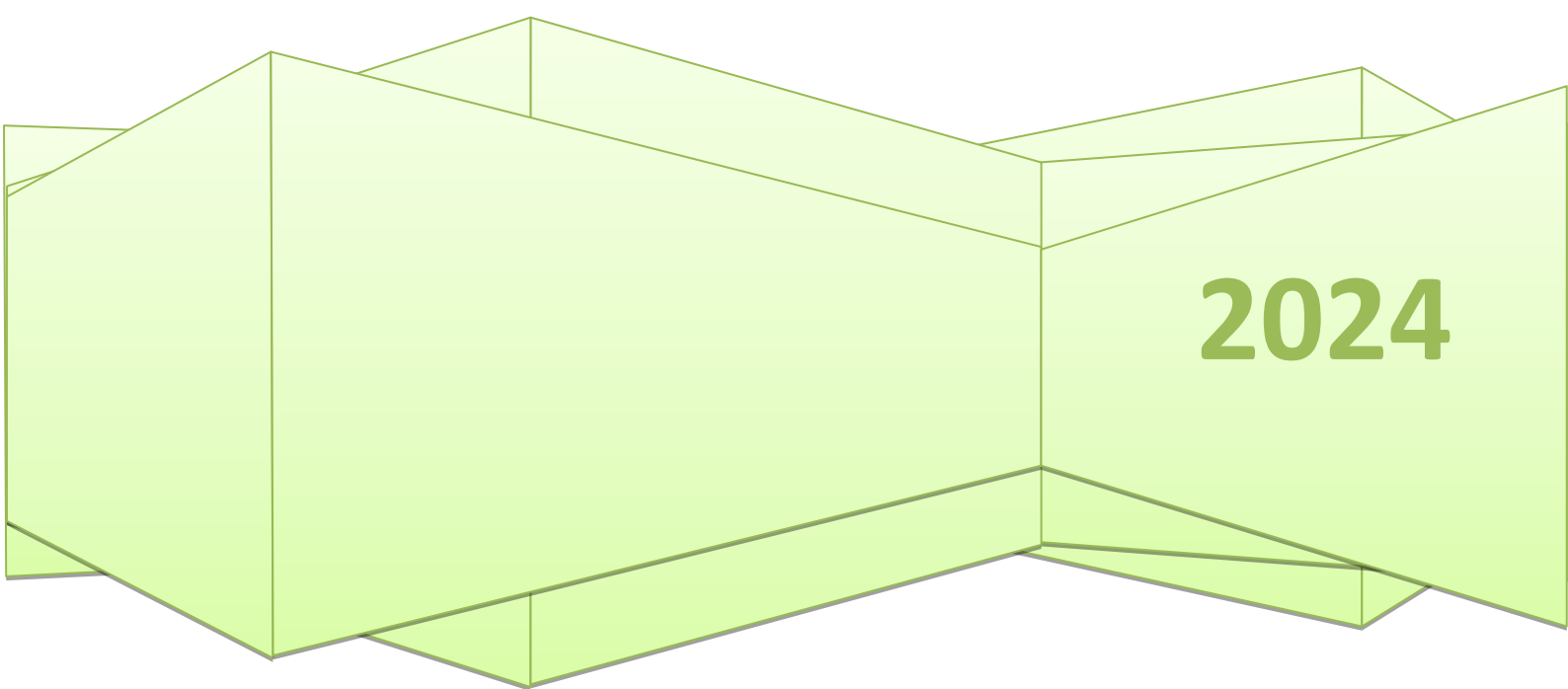


BIZKAIBUS ZERBITZUAREN 2024KO MEMORIA



2024

AURKIBIDEA

1.	ZERBITZU PUBLIKOAREN EZAUGARRIAK	2
2.	FLOTA	3
3.	ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2024AN	5
4.	BIDAIK ETA KILOMETROAK	7
5.	BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA	14
6.	GOGOBEKETZE INDIZE OROKORRA	15
7.	ZERBITZUAREN KOSTUAK	16

1. 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, 2024ko 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, 2024ko 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, 2024ko 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, 2024ko 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, 2024ko 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 S.A.k ustiatzen du, bat etorri 2010eko urriaren 29an 8 urterako sinatutako kontratuarekin, bai eta “Erabakia, erabilera orokorreko bidaiarien garraio publiko eta erregularreko zerbitzu publikoa ematen jarraitzeko, Bizkaiko Foru Aldundiak 2024ko azaroaren 28an egindako bileran hartutakoa” erabakiarekin ere.

