

MEMORIA SERVICIO BIZKAIBUS AÑO 2020



2020

ÍNDICE

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO	2
2. FLOTA	3
3. MODIFICACIONES DE SERVICIO 2020	6
4. VIAJES Y KILÓMETROS	13
5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	14
6. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL	19
7. COSTES DEL SERVICIO	20

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 y Movilidad Sostenible 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Integrando sus concesiones interurbanas en el sistema Bizkaibus, la Diputación Foral de Bizkaia promueve una completa planificación y coordinación de los servicios y tarifas, así como el uso más eficaz de los medios disponibles por cada concesión. En ese sentido, cabe indicar que Bizkaibus se beneficia, entre otros sistemas 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 6 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 2020 es el siguiente:

- Número total de autobuses de la flota Bizkaibus a 01/01/2020: 336 autobuses
- Número total de autobuses de la flota Bizkaibus a 31/12/2020: 338 autobuses
- Autobuses nuevos adquiridos: 23
- Inversión en autobuses nuevos: 6,44 millones de euros.
- Edad media del conjunto de la flota Bizkaibus a 31/12/2020: 5,60 años.

Teniendo en cuenta los plazos para la fabricación, a lo largo de 2020 se han matriculado un total de 23 nuevos autobuses, de los cuales, seis han sido de tecnología híbrida: 1 autobús Low Entry de 12 metros y cinco autobuses de Clase I de 12 metros todos ellos en la concesión de Txorierri Mungialdea.

Con estas cifras, a fecha 31/12/2020 Bizkaibus dispone de un total de 28 vehículos híbridos (motor eléctrico y motor de combustión).

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, Volvo, Setra, Iveco, Man, Irizar, Castrosua, 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 a 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 2020 la flota adscrita al servicio Bizkaibus se componía de 338 autobuses y la distribución de estos autobuses por concesión y modelo era la siguiente:

RESUMEN FLOTA A DICIEMBRE 2019

Concesionaria	Clase I					Clase II					TOTAL
	10	12	15	18	Total	10	12	15	18	Total	
Eusko Trenbideak							21		10	31	31
GAM Enkarterri						2	12	6		20	20
GAM Txorierri		7	7		14	2	32	16		50	64
Avanza Durangaldea.		20			20	1	34	26		61	81
Ezkerraldea Meatzaldea	1	70		10	81		11	10	2	23	104
Busturialdea Lea Artibai							15	23		38	38
	1	97	7	10	115	5	125	81	12	223	338

3. MODIFICACIONES DE SERVICIO 2020

El Departamento de Transportes y Movilidad Sostenible ha puesto en marcha, a partir del 1 de enero de 2020, diversas modificaciones con el objetivo de mejorar el servicio Bizkaibus:

MODIFICACIONES DEL SERVICIO: NUEVOS SERVICIOS

CONCESIÓN	LÍNEA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
Ezkerraldea Meatzaldea	A3521	Paso de la línea al servicio Bilbobus

MODIFICACIONES DEL SERVICIO: HORARIOS E ITINERARIOS

CONCESIÓN	LÍNEA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
Ezkerraldea Meatzaldea	A3135, A3321	Modificación itinerario peatonalización Santurtzi
Uribe Costa y Margen Izquierda UPV	A3451, A3499	Modificación itinerario peatonalización Gorliz
Busturialdea Lea Artibai y Nerbioi Arratia Durangaldea	A3512, A3515, A3516, A3923, A3926, A3927, A3933	Modificación vialidad en Gurtubay
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3917, A3925, A3927	Modificación vialidad en Lemoa (N-240)
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3930	Traslado del terminal a la Estación Intermodal.
Busturialdea Lea Artibai	A3513, A3523	Traslado del terminal a la Estación Intermodal.
Uribe Kosta y Margen Izquierda UPV	A3499	Modificación horario Navidad
Busturialdea Lea Artibai	A3514	Nuevo servicio de refuerzo

