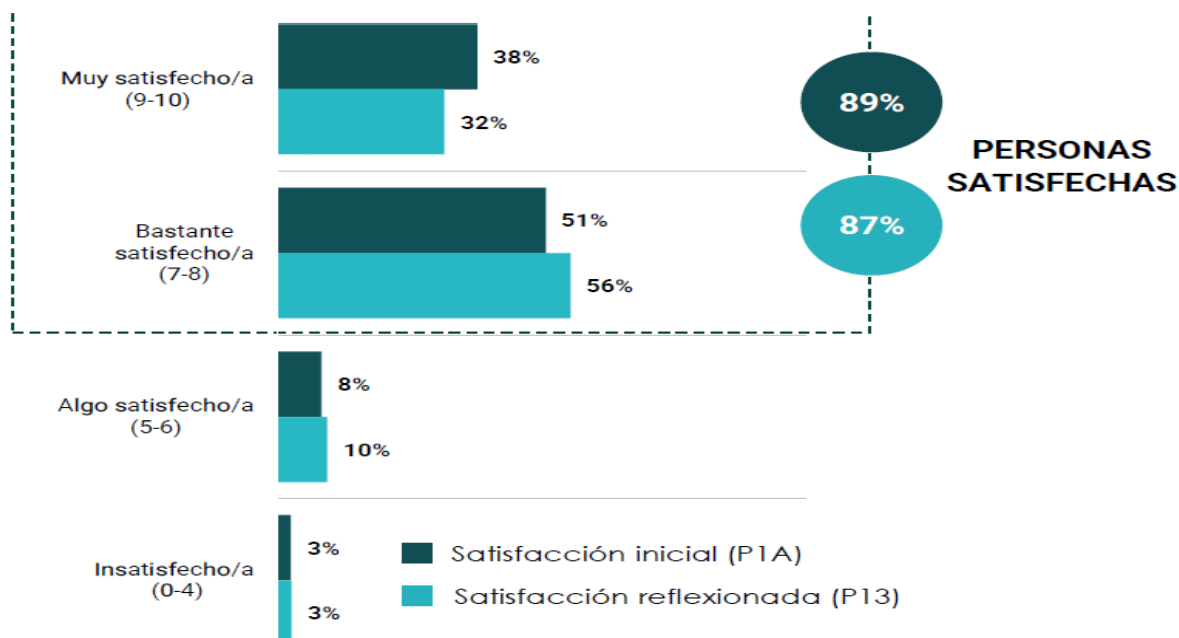
CONSULTAS GENERALES					
Líneas	Tarjetas	Procedimientos	Títulos	Otros	Total
126.160	405	13.131	310	402	140.408
89,85%	0,29%	9,35%	0,22%	0,29%	100%



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 noviembre y diciembre de 2025, sobre un total de 3.505 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 2025 asciende a la cantidad de 157.309.126,58 euros según la siguiente distribución concesional:

CONCESIÓN	COSTE TOTAL DEL SERVICIO BIZKAIBUS (euros)	COSTE UNITARIO (€/km recorrido)
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	21.824.046,11	3,90726
ENKARTERRI	8.151.215,78	3,99449
EZKERRALDEA-MEATZALDEA	46.605.720,71	6,97092
NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA	39.738.289,08	5,47118
TXORIERRI-MUNGIALDEA	28.494.056,75	5,44887
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	12.495.798,15	5,90007
TOTAL	157.309.126,58	5,43902