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

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

2. FLOTA

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

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

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

Ibilgailuen gehieneko antzinatasuna hamar (10) urtekoa izango da, eta antzinatasun handiagoa dutenei baja emango zaie automatikoki. Salbuespen gisa, Bizkaiko Foru Aldundiak 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, 2024ko ekitaldiari dagokionez:

- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2024-01-01ean: 338 autobus
- Bizkaibusen flotako autobusen kopurua, guztira, 2024-12-31n: 346 autobus
- Erositako autobus berriak: 17
- Autobus berrietan egindako inbertsioa: 5.729.735 euro.
- Bizkaibusen flotaren batez besteko adina 2024-12-31n: 5,68 urte.

Fabrikaziorako epeak kontuan hartuta, 2024an 17 autobus berri matrikulatu dira 5.729.735 milioi euroko inbertsioarekin. Autobus horietako 13 hibridoak dira, hau da, bi motor dauzkate, bata elektrikoa eta bestea errektuntzako. Horrenbestez, 2024-12-31n Bizkaibusek 6 ibilgailu elektriko eta 91 ibilgailu hibrido eduki ditu guztira. Oro har, ibilgailu hauen motor elektrikoek jartzen duten potentzia elektrikoa Bizkaibusen flotako autobus guztien potentzia osoaren % 11,51 da.

Motaren arabera, 2024an zoru baxuko 8 ibilgailu sartu dira flotan (hiru 12 metrokoak, denak ere II. motakoak, Low Entry konfiguraziodunak, bi hibridoak; bost 15 metrokoak, II. motakoak, Low Entry konfiguraziodunak, bi hibridoak) eta zoru altuko 9 ibilgailu (I. motakoak dena, 12 metrokoak eta hibridoak).

Autobusak bi zatitan banatzen dira nagusiki: txasisa eta karrozeria. Bizkaibusen zerbitzua ematen duten ibilgailu batzuen txasisaren eta karrozeriaren hornitzailea berbera da; beste ibilgailuen kasuan, bi hornitzaile daude. Beraz, hainbat autobus-modelo daude; honako hauek dira hornitzaileetako batzuk: Mercedes Benz, Scania, 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 metrokoak, nahiz 10, 12, 15 eta 18 metrokoak.

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.

2024ko abenduaren 31n Bizkaibus zerbitzuari atxikitako flotan 346 autobus zeuden; hona, emakidaren eta autobus-modeloaren arabera:

FLOTA 2024KO ABENDUAN: LABURPENA

EMAKIDA	I. MOTA					II. MOTA						GUZTIRA
	10	12	15	18	Guztira	8	10	12	15	18	Guztira	
URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU		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. ZERBITZUAREN ALDAKETAK 2024AN

Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa Sustatzeko Sailak hainbat aldaketa jarri ditu martxan 2024ko urtarilaren 1etik aurrera Bizkaibus zerbitzua hobetzeko:

ZERBITZUAREN ALDAKETAK: ORDUTEGIAK ETA IBILBIDEAK 2024

EMAKIDA	LINEA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	A2324	8:15etako zerbitzuan (JOAN) errefortzua finkatu da.
BUSTURIALDEA	A3513	Gernikatik Lekeitiora, astegunetan, zerbitzu berria ezarri da 06:45etan, eta Gernikatik irteten den lehen zerbitzua 5:45etara aurreratu da.
BUSTURIALDEA	A3514	48046005 Saraspe Plaza geralekua ezarri da 001 Bilbo - Amorebieta-Etxano - Gernika-Lumo (zuzena) linean.
BUSTURIALDEA	A3915	A3915 linean, itzulerako zerbitzuak 5 minutu aurreratu dira, linea horren eta A3924 Ermua - Durango - EHU linearen arteko konexioa ziurtatzeko.
BUSTURIALDEA	A3515	Mugitzeko eragozpenak dauzkaten pertsonen irisgarritasunerako eskubidea eta autobusen zirkulazioaren segurtasuna uztartu nahian, linea honetan beste garraiobide bat ezarri da Mundakako herritarrek A3515 linea erabili ahal izateko udaldian.
ENKARTERRI	A0654	"Lanzagorta" geralekua ezarri da irailaren 16an, lineako ibilbide guztietan eta noranzko bietan, Osakidetza Zallako Espezialitate Zentro berrira joateko.
ENKARTERRI	A3334	Onetsi da Gabonetan (25/1) goizez zerbitzu bat jartzea joateko eta beste bat itzultzeko.
ENKARTERRI	A0651	6:35ean Balmasedatik irteten den autobusaren egoera arintzeko, beste autobus bat ipini da Zallatik 6:35ean irteteko. Helburua izan da zerbitzua oraingo flotarekin egin ahal izatea,
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3911	Errefortzua aldatu da.

NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3631	A3631 linean Morgara doazen autobusen ordutegiak egokitu dira: Zerbitzu berriak Bilbora 7:00etan eta 15:00etan. Joaneko zerbitzuan, 15:00etan Bilbora doan autobusaren ibilbidea Morgaraino luzatu da.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3932	Joaneko autobusen gaueko ordutegiak aldatu dira (h:30)
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3917	Kendu egin da lanegunetan 5:15ean itzultzen den autobusa.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3912	Joaneko zerbitzuetan, Durangotik pasatu beharreko ordua ezarri da.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3924	Ostiraletan, 8:10etan Durangotik irteten den 2. errefortzua zabaldu da.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3530	Arrieta doazen autobusen ibilbidea aldatu da, 48064010 Meñakabarrena geralekuan gelditzeko, beste aldekoa baino seguruagoa da eta.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3247	Linea honetan bi sasoi barik hiru egongo dira, zerbitzu gehiago eskaintzeko uztailan, abuztuan eta irailean. Sasoiak aldatzeko egunak egokitu dira: Aste Santua eta azaroaren 1eko zuzia.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3250	Joaneko zerbitzuan, errefortzua ipini da astelehenetik ostegunera, arratsaldeko 17:00etan.
TXORIERRI - MUNGIALDEA	A3524	Zerbitzu bereziak Gaztelugatxeko San Joanera joateko
EUSKO TRENBIDEAK	A3499	Ordutegia aldatu dira Metro Bilbao trenbide sarearen zerbitzuekin koordinatzeko
EUSKO TRENBIDEAK	A3414	Itzuliko zerbitzuetan, Ondizko geralekuaren eta Bilboren arteko tartean, errefortzua ipini da 7:00etan.

ALDAKETAK GELDIALDIETAN – 2024. URTEA

EMAKIDA	UDALERRIA	ALDAKETAREN DESKRIBAPENA
ENKARTERRI	A3323	Abaro 22 geralekua kendu da Portugaleten, ez baita segurua, ez erabiltzaileentzat, ez gidarientzat, ez ibilgailurako.
EUSKO TRENBIDEAK	A3451, A3499	Hiru geraleku sortu dira Gorlizko udalerrian: Mungiabidea biribilgunea 1, Mungiabidea biribilgunea 2 eta Mungia Bidea, 19A
ENKARTERRI	A3323	Soberrongo geralekua (Galdames) aldatu da.
BUSTURIALDEA	A3526	Fruizko geraleku 70 metro mugitu da.
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	A3129 eta A3151	Gerelekuaren izena aldatu da: lehen Antonia Altzaga 19, orain Antonio Altzaga 7.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3641	Bi geraleku sortu dira Amurrion, Araba kalean.
NERBIOI ARRATIA DURANGALDEA	A3927	Bi geraleku ezarri dira Areatzako bainuetxearen ondoan: "Sacramentinos /Sakramentinoak"
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	A3321	Landetzako geralekua (Santurtzi) aldatu da.
EZKERRALDEA - MEATZALDEA	A2321	Zumalakarregiko geralekua (Makua) ezarri da A2321 linean, itzuliko zerbitzuan, ibilbidean simetria egon dadin, beste aldean geralekua baitago.

