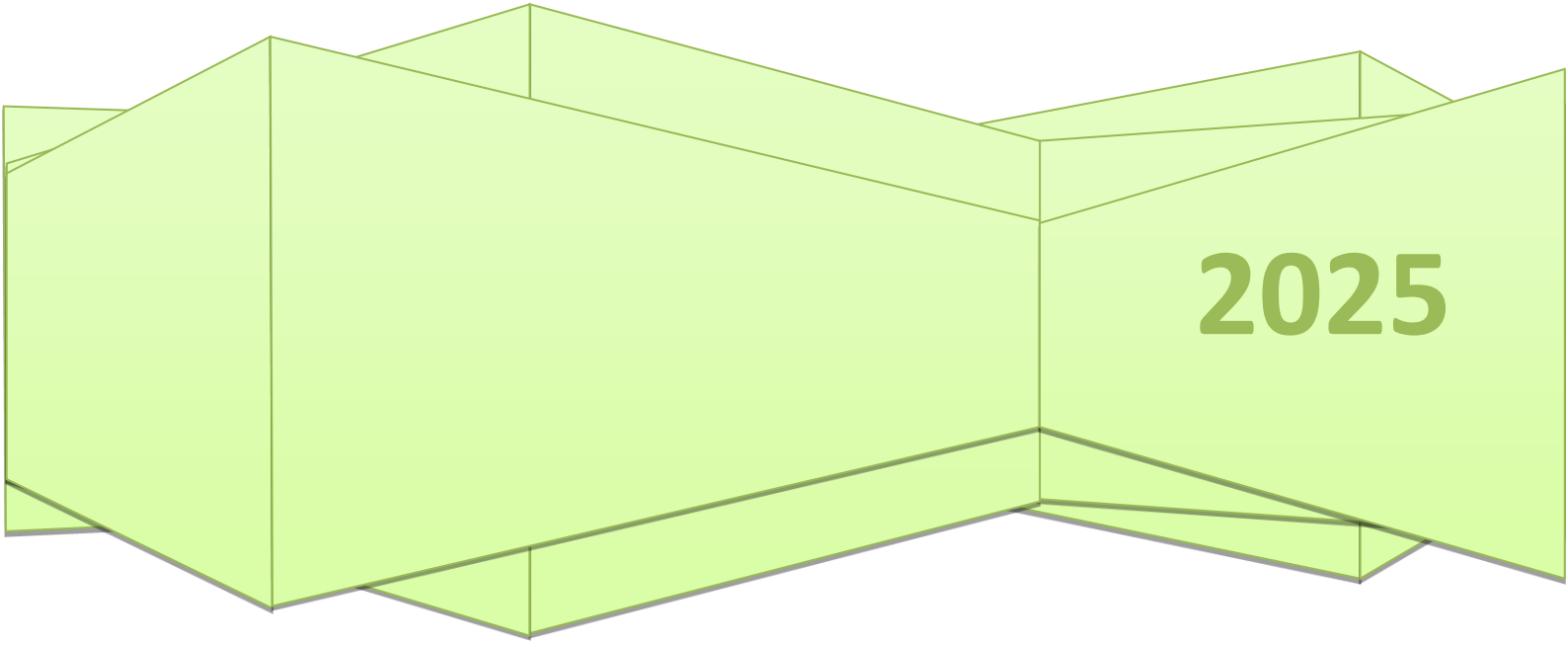


BIZKAIBUS ZERBITZUAREN 2025EKO MEMORIA



2025

1. AURKIBIDEA

1.	ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK	2
2.	FLOTA	3
3.	ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2025EAN	5
4.	BIDAIK ETA KILOMETROAK	7
5.	BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA	14
6.	GOGOBTETZE INDIZE OROKORRA	15
7.	ZERBITZUAREN KOSTUAK	16

2. ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK

“Bizkaibus” zerbitzuan biltzen dira erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorraren sei emakida, guztiak ere Bizkaiko Foru Aldundiko Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa 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 SAK ustiatzen du 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuaren arabera, 2025eko azaroaren 28ko erabaki hau dela bide: “Erabakia, kontratuak aurrera egiteko zerbitzugintza arautzen duen prozedura amaitzeko behar den aldian soilik”.
- TXORIERRI-MUNGIALDEko erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM-Lujua Txorierri SAK ustiatzen du 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuaren arabera, 2025eko azaroaren 28ko erabaki hau dela bide: “Erabakia, kontratuak aurrera egiteko zerbitzugintza arautzen duen prozedura amaitzeko behar den aldian soilik”.
- BUSTURIALDEA - LEA-ARTIBAIko erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. Busturialdea - Lea Artibai Bus SAK ustiatzen du 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuaren arabera, 2025eko azaroaren 28ko erabaki hau dela bide: “Erabakia, kontratuak aurrera egiteko zerbitzugintza arautzen duen prozedura amaitzeko behar den aldian soilik”.
- NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEko erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. Avanza Durangaldea SAK ustiatzen du 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuaren arabera, 2025eko azaroaren 28ko erabaki hau dela bide: “Erabakia, kontratuak aurrera egiteko zerbitzugintza arautzen duen prozedura amaitzeko behar den aldian soilik”.
- ENKARTERRIko erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko, erregular eta iraunkorreko zerbitzu publikoaren emakida. GAM Enkarterri SAK ustiatzen du 2014ko abenduaren 14an 10 urterako sinatutako kontratuaren arabera, 2025eko azaroaren 28ko erabaki hau dela bide: “Erabakia, kontratuak aurrera egiteko zerbitzugintza arautzen duen prozedura amaitzeko behar den aldian soilik”.
- Uribe-Kostako (A3400) eta Ezkerraldea-EHUko (A2300) erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoaren emakida. Eusko Trenbideak Ferrocarriles Vascos SAK ustiatzen du, bat etorritz 2010eko urriaren 29an 8 urterako sinatutako kontratuarekin, eta hau dela bide: “Erabakia, erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoa ematen jarraitzeko, Bizkaiko Foru Aldundiak 2025eko azaroaren 28an egindako bileran hartutakoa”.

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, besteak beste:

- Emakiden multzo osorako tarifa-sistema.

- Antzeko ezaugarri teknikoak dituzten ibilgailuak.
- Irudi korporatibo bera.
- ULS sistema erkidea.
- Txartelak baliogabetzeko eta ordaintzeko sistema bera.
- <https://web.bizkaia.eus/es/web/bizkaibus> webgunea, Bizkaiko Foru Aldundiaren titulartasunekoa eta berak kudeatutakoa, bai eta Facebook eta Twitter aplikazioetako profilak ere. <https://www.bizkaia.eus/eu/web/bizkaibus/>
- Bezeroentzako arreta zerbitzu bakarra Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatzen dituen emakida guztientzat.

3. 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 gehienez ere urtebetez (1) luzatu ahal izango du hamar (10) urtetik gorako antzinatasuna duten ibilgailuen egonaldia.

Era berean, gehienez 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 12 hilabete behar direla Bizkaibusen zerbitzua emateko behar diren ezaugarriak dituen ibilgailu bat egiteko eta jasotzeko.

Hona hemen flota berritzeari eta horren inguruko inbertsioari buruzko laburpena, 2025eko ekitaldiari dagokionez:

- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2025-01-01ean: 346 autobus

- Bizkaibussen flotako autobusen kopurua, guztira, 2025-12-31n: 369 autobus
- Erositako autobus berriak: 54
- Autobus berrietan egindako inbertsioa: 17.328.570 euro.
- Bizkaibussen flotaren batez besteko adina 2025-12-31n: 5,68 urte.

Fabrikaziorako epeak kontuan hartuta, 2025ean 54 autobus berri matrikulatu dira 17.328.570 milioi euroko inbertsioarekin. Autobus horietako 34 hibridoak dira, hau da, bi motor dauzkate, bata elektrikoa eta bestea errektuntzako. Horrenbestez, 2025-12-31n Bizkaibusek 4 ibilgailu elektriko eta 123 ibilgailu hibrido ditu guztira. Oro har, ibilgailu hauen motor elektrikoek jartzen duten potentzia elektrikoa Bizkaibussen flotako autobus guztien potentzia osoaren % 13,75 da.