MODIFICACIONES DEL SERVICIO: RECORRIDOS Y PARADAS

CONCESIÓN	LÍNEA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
Uribe Kosta y Margen Izquierda UPV	A2164, A3411	Asfaltado
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3641	Obras Mejora parada Amurrio
Busturialdea Lea Artibai	A3526	Traslado parada Anzora para mejora visibilidad
Uribe Kosta y Margen Izquierda UPV	A3411	Mejora y traslado de parada en Azkorri
Uribe Kosta y Margen Izquierda UPV	A2162, A3411 y A3451	Traslado parada Telletxe
Busturialdea Lea Artibai	A3526	Traslado parada Gerekiz
Uribe Kosta y Margen Izquierda UPV	A2164, A3422, A3471, A3531	Nueva parada en Avenida Los Chopos 75
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3915, A3916	Traslado parada EGI
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3928	Nueva parada Artzubi en Zeberio
Txorierri Mungialdea	A3248	Modificación paradas en Astrabudua
Ezkerraldea Meatzaldea y Enkarterri	A3122, A3136, A3137, A3144, A3336, A3341, A3342, A3343	Traslado parada Basurto
Nerbioi Arratia Durangaldea	A3613, A3641	Traslado de parada Areta (Laudio)

Por otra parte, desde el comienzo de la crisis sanitaria debida al COVID-19 se han adoptado diversas medidas de adaptación de la oferta de servicio de Bizkaibus en cumplimiento de las disposiciones aprobadas por las autoridades sanitarias y de los acuerdos de la Mesa de Coordinación del Transporte de Euskadi. En total, se han registrado hasta 17 modificaciones de oferta:

MODIFICACIONES DEL SERVICIO EN EL MARCO DE LA LUCHA CONTRA EL COVID-19		
FECHA DE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	LÍNEA
Desde el 14/03/2020	Supresión de los servicios nocturnos y especiales por eventos	A3516 y A3932
Desde el 15/03/2020	Medidas urgentes de reducción de la oferta de servicio en el estado de alarma: Disminución de frecuencias (a la mitad como norma general) y supresión en festivos de los servicios de las líneas que cuentan con otras alternativas de transporte público	Generalidad de líneas de Bizkaibus
Entre el 21/03 y el 09/05/2020	Limitación del aforo máximo de los vehículos a 1/3 de las plazas sentadas + 1/4 de las plazas de pie	Generalidad de líneas de Bizkaibus
Entre el 28/03 y el 03/04/2020	Aumento de frecuencias o inclusión de nuevas expediciones en el horario de 12 líneas para tratar de mejorar el acceso del personal sanitario a sus centros de trabajo	A0654, A3141, A3224, A3333, A3471, A3472, A3499, A3513, A3522, A3642, A3916 y A3926
Entre el 04/04 y el 13/04/2020	Reducción de la oferta de servicios al máximo posible (a un tercio de la habitual, aproximadamente), durante la vigencia del permiso retribuido recuperable obligatorio aprobado por R.D.-ley 10/2020	Generalidad de líneas de Bizkaibus
Entre el 14/04 y el 12/05/2020	Recuperación de los niveles de oferta previos al permiso retribuido recuperable, volviendo a los horarios anteriores al 03/04/2020	Generalidad de líneas de Bizkaibus
Entre el 21/03 y el 09/05/2020	Incremento del límite de aforo máximo de los vehículos, pasando a 1/2 de las plazas sentadas + 2 personas/m ² de pie	Generalidad de líneas de Bizkaibus
A partir del 13/05/2020	Recuperación parcial de la oferta del calendario anual aprobado en la generalidad de líneas de Bizkaibus, con excepción de las líneas con acceso al campus de la UPV, los refuerzos no planificados, los servicios nocturnos a partir de las 23:00 y la línea del aeropuerto	Líneas de Bizkaibus, excepto líneas de la UPV y línea A3247.
A partir del 18/05/2020	Puesta en marcha a partir de parte de las líneas con destino en el campus de Leioa reducidas o suprimidas el 15/03/2020	A2161, A2314, A2322, A0654, A2151, A3225, A2315, A2326, A2318 y A2610
A partir del 01/06/2020	Recuperación, coincidiendo con el paso a la fase 2 de la desescalada de la segunda parte de las líneas con destino en el campus de Leioa de la UPV suprimidas, la línea A3339, y los servicios nocturnos posteriores a las 23:00 a excepción de la línea A3932	A2315, A2318, A2610 y A3339. Nocturnos en todas las líneas de Bizkaibus
A partir del 08/06/2020	Supresión del límite de aforo máximo de los vehículos	Generalidad de líneas de Bizkaibus
A partir del 01/07/2020	Recuperación del calendario habitual de la línea Galdakao- metro Bolueta pero con el horario nocturno de viernes, sábados y víspera de festivos adaptado al horario de Metro Bilbao	A3932
A partir del 01/09/2020	Recuperación del calendario y horarios habituales de Bizkaibus con excepción de la línea del aeropuerto y la Galdakao - metro Bolueta	Todo Bizkaibus excepto A3247 y A3932
A partir del 11/09/2020	Aumento de la frecuencia de la línea del aeropuerto en fines de semana igualándola con la ofertada el resto de la semana	A3247