4. BIDAIAK ETA KILOMETROAK

Beheko taulan 2023ko eta 2025ko bidaia eta kilometro kopuruak azaltzen dira emakidaz emakida:

2023-2024 URTEEN ARTEKO ALDERAKETA: BIDAIAK ETA KILOMETROAK

EMAKIDA	BIDAIARIAK 2023AN	BIDAIARIAK 2024AN	ALDAKUNTZA (%)
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 ETA EZKERRALDEA - EHU	2.921.041	3.280.649	12,31
GUZTIRA	29.900.238	34.477.878	15,31

EMAKIDA	2023AN EGINDAKO KILOMETROAK	2024AN EGINDAKO KILOMETROAK	ALDAKUNTZA (%)
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 ETA EZKERRALDEA - EHU	2.097.189,61	2.106.278	0,43
GUZTIRA	27.697.312,47	28.401.775,79	2,54

Goiko datuetan ikus daitekeenez, Bizkaibus zerbitzuari lotutako bi aztergaiek gehikuntza izan dute 2024ko ekitaldian, 2023ko ekitaldiko datuekin alderatuz gero.

Garraiatutako bidaiariak % 1531 gehitu dira aurreko ekitaldiarekin alderatuta; gehikuntza Bizkaibus zerbitzuaren emakida guztietan gertatu da.

Egindako kilometroen kopurua % 2,54 handitu da 2023ko kopuruaren aldean.

KILOMETRO KOPURUA 2024AN, EMAKIDADUN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA - LEA ARTIBAI	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2024
LINEA	IZENA	KM
A3512	BILBO - LEKEITIO (autobidea)	827.106,05
A3513	BILBO - GALDAKOKO OSPITALEA - GERNIKA-LUMO - EA - LEKEITIO	413.796,34
A3514	BILBO - AMOREBIETA-ETXANO - GERNIKA-LUMO	680.042,49
A3515	BILBO - AMOREBIETA-ETXANO - GERNIKA-LUMO - BERMEO	977.705,24
A3523	BILBO - GALDAKOKO OSPITALEA - GERNIKA-LUMO - AULESTI - LEKEITIO	397.579,31
A3525	GERNIKA-LUMO - AMOREBIETA-ETXANO - 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	BILBO - DURANGO - ONDARROA (autobidea)	772.289,03
A3916	BILBO - ERMUA - ONDARROA (autobidea)	858.473,00
A3922	MUNITIBAR-ARBATZEGI-GERRIKAITZ - ZIORTZA-BOLIBAR - MARKINA-XEMEIN - ETXEBARRIA	24.680,83
GUZTIRA		5.367.282,58

ENKARTERRI	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2024
LINEA	IZENA	KM
A0651	BILBO - BALMASEDA	613.623,08
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	220.029,53
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES	48.226,27
A0654	BALMASEDA - GURUTZETA - EHU	242.594,53
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	137.188,53
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	187.879,38
A3341	BILBO - SODUPE - ARESPALDITZA	128.787,61
A3342	BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA	315.840,98
A3343	BILBO - SODUPE - GORDEXOLA	80.246,67
GUZTIRA		1.974.416,58

EZKERRALDEA - MEATZALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2024
LINEA	IZENA	KM
A2312	Zabalburu - EHU (Juan de Garay)	64.430,31
A2314	BILBO - Erandioigoia - EHU	158.572,57
A2318	Termibus - EHU (autobidea)	190.767,65
A2321	Santutxu - EHU (Autobidea)	92.456,54
A2324	BILBO - EHU (Enekuri)	29.784,20
A3115	BILBO - SANTURTZI	501.227,14
A3122	BILBO - SESTAO - Errepelega	166.068,58
A3129	Lutxana - Gurutzeta - SANTURTZI	625.849,45
A3135	SESTAO - Kabiezes	265.123,88
A3136	BILBO - BARAKALDO - SANTURTZI	692.569,24
A3137	BILBO - BARAKALDO	209.917,03