Motaren arabera, 2025ean zoru baxuko 26 ibilgailu sartu dira flotan (10 metrokoa bat, denak ere II. motakoak, Low Entry konfiguraziodunak eta hibridoak; hemeretzi, 12 metrokoa, II. motakoak, Low Entry konfiguraziodunak, denak hibridoak; eta sei, 15 metrokoa, II. motakoak, Low Entry konfiguraziodunak eta bi hibridoak) eta zoru altuko 28 ibilgailu (lau, B-7 autobusak; zazpi autobus, II. motakoak, 12 metrokoa eta lau hibridoak; hamalau, II. motakoak, 15 metrokoa, 8 hibridoak, eta hiru, II. motakoak, 18 metrokoa).

Autobusak bi zatitan banatzen dira nagusiki: txasisa eta karrozeria. Bizkaibussen 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, Solaris, Man, Volvo, Iveco, Irizar, eta abar.

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 metrokoa, nahiz 10, 12, 15 eta 18 metrokoa.

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

Bizkaibus osoan autobus ereduaren banaketa emakidaren ezaugarrien araberakoa 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. motako autobusez osatuta dago.

2025eko abenduaren 31n Bizkaibus zerbitzuari atxikitako flotan 369 autobus zeuden; hona, emakidaren eta autobus-modeloaren arabera:

FLOTA 2025EKO ABENDUAN: LABURPENA

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

4. ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2025EAN

Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa Sustatzeko Sailak hainbat aldaketa jarri ditu martxan, 2025eko urtarrilaren 1etik aurrera, Bizkaibus zerbitzua hobetzeko:

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ORDUTEGIAK ETA IBILBIDEAK 2025

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
BUSTURIALDEA	A3514	Larunbatetako zerbitzua hazi da.
BUSTURIALDEA	A3515	Ibilbidea aldatu: Mundakan joaterakoan saihebidetik igarotzen da eta itzultzerakoan herrian sartzen da.
BUSTURIALDEA	A3526	Ibilbidea aldatu da Morgan zerbitzua eskaintzeko.
BUSTURIALDEA	A3532 A3533 A3534	Landa-eremuko hiru garraio-linea jarri dira abian Busturialdean.
ENKARTERRI	A0651	Larunbatetan maiztasuna hazi da. Lanegunetan 30 minutuz behin igaro ordez 20 minutuz behin igarotzen dira.
ENKARTERRI	A3323 A3334 A0651	Ordutegia eta ibilbidea aldatu 2026ko urtarrilaren 1etik.
EUSKO TRENBIDEAK	A2336	Ibilbidea aldatu martxoaren 3tik, mugagabe.
EUSKOTRENBIDEAK	A3411, A3422 A3451	Ibilbideak aldatu
EUSKOTRENBIDEAK	A3499	Ordutegia aldatu da trenbide sarearen zerbitzuekin koordinatzeko orduak
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	A3338	Ibilbidea aldatu Areetan.
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	A3340	Ibilbide berri bat sortu da, 003 Ansio-Gurutzeta/Cruces-Muskiz, lanegunetan.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3924	Durangotik dagoen errefortzua aldatu da, Elorriotik irtengo da eta Elorrioraino iritsiko da.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3927	Itzultzeko espedizio berri bat sortu da 6:30ean.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3933	Larunbatetan zerbitzua izango da.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3641	Ibilbide berria sortu da, Urduña/Orduña-Hospital de Galdakao Ospitalea, 2026ko urtarrilaren 1etik
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A2161	Ibilbidea aldatu irailaren 22tik

TXORIERRI - MUNGIALDEA	A2166	Ordutegia aldatu irailaren 8tik
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3247	Ordutegia aldatu, egunero 15 minutuz behin izateko
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3531	Ibilbidea aldatu Urdulizko ospitalearen inguruan
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3516	Larunbatetan maiztasuna hazi da.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3518	Larunbatetan ordutegia aldatu, baterako maiztasuna 15 minutukoa izateko.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3527	Larunbatetan ordutegia aldatu, baterako maiztasuna 15 minutukoa izateko. Bilbotik Mungiara 6:15etan espedizio bat gehitu da eta lanegunetako errefortzuak hazi dira.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A2162	Lanegun guztietan 7:30eko errefortzua areagotu 2026ko urtarrilaren 1etik aurrera.