Entre el 27/10 y el 06/11/2020	Supresión de servicios nocturnos a partir de las 24:00 en aplicación de las restricciones previstas en el Decreto 36/2020 del Lehendakari	A3136, A3516 y A3932
Entre el 06/11 y el 10/12/2020	Supresión de servicios nocturnos a partir de las 22:30 en aplicación de las restricciones previstas en el Decreto 38/2020 del Lehendakari.	A3631, A3641, A3642, A3923, A3932, A3247, A3516, A3517, A3115, A3122, A3135, A3136, A3137, A3141, A3332, A3336
A partir del 11/12/2020	Supresión de servicios nocturnos a partir de las 23:00 en aplicación de las restricciones previstas en el Decreto 44/2020 del Lehendakari.	A3631, A3641, A3923, A3932, A3247, A3516, A3136

4. VIAJES Y KILÓMETROS

En el cuadro siguiente se detallan los datos de viajes y kilómetros por concesión relativos a los años 2019 y 2020:

COMPARATIVA 2019 – 2020/VIAJES Y KILÓMETROS			
CONCESIÓN	VIAJEROS 2019	VIAJEROS 2020	% VARIACIÓN
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	3.461.823	2.030.397	-41,35
ENKARTERRI	1.432.031	880.498	-38,51
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	9.750.443	6.257.591	-35,82
NERBIOI- ARRATIA-DURANGALDEA	6.388.719	3.985.433	-37,62
TXORIERRI- MUNGIALDEA	5.447.052	2.885.445	-47,03
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	2.800.013	1.747.582	-37,59
TOTAL	29.280.081	17.786.946	-39,25

CONCESIÓN	KM RECORRIDOS 2019	KM RECORRIDOS 2020	% VARIACIÓN
BUSTURIALDEA-LEA ARTIBAI	5.327.266,39	4.928.415,82	-7,49
ENKARTERRI	1.952.111,47	1.814.998,74	-7,02
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	6.662.693,82	6.124.661,48	-8,08
NERBIOI- ARRATIA-DURANGALDEA	7.155.651,24	6.616.501,71	-7,53
TXORIERRI- MUNGIALDEA	4.919.480,22	4.312.299,38	-12,34
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV	2.126.690,84	1.934.100,79	-9,06
TOTAL	28.143.893,98	25.730.977,92	-8,57

De los datos anteriores se observa que el servicio Bizkaibus ha visto reducido los dos conceptos de análisis correspondientes al ejercicio 2020 y comparándolo con el 2019.

