

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
06. Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa	03. Garraioak 03. Transportes	441.111 Bidaiaren garraioa 441.111 Transporte de Personas Viajeras
06. Transportes, Movilidad y Turismo		

Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa Sustatzeko Sailak ondo daki garraio publikoak bete beharreko eginkizunaren berri, tresna eraginkorra eta ibilgailu pribatuaren neurririk gabeko erabileraren benetako alternatiba izango bada. Beraz, jarduteko plan bat prestatu du:

1. Bidaiarien garraio Publikoa:

2025. urtean Bizkaibus zerbitzuak praktikan hirien arteko bidaiarien garraio erregular ia guztia kudeatzen jarraitu du, zertarako-eta herri garraioaren eskaerari erantzun egokia emateko; hori guztia zerbitzuaren kalitatea hobetzeko eta areagotzeko ardurarekin egin da, beti ere kostuak zentzuzko parametro batzuen barruan mantenduz.

2025ean, Bizkaibussen bidaiatu duten pertsonen kopurua 37.468.893 koa izan da, azken hamar urteotako eskaririk handiena, hau da, Covid-19k eragindako osasun-krisiaren-aurreko 2019. urtearekin alderatuta, %27,97 igoera egon da, eta halaber, 2024. urtearekin alderatuta, %8,68eko igoera. 2025. urtean, egindako kilometro-kopurua 28.922.326ra igo da, hau da, 2024ko datuekin alderatzen badugu, %1,83 jaitsi dela esan genezake.

2025eko ekitaldian zehar, 36 zerbitzu-aldaketa gauzatu dira, emakida-sistema berria Bizkaiko gizarteko eremu desberdinek planteatu dituzten eskarietara egokitzeko asmoz.

Zehazki, 2025 bukaeran, Bizkaibussen zerbitzua 105 linea zeuden, eta aurretik iristen ez ziren lekuetara iristen dira zerbitzu berriak. Horrez gain, ordutegiak eta maiztasunak hobetu dira zenbait lineatan.

Bizkaibussen flotari dagokionez, berritzeko lanetan jarraitu dute eta 2025 ekitaldian 54 autobus berri sartu dira. 2025eko abenduaren 31n 368 ibilgailu zeuden atxikita guztira.

El Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo consciente del papel que le corresponde desempeñar al transporte público como instrumento eficaz y alternativa real al uso indiscriminado del vehículo privado ha elaborado un plan de actuación centrado en:

1. Transporte Público de viajeros:

En el año 2025 el servicio Bizkaibus ha seguido gestionando la práctica totalidad del transporte regular de viajeros de carácter interurbano, con el fin de dar una adecuada respuesta a la demanda de transporte público, todo ello con la preocupación de aumentar la calidad del servicio, manteniendo sus costes dentro de unos parámetros de razonabilidad.

La cifra de personas viajeras transportadas por Bizkaibus ha ascendido en 2025 a 37.468.893 que constituye la cifra más alta de demanda en los últimos diez años, supone un incremento de un 27,97% en relación a 2019, año previo a la crisis sanitaria por Covid-19 y, así mismo, un incremento del 8,68% respecto a 2024. El número de kilómetros recorridos en el año 2025 ha ascendido a 28.922.326 lo que ha supuesto un 1,83% más en relación a los del 2024.

Durante el ejercicio 2025 se ha llevado a cabo hasta 36 modificaciones de servicio con el objetivo de adaptar el nuevo sistema concesional a las demandas planteadas desde diferentes ámbitos de la sociedad vizcaina.

En concreto, al final del ejercicio 2025 el servicio Bizkaibus ha quedado configurado por un total de 105 líneas habiéndose creado nuevos servicios a núcleos no atendidos anteriormente y habiéndose mejorado los horarios y frecuencias en varias líneas.