GERALEKUEN ALDAKETAK 2025EAN

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
BUSTURIALDEA	A3514, A3515, A3525	48003034 geralekua kendu Boroan.
ENKARTERRI	A3341, A3342, A3343	"San José (zahar-egoitza/asilo)" geralekua lekualdatu Gordexolan
EUSKOTRENBIDEAK/ TXORIERRI	A3411, A2322	"Itsasadarreko bidegorria" proiektuagatik geralekuak lekualdatu
EZKERRALDEA- MEATZALDEA/ EUSKOTRENBIDEAK	A2315, A2336, A3122, A3129, A3135 A3331, A3335	Geraleku berria jarri Andre Jauregibeitia kalean eta beste 3 geralekuaren izena aldatu
EZKERRALDEA- MEATZALDEA/ EUSKOTRENBIDEAK/ TXORIERRI	A2326, A347, A3472, A3129, A3141, A3339, A3522	Andikollanoko geralekua lekualdatu (ekainak 17)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3917 eta 3925	Guturribain (Galdakoa) bi geraleku berri sortu
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A2611	Geraleku burua aldatu Ugaon Usila Industriadetik Barrena Kalera (irailak 10)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A2610, A3613, A3622, A3642	"El Calero" geralekua lekualdatu bi urte baino gehiago iraungo duten obregatik
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A364, A3631	Galdakaoko sarreretako urbanizazio-obren ondorioz 5 geraleku kendu
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3911, A3923, A3924	Geralekuak lekualdatu eta izenak aldatu urbanizazio-obregatik Elorrión
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3517, A3524	Bakion "Talaia" geralekua lekualdatu Harrigorriko parking ondoan
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A2153	Geralekuen izena aldatu eta Lauroeta jarri

5. BIDAIAK ETA KILOMETROAK

Beheko taulan 2024ko eta 2025eko bidaia eta kilometro kopuruak azaltzen dira emakidaz emakida:

2024-2025 URTEEN ARTEKO ALDERAKETA: BIDAIAK ETA KILOMETROAK

EMAKIDA	2024KO BIDAIAIRIAK	2025EKO BIDAIAIRIAK	% BARIAZIOA
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 ETA EZKERRALDEA - EHU	3.280.649	3.375.868	2,90
GUZTIRA	34.477.878	37.468.893	8,68

EMAKIDA	2024AN EGINDAKO KILOMETROAK	2025EAN EGINDAKO KILOMETROAK	% BARIAZIOA
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 ETA EZKERRALDEA - EHU	2.106.277,76	2.117.908	0,55
GUZTIRA	28.401.775,79	28.922.325,93	1,83

Goiko datuetan ikus daitekeenez, Bizkaibus zerbitzuari lotutako bi aztergaiak hazi egin dira 2025eko ekitaldian, 2024ko ekitaldiko datuekin alderatuz gero.

Garraiatutako bidaiariak % 8,68 gehitu dira aurreko ekitaldiarekin alderatuta; hazkundera Bizkaibus zerbitzuaren emakida guztietan gertatu da.

Egindako kilometroen kopurua % 1,83 hazi da 2024ko kopuruaren aldean.

KILOMETRO KOPURUA 2025EAN, EMAKIDADUN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2025
LINEA	IZENA	KM
A3512	BILBO-LEKEITIO	826.675,46
A3513	BILBO - GERNIKA - LEKEITIO	418.383,71
A3514	BILBO-GERNIKA	691.180,39
A3515	BILBO-BERMEO	976.005,10
A3523	BILBO GERNIKA LEKEITIO	397.335,00
A3525	GERNIKA EHU	118.421,33
A3526	GERNIKA-LAIDA-LAGA-IBARRANGELU	222.223,36
A3532	GERNIKA-LUMO - NABARNIZ	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	BILBO - DURANGO - ONDARROA	772.035,42
A3916	BILBO-ERMUA-ONDARROA	856.452,75
A3922	MUNITIBAR GERRIKAITZ-MARKINAXEMEIN	24.582,50
GUZTIRA		5.585.508,51

ENKARTERRI	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2025
LINEA	IZENA	KM
A0651	BILBO - BALMASEDA	677.408,83
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	220.372,41
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES	48.702,50
A0654	BALMASEDA - GURUTZETA - EHU	243.039,69
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	137.261,78
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	187.954,22
A3341	BILBO - SODUPE - ARESPALDITZA	128.586,48
A3342	BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA	316.578,65
A3343	BILBO - SODUPE - GORDEXOLA	80.708,92
GUZTIRA		2.040.613,48