De tal forma que los viajeros transportados se han reducido un 39,25 % con respecto al ejercicio anterior y disminuyen en todas las concesiones del Servicio Bizkaibus.

Los kilómetros recorridos también se reducen un 8,57% con respecto al 2019.

KILÓMETROS 2020 POR CONCESIONARIA Y LÍNEA

BUSTURIALDEA -LEA ARTIBAI

KM RECORRIDOS ANUALES		2020
LINEA	NOMBRE	KM
A3512	BILBAO - LEKEITIO (Autopista)	768.452,41
A3513	BILBAO - GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - EA - LEKEITIO	383.842,12
A3514	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO	613.162,70
A3515	BILBAO - AMOREBIETA ETXANO - GERNIKA LUMO - BERMEO	901.604,67
A3523	BILBAO - GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA - GERNIKA LUMO - AULESTIA - LEKEITIO	368.819,89
A3525	GERNIKA LUMO - AMOREBIETA ETXANO - UPV/EHU	81.666,89
A3526	MUNGUIA - GERNIKA LUMO - IBARRANGELU	207.610,56
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ	18.492,74
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA	8.801,52
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI	10.459,40
A3535	LEKEITIO - AMOROTO	9.322,32
A3536	LEKEITIO - MENDEXA	11.504,36
A3538	LEKEITIO - BARAINKA	7.621,04
A3915	BILBAO - DURANGO - ONDARROA (Autopista)	719.195,37
A3916	BILBAO - ERMUA - ONDARROA (Autopista)	796.522,22
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN - ETXEBARRIA	21.337,61
TOTAL		4.928.415,82

ENKARTERRI

KM RECORRIDOS ANUALES		2020
LINEA	NOMBRE	KM
A0651	BILBAO - BALMASEDA	548.951,21
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA	206.961,79
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES	41.689,34
A0654	BALMASEDA - UPV/EHU	229.157,86
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES	129.643,28
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA	178.189,19
A3341	BILBAO - SODUPE - ARRESPALDITZA	118.572,14
A3342	BILBAO - SODUPE - ARTZINIEGA	292.758,05
A3343	BILBAO - SODUPE - GORDEXOLA	69.075,88
TOTAL		1.814.998,74

EZKERRALDEA- MEATZALDEA

KM RECORRIDOS ANUALES		2020
LINEA	NOMBRE	KM
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)	40.938,73
A2314	BILBAO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU	154.713,13
A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (Autopista)	164.339,87
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (Autopista)	59.913,38

A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	21.817,95
A3115	BILBAO - SANTURTZI	423.181,57
A3122	BILBAO - BARAKALDO - SESTAO - ERREPELEGA/REPELEGA	178.827,30
A3129	LUTXANA - GURUTZETA/CRUCES - SANTURTZI	579.167,86
A3135	SESTAO - CABIECES	222.415,21
A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	680.361,29
A3137	BILBAO - BARAKALDO	168.607,90
A3141	GURUTZETA/CRUCES - BAGATZA - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	222.941,23
A3144	BILBAO - GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO (Ugarte)	268.906,67
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)	273.510,80
A3321	PORTUGALETE - ONDARRA/LA ARENA - MUSKIZ	280.025,64
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	92.276,91
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	147.458,05
A3333	GALLARTA - SANTURTZI	339.852,14
A3335	MUSKIZ - SESTAO	268.036,74
A3336	BILBAO - MUSKIZ	639.025,65
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA/LAS ARENAS	609.201,76
A3339	GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO - LA ARENA	76.905,62
A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)	199.894,83
A3521	BILBAO - HOSPITAL SANTA MARINA OSPITALEA	12.341,25
TOTAL		6.124.661,48