A3141	Gurutzeta - Bagatza - TRAPAGARAN	252.510,86
A3144	BILBO - Gurutzeta - BARAKALDO (Ugarte)	308.648,80
A3151	BILBO - SANTURTZI - PORTUGALETE (autobidea)	308.553,53
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	282.921,68
A3331	SESTAO - TRAPAGARAN	95.865,66
A3332	TRAPAGARAN - SANTURTZI	151.856,00
A3333	Gallarta - SANTURTZI	355.770,79
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	292.677,30
A3336	BILBO - MUSKIZ	641.265,02
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta	662.037,12
A3339	Gurutzeta - BARAKALDO - La Arena	71.697,48
A3340	BILBO - ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (autobidea)	218.508,14
A3521	BILBO - Santa Marina ospitalea	0,00
GUZTIRA		6.639.078,93

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2024
LINEA	IZENA	KM
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - EHU	397.020,84
A2316	SESTAO - EHU	496.833,84
A2326	BARAKALDO - EHU	113.138,21
A2336	MUSKIZ - EHU	316.008,56
A3411	BILBO - GETXO - AZKORRI	176.832,80
A3414	BILBO - GETXO (Artxandako tuneletatik)	139.334,12
A3422	AREETA - BERANGO	263.087,10
A3451	AREETA - ARMINTZA	88.932,76
A3471	GETXO - GURUTZETA (Faduratik)	23.797,40
A3472	GETXO - GURUTZETA (Areetatik)	41.937,79
A3499	PLENTZIA - GORLIZ	49.354,34
GUZTIRA		2.106.277,76

TXORIERRI - MUNGIALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2024
LINEA	IZENA	KM
A2151	Areeta - LARRABETZU	255.139,31
A2153	BILBO - Txorierriko korridorea - LARRABETZU	376.042,61
A2161	Bizkaia Zubia - EHU	127.082,76
A2162	Andra Mari Getxo - EHU (Algorta)	43.228,77
A2163	ERANDIO - EHU	4.740,92
A2164	Andra Mari Getxo - EHU (Fadura)	8.846,88
A2166	URIBE KOSTA - EHU	47.063,62
A2322	BILBO - ERANDIO - Astrabudua - EHU	213.023,12
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako tunelak)	234.144,43
A3224	BILBO - DERIO - Teknologia parkea	188.125,24
A3225	BILBO - LAUKIZ - MUNGIA	143.954,88
A3247	BILBO - Aireportua	655.280,42
A3250	BILBO - Teknologia Parkea (Artxandako tunelak)	135.163,20
A3516	BILBO - MUNGIA (autobidetik)	145.492,32
A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	614.047,54
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (autobidetik)	439.545,08

A3522	MUNGIA - DERIO - GURUTZETA	187.277,34
A3524	BERMEO - BAKIO	43.370,20
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (autobidetik)	684.540,18
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - EHU	88.685,85
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	16.546,20
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	31.853,04
A3531	LEIOA - URDULIZKO OSPITALEA - GATIKA - MUNGIA	250.629,02
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	157.000,28
GUZTIRA		5.090.823,21

NERBIOI - ARRATIA - DURANGALDEA	URTEAN EGINDAKO KILOMETROAK	2024
LINEA	IZENA	KM
A2610	GALDAKAO - EHU	106.141,35
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - EHU	45.406,05
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	515.069,09
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	155.755,79
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	481.911,68
A3632	BILBO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGEL (BEGOÑA)	151.171,08
A3641	NERBIOI GARAIA - ARRIGORRIAGA - GALDAKAOKO OSPITALEA	590.268,36
A3642	BASAURI - GALDAKAOKO OSPITALEA (BENGOETXE)	206.139,15
A3911	BILBO - Galdakaoko ospitalea - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	493.987,90
A3912	BILBO - Galdakaoko ospitalea - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	629.047,86
A3913	Arrazola - DURANGO	125.442,87
A3917	BILBAO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	466.536,60
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (autobidea)	568.856,80
A3924	ERMUA - DURANGO - EHU	163.953,63
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	542.107,22
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (autobidea)	552.508,36
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI (autobidea)	249.365,51
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	89.930,97
A3930	BILBO - GALDAKAO (autobidea)	224.007,74
A3931	GARAI - DURANGO	13.518,86
A3932	GALDAKAO - Boluetako metroa	357.217,29
A3933	BILBO - DURANGO (autobidea)	495.552,57
GUZTIRA		7.223.896,73