EZKERRALDEA - MEATZALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2025
LINEA	IZENA	KM
A2312	Zabalburu - EHU (Juan de Garay)	69.522,40
A2314	BILBO - Erandiogoikoa - EHU	163.554,91
A2318	Termibus - EHU (autobidea)	198.433,11
A2321	Santutxu - EHU (autobidea)	95.258,86
A2324	BILBO - EHU (Enekuri)	31.511,31
A3115	BILBO - SANTURTZI	502.377,83
A3122	BILBO - SESTAO - Errepelega	169.446,38
A3129	Lutxana - Gurutzeta - SANTURTZI	630.919,90
A3135	SESTAO - Kabiezes	273.905,29
A3136	BILBO - BARAKALDO - SANTURTZI	692.977,10
A3137	BILBO - BARAKALDO	210.505,60

A3141	Gurutzeta - Bagatza - TRAPAGARAN	253.070,18
A3144	BILBO - Gurutzeta - BARAKALDO (Ugarte)	308.542,50
A3151	BILBO - SANTURTZI - PORTUGALETE (autobidea)	310.108,33
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	284.457,87
A3331	SESTAO - TRAPAGARAN	96.567,12
A3332	TRAPAGARAN - SANTURTZI	151.642,41
A3333	Gallarta - SANTURTZI	356.827,27
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	295.705,94
A3336	BILBO - MUSKIZ	642.184,06
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta	653.401,82
A3339	Gurutzeta - BARAKALDO - La Arena	64.865,62
A3340	BILBO - ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (autobidea)	229.949,43
GUZTIRA		6.685.735,22

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2025
LINEA	IZENA	KM
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - EHU	382.980,93
A2316	SESTAO - EHU	504.495,57
A2326	BARAKALDO - EHU	111.335,40
A2336	MUSKIZ - EHU	314.362,69
A3411	BILBO - GETXO - Azkorri	176.969,76
A3414	BILBO - GETXO (Artxandako tuneletatik)	139.487,84
A3422	AREETA - BERANGO	262.361,90
A3451	AREETA - BERANGO	97.860,38
A3471	GETXO - GURUTZETA (Faduratik)	25.780,30
A3472	GETXO - GURUTZETA (Areetatik)	46.963,05
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	55.310,35
GUZTIRA		2.117.908,17

TXORIERRI - MUNGIALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2025
LINEA	IZENA	KM
A2151	Areeta - LARRABETZU	257.871,29
A2153	BILBO - Txorierri - LARRABETZU	378.329,45
A2161	Bizkaia Zubia - EHU	124.548,08
A2162	Andra Mari Getxo - EHU (Algorta)	44.605,77
A2163	ERANDIO - EHU	4.945,50
A2164	Andra Mari Getxo - EHU (Fadura)	9.198,00
A2166	URIBE KOSTA - EHU	50.289,75
A2322	BILBO - ERANDIO - Astrabudua - EHU	213.420,91
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako tunelak)	236.169,22
A3224	BILBO - DERIO - Teknologia parkea	185.494,63
A3225	BILBO - LAUKIZ - MUNGIA	144.429,55
A3247	BILBO - Aireportua	765.537,23
A3250	BILBO - Teknologia Parkea (Artxandako tunelak)	136.669,44
A3516	BILBO - MUNGIA (autobidea)	155.563,67
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	607.603,62

A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (autobidea)	439.673,66
A3522	MUNGIA - DERIO - GURUTZETA	187.306,31
A3524	BERMEO - BAKIO	43.247,28
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (autobidea)	693.491,04
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - EHU	92.567,75
A3529	MUNGIA - GAMIZ FIKA	16.546,20
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	31.992,00
A3531	LEIOA - URDULIZKO OSPITALEA - GATIKA - MUNGIA	253.435,83
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	156.419,17
GUZTIRA		5.229.355,34