NERBIOI-ARRATIA-DURANGALDEA		KM RECORRIDOS ANUALES	2020
LINEA	NOMBRE	KM	
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	87.569,00	
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	32.625,99	
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - GOIKIRI	489.158,57	
A3622	BILBAO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGUEL - ZARATAMO	146.642,66	
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	435.407,55	
A3632	BILBAO - BASAURI - SAN MIGUEL (BEGOÑA)	135.841,44	
A3641	ARRIGORRIAGA- BASOZELAI - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA	563.908,32	
A3642	BASAURI - HOSPITAL GALDAKAO/OSPITALEA (BENGOETXE)	193.279,20	
A3911	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	452.584,56	
A3912	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	576.755,53	
A3913	ARRAZOLA - DURANGO	114.533,00	
A3917	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	437.623,15	
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (AUTOPISTA)	514.005,90	
A3924	ERMUA (A) - DURANGO (A) - UPV/EHU	115.049,65	
A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	511.051,03	
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (AUTOPISTA)	499.864,12	
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI	224.948,08	
A3928	ZEBERIO - ARRIGORRIAGA	81.201,75	
A3930	BILBAO - GALDAKAO (AUTOPISTA)	203.459,86	
A3932	GALDAKAO - METRO ETXEBARRI	337.627,86	
A3933	BILBAO - DURANGO (AUTOPISTA)	449.845,63	
A3931	GARAI - DURANGO	13.518,86	
TOTAL		6.616.501,71	

TXORIERRI-MUNGIALDEA		KM RECORRIDOS ANUALES	2020
LINEA	NOMBRE		KM
A2151	AREETA/LAS ARENAS - LARRABETZU		238.531,34
A2153	BILBAO - LOIU - LAUROETA - DERIO		187.441,05
A2161	BIZKAIA ZUBIA/PUENTE BIZKAIA - UPV/EHU		120.674,04
A2162	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Algorta)		26.885,01
A2163	ERANDIO - UPV/EHU		4.144,40
A2164	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Fadura)		7.471,60
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU		34.139,38
A2322	BILBAO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU		215.307,12
A3223	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)		204.313,93
A3224	BILBAO - DERIO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLOGICO		179.899,93
A3225	BILBAO - LAUKIZ		130.173,06
A3247	BILBAO - AIREPORTUA/AEROPUERTO		424.070,80
A3248	ASTRABUDUA - ERANDIOGOIKOA - SONDIKA		53.294,60
A3250	BILBAO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLOGICO (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)		126.469,05
A3516	BILBAO - MUNGIA (Por autopista/tik)		264.128,12
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA		590.149,54
A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Por la autopista/tik)		405.557,14
A3522	MUNGIA - DERIO - CRUCES/GURUTZETA		181.341,78
A3524	BERMEO - BAKIO		31.251,22
A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Por la autopista/tik)		388.937,15
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU		58.822,26
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA		14.185,68
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA		26.637,36
A3531	SOPELANA - MUNGIA - GATIKA		257.908,46
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA		140.565,36
TOTAL			4.312.299,38

URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA-UPV		KM RECORRIDOS ANUALES	2020
LINEA	NOMBRE		KM
A2315	SANTURTZI - UPV		89.228,48
A2316	SESTAO - UPV		18.541,00
A2326	BARAKALDO - UPV		34.728,48
A2336	MUSKIZ - UPV		33.465,88
A3411	BILBAO - GETXO		381.273,40
A3414	BILBAO - GETXO (POR TUNEL)		446.804,54
A3422	LAS ARENAS - BERANGO		103.993,05
A3451	LAS ARENAS - ARMINTZA		291.915,97
A3471	GETXO - CRUCES Faduratik		151.430,57
A3472	GETXO - CRUCES Areetatik		130.480,60
A3499	PLENTZIA (ESTACION METRO) - GORLIZ		252.238,82
TOTAL			1.934.100,79