BIDAIK 2024AN, EMAKIDADUNAREN ETA LINEAREN ARABERA

BUSTURIALDEA- LEAARTIBAI	BIDAIK	2024
LINEA	IZENA	BIDAIK
A3512	BILBO - LEKEITIO (autobidea)	480.731
A3513	BILBAO - GALDAKAOKO OSPITALEA - GERNIKA-LUMO - EA - LEKEITIO	222.362
A3514	BILBO - AMOREBIETA-ETXANO - GERNIKA-LUMO	624.677
A3515	BILBO - AMOREBIETA-ETXANO - GERNIKA-LUMO - BERMEO	1.083.497
A3523	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - GERNIKA-LUMO - AULESTI - LEKEITIO	176.290
A3525	GERNIKA-LUMO - AMOREBIETA-ETXANO - 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	BILBO - DURANGO - ONDARROA (autobidea)	669.900
A3916	BILBO - ERMUA - ONDARROA (autobidea)	453.886
A3922	MUNITIBAR-ARBATZEGI-GERRIKAITZ - ZIORTZA-BOLIBAR - MARKINA-XEMEIN - ETXEBARRIA	9.526
GUZTIRA		3.911.288

ENKARTERRI	BIDAIK	2024
LINEA	IZENA	BIDAIK
A0651	BILBO - BALMASEDA	890.125
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	57.491
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES	13.363
A0654	BALMASEDA - GURUTZETA - EHU	102.192
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	60.853
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	83.696
A3341	BILBAO - SODUPE - ARESPALDITZA	66.474
A3342	BILBO - SODUPE - ARTZINIEGA	333.407
A3343	BILBO - SODUPE - GORDEXOLA	64.438
	Beste batzuk	104
GUZTIRA		1.672.143

EZKERRALDEA - MEATZALDEA	BIDAIK	2024
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2312	Zabalburu - EHU (Juan de Garay)	166.875
A2314	BILBO - Erandiogoikoa - EHU	301.451
A2318	Termibus - EHU (autobidea)	546.153
A2321	Santutxu - EHU (Autobidea)	155.164
A2324	BILBO - EHU (Enekuri)	115.714
A3115	BILBO - SANTURTZI	710.910
A3122	BILBO - SESTAO - Errepelega	274.208
A3129	Lutxana - Gurutzeta - SANTURTZI	1.429.849
A3135	SESTAO - Kabiezes	720.848

A3136	BILBO - BARAKALDO - SANTURTZI	1.562.953
A3137	BILBO - BARAKALDO	483.106
A3141	Gurutzeta - Bagatza - TRAPAGARAN	557.193
A3144	BILBO - Gurutzeta - BARAKALDO (Ugarte)	789.625
A3151	BILBO - SANTURTZI - PORTUGALETE (autobidea)	252.464
A3321	PORTUGALETE - ZIERBENA - La Arena - MUSKIZ	335.401
A3331	SESTAO - TRAPAGARAN	71.667
A3332	TRAPAGARAN - SANTURTZI	371.500
A3333	Gallarta - SANTURTZI	697.503
A3335	MUSKIZ - ZIERBENA - SESTAO	306.811
A3336	BILBO - MUSKIZ	977.688
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - Areeta	764.019
A3339	Gurutzeta - BARAKALDO - La Arena	42.114
A3340	BILBO - ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (autobidea)	243.009
A3521	BILBO - Santa Marina ospitalea	0
	Beste batzuk	10
GUZTIRA		11.876.235