NERBIOI - ARRATIA - DURANGALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2025
LINEA	IZENA	KM
A2610	GALDAKAO - EHU	109.146,74
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - EHU	47.062,14
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	513.552,23
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	156.929,30
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	482.700,23
A3632	BILBO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGEL (BEGOÑA)	151.301,02
A3641	NERBIOI GARAIA - ARRIGORRIAGA - GALDAKAOKO OSPITALEA	590.254,09
A3642	BASAURI - GALDAKAOKO OSPITALEA (BENGOETXE)	207.324,00
A3911	BILBO - Galdakaoko ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	494.814,35
A3912	BILBO - Galdakaoko ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	628.732,23
A3913	Arrazola - DURANGO	125.543,79
A3917	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	466.420,73
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (autobidea)	570.430,04
A3924	ERMUA - DURANGO - EHU	171.984,38
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	544.620,67
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (autobidea)	556.138,57
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI (autobidea)	252.987,94
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	90.238,88
A3930	BILBO - GALDAKAO (autobidea)	223.968,09
A3931	GARAI - DURANGO	13.465,00
A3932	GALDAKAO - Boluetako metroa	358.345,19
A3933	BILBO - DURANGO (autobidea)	507.245,60
GUZTIRA		7.263.205,21

BIDAIK 2025EAN, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA- LEAARTIBAI	BIDAIK	2025
LINEA	IZENA	BIDAIK
A3512	BILBO-LEKEITIO	511.804
A3513	BILBO - GERNIKA - LEKEITIO	239.701
A3514	BILBO-GERNIKA	681.593
A3515	BILBO-BERMEO	1.144.914
A3523	BILBO GERNIKA LEKEITIO	196.174
A3525	GERNIKA-EHU	65.780
A3526	GERNIKA-LAIDA-LAGA-IBARRANGELU	127.853
A3532	GERNIKA-LUMO - NABARNIZ	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	BILBO - DURANGO - ONDARROA	729.603
A3916	BILBO-ERMUA-ONDARROA	496.081
A3922	MUNITIBAR GERRIKAITZ-MARKINA XEMEIN	4.165
	Beste batzuk	284
GUZTIRA		4.239.174

ENKARTERRI	BIDAIK	2025
LINEA	IZENA	BIDAIK
A0651	BILBO - BALMASEDA	1.037.742
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	59.807
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES	14.466
A0654	BALMASEDA - GURUTZETA - EHU	108.493
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	66.150
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	98.123
A3341	BILBAO - SODUPE - ARESPALDITZA	73.962
A3342	BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA	394.595
A3343	BILBO - SODUPE - GORDEXOLA	77.023
	Beste batzuk	63
GUZTIRA		1.930.424

EZKERRALDEA - MEATZALDEA	BIDAIK	2025
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2312	Zabalburu - EHU (Juan de Garay)	171.022
A2314	BILBO - Erandiogoikoa - EHU	279.098
A2318	Termibus - EHU (autobidea)	565.658
A2321	Santutxu - EHU (Autobidea)	156.980
A2324	BILBO - EHU (Enekuri)	125.929
A3115	BILBO - SANTURTZI	816.842
A3122	BILBO - SESTAO - Errepelega	310.909

A3129	Lutxana - Gurutzeta - SANTURTZI	1.594.635
A3135	SESTAO - Kabiezes	831.364
A3136	BILBO - BARAKALDO - SANTURTZI	1.736.727
A3137	BILBO - BARAKALDO	539.945
A3141	Gurutzeta - Bagatza - TRAPAGARAN	631.894
A3144	BILBO - Gurutzeta - BARAKALDO (Ugarte)	855.719
A3151	BILBO - SANTURTZI - PORTUGALETE (autobidea)	290.842
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	376.470
A3331	SESTAO - TRAPAGARAN	76.477
A3332	TRAPAGARAN - SANTURTZI	406.565
A3333	Gallarta - SANTURTZI	755.795
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	346.227
A3336	BILBO - MUSKIZ	1.108.600
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta	800.585
A3339	Gurutzeta - BARAKALDO - La Arena	39.648
A3340	BILBO - ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (autobidea)	291.992
	Beste batzuk	21
GUZTIRA		13.109.944
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	BIDAIK	2025
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - EHU	137.153
A2316	SESTAO - EHU	26.790
A2326	BARAKALDO - EHU	111.254
A2336	MUSKIZ - EHU	37.598
A3411	BILBO - GETXO - Azkorri	399.030
A3414	BILBO - GETXO (Artxandako tuneletatik)	1.235.342
A3422	AREETA - BERANGO	263.061
A3451	AREETA - BERANGO	305.992
A3471	GETXO - GURUTZETA (Faduratik)	232.019
A3472	GETXO - GURUTZETA (Areetatik)	164.324
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	463.297
	Beste batzuk	7
GUZTIRA		3.375.867
TXORIERRI - MUNGIALDEA	BIDAIK	2025
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2151	Areeta - LARRABETZU	222.129
A2153	BILBO - Txorierri - LARRABETZU	302.444
A2161	Bizkaia Zubia - EHU	340.708
A2162	Andra Mari Getxo - EHU (Algorta)	104.750
A2163	ERANDIO - EHU	11.146
A2164	Andra Mari Getxo - EHU (Fadura)	16.842
A2166	URIBE KOSTA - EHU	48.930
A2322	BILBO - ERANDIO - Astrabudua - EHU	208.977
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako tunelak)	244.168
A3224	BILBO - DERIO - Teknologia parkea	149.139
A3225	BILBO - LAUKIZ - MUNGIA	77.649