En relación a la flota de Bizkaibus se ha continuado con la labor de renovación incorporándose durante el ejercicio 2025 54 autobuses nuevos de un total de 368 vehículos adscritos a 31 de diciembre de 2025



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
06. Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa	03. Garraioak 03. Transportes	441.111 Bidaiaren garraioa 441.111 Transporte de Personas Viajeras
06. Transportes, Movilidad y Turismo		

Bizkaibusen zerbitzuko unitate guztiek eska daitezkeen irisgarritasun baldintzak betetzen dituzte eta baita Europak eskatutako azkeneko ingurumen baldintzak ere. Erabiltzaileentzako hobekuntza teknologiko garrantzitsuak egin dira (wifi sistema eta pantailak, esaterako) eta ibilgailuetan segurtasuna hobetzeko aurrera pauso garrantzitsuak eman dira.

2025 ekitaldi honetan Bizkaibusek eskainitako zerbitzuaren kalitatea hobetzeko lanean aritu dira eta kalitatearen indizeen bidez neurtu da alderdi hori, modu subjektiboan zein objektiboan.

Kalitate subjektiboari dagokionez, erabiltzaileei egindako inkestak erabiltzaileek hautemandako kalitatearen indize globalaren emaitza 7,9koa izan dela erakutsi du. Indize horrek garraio zerbitzurik onenen artean kokatu du Bizkaibus Zerbitzua, erabiltzaileen balorazioaren arabera.

Autobusen kalitatearekin lotutako lanetan, autobusen kalitatearen adierazle orokorra 98%koa izan da. Azken urteetan flota berritzeko egindako lanen emaitza da hori. Adierazle honetan azpimarratzekoa da segurtasunean eskuratutako azpi-adierazlea, %99ko balioa izan duena.

Garraioaren azpiegituren arloan egin beharreko lanekin jarraitu da. Hala, berinapeak eta Bizkaibusen geralekuetako gainerako hiri-altzariak mantentzeko lanak egiten jarraitu da. Halaber, hiri izaerako 7 markesina jarri dira.

Bizkaibuseko Bezeroaren Arreta Zerbitzuak 2025eko ekitaldian zehar guztira 170.817 dei jaso ditu. Horietatik 143.771 deiri eman zaie erantzuna, hau da, zerbitzu-maila %84koa izan da. Dei horietatik 143.405 kontsulta orokorreki buruzkoak izan dira, eta 366 gestioei buruzkoak. Gestioei buruzko 197 dei izan dira Bizkaibus zerbitzuari buruzko erreklamazioak.

Todas las unidades del servicio Bizkaibus cumplen con las condiciones de accesibilidad exigibles así como las exigencias medioambientales últimas requeridas por Europa e incorporan importantes mejoras tecnológicas de cara al usuario (como sistemas wifi o pantallas) así como relevantes desarrollos en la mejora de la seguridad en los vehículos.

Este ejercicio 2025 se ha trabajado en la mejora de la calidad en la prestación del servicio Bizkaibus, aspecto éste que se ha medido a través de los índices de calidad tanto subjetivo como objetivo.

En relación a la calidad subjetiva, la encuesta realizada a las personas usuarias ha arrojado un resultado del índice global de calidad percibida por los usuarios/as de 7,9, lo que sitúa al Servicio Bizkaibus entre uno de los primeros servicios de transporte según valoración del usuario/a.

En los trabajos relacionados con la calidad de los autobuses, se ha obtenido un indicador global de calidad de los autobuses del 98%, claro resultado del importante esfuerzo llevado a cabo en los últimos años en la renovación de flota. Es de destacar en este indicador el subindicador obtenido en seguridad, que alcanza el valor valor del 99%.

Se ha continuado con los trabajos en materia de infraestructura del transporte realizando las labores de mantenimiento de las marquesinas y demás mobiliario urbano de las paradas de Bizkaibus. Así mismo, se han instalado un total de 7 marquesinas urbanas.

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido durante 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 al servicio Bizkaibus.