URIBE-KOSTA ETA EZKERRALDEA - EHU	BIDAIK	2024
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2315	SANTURTZI - PORTUGALETE - EHU	138.884
A2316	SESTAO - EHU	25.275
A2326	BARAKALDO - EHU	108.606
A2336	MUSKIZ - EHU	32.729
A3411	BILBO - GETXO - Azkorri	464.289
A3414	BILBO - GETXO (tuneletatik)	1.127.032
A3422	AREETA - BERANGO	299.238
A3451	AREETA - ARMINTZA	302.762
A3471	GETXO - GURUTZETA	204.098
A3472	GETXO Areeta - GURUTZETA	141.711
A3499	PLENTZIA (metroa) - GORLIZ - LEMOIZ	436.025
GUZTIRA		3.280.649

TXORIERRI - MUNGIALDEA	BIDAIK	2024
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2151	Areeta - LARRABETZU	195.248
A2153	BILBO - LOIU - Lauroeta - DERIO	267.445
A2161	Bizkaia Zubia - EHU	331.486
A2162	Andra Mari Getxo - EHU (Algorta)	95.731
A2163	ERANDIO - EHU	11.089
A2164	Andra Mari Getxo - EHU (Fadura)	15.968
A2166	URIBE KOSTA - EHU	42.693
A2322	BILBO - ERANDIO - Astrabudua - EHU	177.739
A3223	BILBO - LARRABETZU (Artxandako tunelak)	222.834
A3224	BILBO - DERIO - Teknologia parkea	136.557
A3225	BILBO - LAUKIZ - MUNGIA	69.603
A3247	BILBO - Aireportua	1.362.319
A3250	BILBO - Teknologia Parkea (Artxandako tunelak)	238.172
A3516	BILBO - MUNGIA (autobidetik)	275.159

A3517	BILBO - DERIO - MUNGIA	688.299
A3518	BILBO - MUNGIA - BAKIO (autobidetik)	746.967
A3522	MUNGIA - DERIO - GURUTZETA	171.064
A3524	BERMEO - BAKIO	12.397
A3527	BILBO - MUNGIA - BERMEO (autobidetik)	1.035.781
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - EHU	73.356
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	9.111
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	5.821
A3531	LEIOA - URDULIZKO OSPITALEA - GATIKA - MUNGIA	208.924
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	102394
	Beste batzuk	311
GUZTIRA		6.496.468

NERBIOI - ARRATIA - DURANGALDEA	BIDAIK	2024
LINEA	IZENA	BIDAIK
A2610	GALDAKAO - BASAURI - EHU	124.019
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - EHU	60.267
A3613	BILBO - UGAO MIRABALLES - OROZKO	405.971
A3622	BILBO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGEL - ZARATAMO	140.107
A3631	BILBO - GALDAKAO - LARRABETZU	432.852
A3632	BILBO - ETXEBARRI - BASAURI - SAN MIGEL (BEGOÑA)	84.564
A3641	NERBIOI GARAIA - ARRIGORRIAGA - GALDAKAOKO OSPITALEA	617.909
A3642	BASAURI - GALDAKAOKO OSPITALEA (BENGOETXE)	246.730
A3911	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	696.669
A3912	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	664.274
A3913	ARRAZOLA - DURANGO	154.263
A3917	BILBO - GALDAKAOKO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	498.297
A3923	BILBO - DURANGO - ELORRIO (autobidea)	686.643
A3924	ERMUA - DURANGO - EHU	104.756
A3925	BILBO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	302.341
A3926	BILBO - ERMUA - EIBAR (autobidea)	420.953
A3927	BILBO - LEMOA - ZEANURI (autobidea)	226.825
A3928	ARTEA - ZEBERIO - UGAO MIRABALLES	28.902
A3930	BILBO - GALDAKAO (autobidea)	332.110
A3931	GARAI - DURANGO	708
A3932	GALDAKAO - BOLUETA METROA	552.476
A3933	BILBO - DURANGO (autobidea)	459.447
	Beste batzuk	12
GUZTIRA		7.241.095

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.

Oro har, arreta-eskaerak nahiko gutxitu dira, bi urtez gora egin ondoren.

Zehazki, 2023tik 2024ra telefono-deiak % 24,70 gutxitu dira; aldiz, 2022tik 2023ra % 15,95 gehitu ziren, 2019tik 2020ra % 5,11 jaitsiera gertatu zen eta 2020tik 2021era % 2,93ko jaitsiera.