A3247	BILBO - Aireportua	1.432.487
A3250	BILBO - Teknologia Parkea (Artxandako tunelak)	248.436
A3516	BILBO - MUNGIA (Autobidea)	299.896
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	745.783
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (Autobidea)	789.431
A3522	MUNGIA - DERIO - GURUTZETA	177.656
A3524	BERMEO - BAKIO	12.129
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (Autobidea)	1.099.229
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - EHU	74.679
A3529	MUNGIA - GAMIZ FIKA	10.016
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	8.942
A3531	LEIOA - URDULIZKO OSPITALEA - GATIKA - MUNGIA	244.638
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	113858
	Beste batzuk	291
GUZTIRA		6.984.353

NERBIOI - ARRATIA - DURANGALDEA	BIDAIK	2025
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2610	GALDAKAO - EHU	124.329
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - EHU	64.749
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	488.208
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	163.718
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	460.359
A3632	BILBO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGEL (BEGOÑA)	94.580
A3641	NERBIOI GARAIA - ARRIGORRIAGA - GALDAKAO OSPITALEA	700.890
A3642	BASAURI - GALDAKAO OSPITALEA (BENGOETXE)	273.420
A3911	BILBO - Galdakaoko ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	749.815
A3912	BILBO - Galdakaoko ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	719.641
A3913	Arrazola - DURANGO	168.112
A3917	BILBO - GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	532.121
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (autobidea)	727.813
A3924	ERMUA - DURANGO - EHU	114.653
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	325.001
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (autobidea)	444.138
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI (autobidea)	239.589
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	26.540
A3930	BILBO - GALDAKAO (autobidea)	353.462
A3931	GARAI - DURANGO	639
A3932	GALDAKAO - Boluetako metroa	577.626
A3933	BILBO - DURANGO (autobidea)	479.660
	Beste batzuk	67
GUZTIRA		7.829.130

6. 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.

Oro har, arreta-eskaerak nahiko gutxitu dira 2024arekin alderatuz gero, urte horretan ere nabarmen gutxitu ziren bi urtez gora egin ondoren.

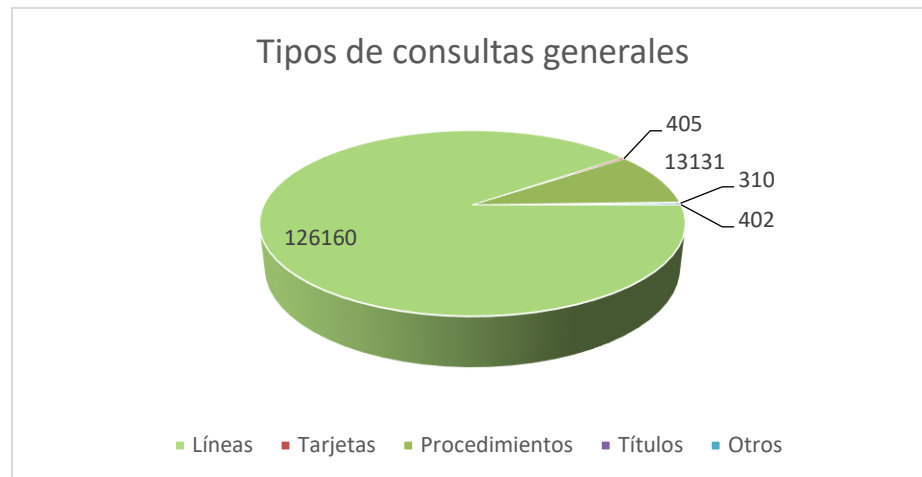
Telefonozko eskaerak % 1,71 gutxitu dira 2024tik 2025era eta % 24,70 gutxitu ziren 2023tik 2024ra; aldiz, % 15,95 igo ziren 2022tik 2023ra eta 2019tik 2020ra % 5,11 murriztu ziren.