	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

Bizkaibusen Bezeroei Arreta Eskaintzeko Zerbitzuak 197.477 dei jaso ditu 2024. urtean. Horietatik 146.747 aintzat hartu dira. Beraz, zerbitzu-maila % 74koa izan da.

Dei horietatik 146.277 kontsulta orokorrean buruzkoak izan dira, eta 170 kudeaketei buruzkoak. Kudeaketei buruzko 342 dei Bizkaibus zerbitzuaren erreklamazioei dagozkie.

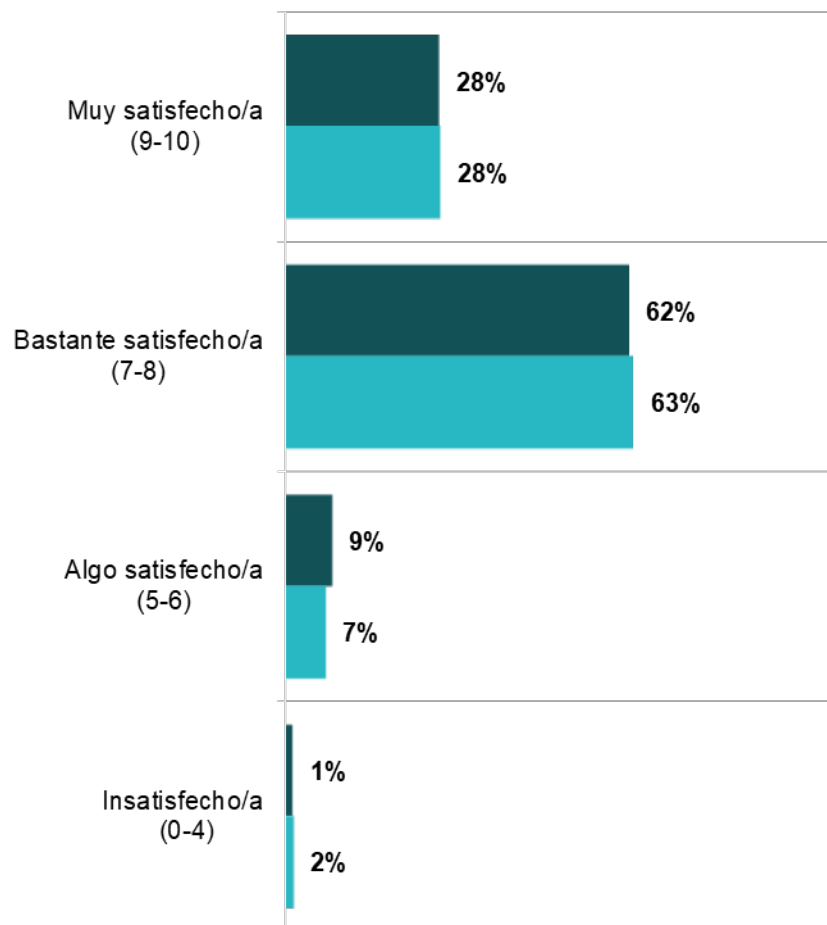
KONTSULTA OROKORRAK					
Lineak	Txartelak	Prozedurak	Tituluak	Beste batzuk	Guztira
136.886	102	8.891	117	281	146.277
% 93,58	% 0,07	% 6,08	% 0,08	% 0,19	% 100



6. GOGOBETETZE INDIZE OROKORRA

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

Inkesta hau 2024ko urrian eta azaroan egin da. Guztira, aurrez aurreko 3.500 elkarrizketa egin dira, bai autobus geralekuetan, bai autobusaren 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.

7. ZERBITZUAREN KOSTUA

Bizkaibus zerbitzuaren kostua 2024an 150.892.678,04 euro izan da guztira; hona emakiden banaketa:

EMAKIDA	BIZKAIBUS ZERBITZUAREN KOSTUA, GUZTIRA (euroak)	UNITATEKO KOSTUA (€/kilometro)
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 ETA EZKERRALDEA - EHU	12.147.012,32	5,76705
GUZTIRA	150.892.678,04	5,31279