	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

Bizkaibusen Bezeroei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuak 170.817 dei jaso ditu 2025. urtean. Horietatik 143.771 aintzat hartu dira. Beraz, zerbitzu-maila % 84koa izan da.

Dei horietatik 143.405 kontsulta orokorreki buruzkoak izan dira, eta 366 kudeaketei buruzkoak. Kudeaketei buruzko 197 dei Bizkaibus zerbitzuaren erreklamazioei dagozkie.

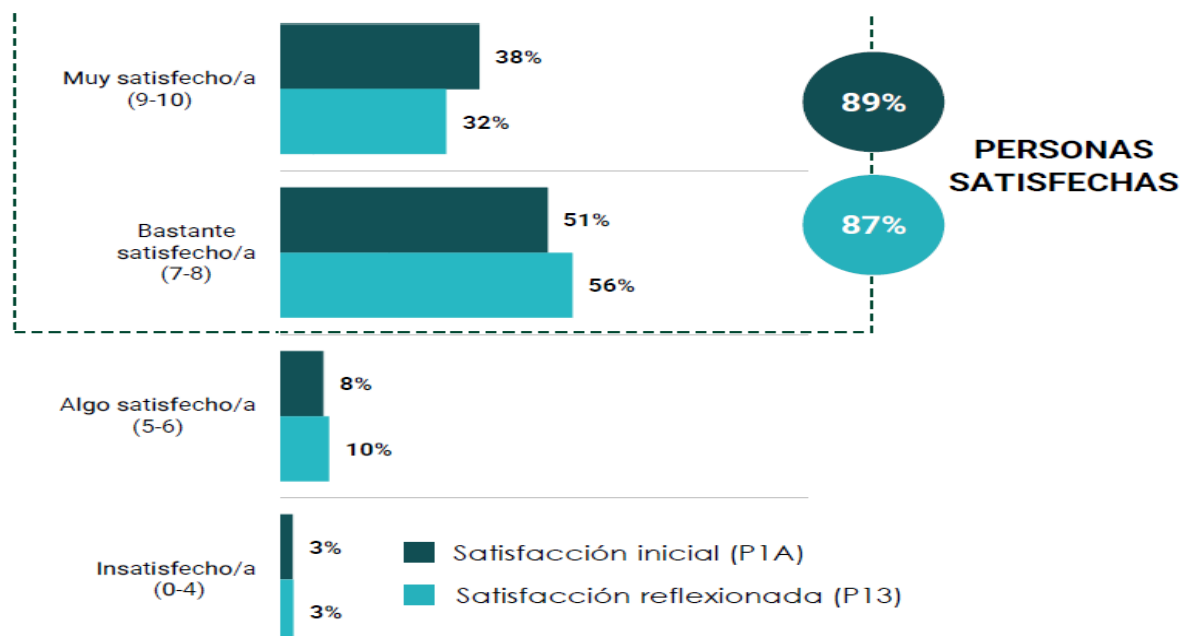
KONTSULTA OROKORRAK					
Lineak	Txartelak	Prozedurak	Tituluak	Beste batzuk	Guztira
126.160	405	13.131	310	402	140.408
% 89,85	% 0,29	% 9,35	% 0,22	% 0,29	% 100



7. 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 2025eko azaroan eta abenduan. Guztira, aurrez aurreko 3.505 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 pozik daude zerbitzuarekin.

8. ZERBITZUAREN KOSTUA

Bizkaibus zerbitzuaren kostua 2025ean 157.309.126,58 euro izan da guztira; hona emakiden banaketa:

EMAKIDA	BIZKAIBUS ZERBITZUAREN KOSTUA, GUZTIRA (euroak)	UNITATEKO KOSTUA (€/kilometro)
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 ETA EZKERRALDEA - EHU	12.495.798,15	5,90007
GUZTIRA	157.309.126,58	5,43902