VIAJES 2020 POR CONCESIONARIA Y LÍNEA

BUSTURIALDEA- LEA ARTIBAI		VIAJES	2020
LINEA	NOMBRE	VIAJES	
A3512	BILBAO - LEKEITIO (Autopista)		238.330
A3513	BILBAO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-EA-LEKEITIO		123.134
A3514	BILBAO-AMOREBIETA ETXANO-GERNIKA LUMO		341.259
A3515	BILBAO-AMOREBIETA ETXANO-GERNIKA LUMO-BERMEO		581.258
A3523	BILBAO-GALDAKAO USANSOLO OSPITALEA-GERNIKA LUMO-AULESTIA- LEKEITIO		81.919
A3525	GERNIKA LUMO-AMOREBIETA ETXANO-UPV/EHU		33.333
A3526	MUNGUIA-GERNIKA LUMO-IBARRANGELU		72.574
A3532	GERNIKA LUMO - NABARNIZ		964
A3533	GERNIKA LUMO - MENDATA		381
A3534	GERNIKA LUMO - ERRIGOITI		303
A3535	LEKEITIO - AMOROTO		1.388
A3536	LEKEITIO - MENDEXA		1.808
A3538	LEKEITIO - BARAINKA		122
A3915	BILBAO - DURANGO - ONDARROA (Autopista)		336.906
A3916	BILBAO - ERMUA - ONDARROA (Autopista)		214.605
A3922	MUNITIBAR ARBATZEGI GERRIKAITZ - ZIORTZA BOLIBAR - MARKINA XEMEIN-ETXEBARRIA		2.108
	Ticket Incidencia		5
TOTAL			2.030.397

ENKARTERRI		VIAJES	2020
LINEA	NOMBRE	VIAJES	
A0651	BILBAO - BALMASEDA		473.217
A0652	LANESTOSA - BALMASEDA		30.601
A0653	TURTZIOZ - ARTZENTALES		4.887
A0654	BALMASEDA - UPV EHU		54.045
A3323	PORTUGALETE - GALDAMES		32.349
A3334	SANTURTZI - BALMASEDA		40.992
A3341	BILBAO - SODUPE - ARRESPALDITZA		35.857
A3342	BILBAO - SODUPE - ARTZINIEGA		175.303
A3343	BILBAO-SODUPE-GORDEXOLA		33.246
	Ticket Incidencia		1
TOTAL			880.498

EZKERRALDEA- MEATZALDEA		VIAJES	2020
LINEA	NOMBRE	VIAJES	
A2312	ZABALBURU - UPV/EHU (Juan de Garay)	87.709	
A2314	BILBAO - ERANDIOGOIKOA - UPV/EHU	183.457	
A2318	TERMIBUS - UPV/EHU (Autopista)	258.740	
A2321	SANTUTXU - UPV/EHU (Autopista)	87.064	
A2324	BILBAO - UPV/EHU (Enekuri)	59.070	
A3115	BILBAO - SANTURTZI	396.362	
A3122	BILBAO - BARAKALDO - SESTAO - ERPEPELEGA/REPELEGA	156.051	
A3129	LUTXANA - GURUTZETA/CRUCES - SANTURTZI	693.977	
A3135	SESTAO - CABIECES	378.730	
A3136	BILBAO - BARAKALDO - SANTURTZI	673.293	
A3137	BILBAO - BARAKALDO	248.408	
A3141	GURUTZETA/CRUCES - BAGATZA - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	281.059	
A3144	BILBAO - GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO (Ugarte)	400.507	
A3151	BILBAO - SANTURTZI - PORTUGALETE (Autopista)	150.250	
A3321	PORTUGALETE - ONDARRA/LA ARENA - MUSKIZ	210.536	
A3331	SESTAO - VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN	50.097	
A3332	VALLE DE TRAPAGA TRAPAGARAN - SANTURTZI	199.068	
A3333	GALLARTA - SANTURTZI	378.731	
A3335	MUSKIZ - SESTAO	175.906	
A3336	BILBAO - MUSKIZ	545.263	
A3338	MUSKIZ - BARAKALDO - AREETA/LAS ARENAS	444.785	
A3339	GURUTZETA/CRUCES - BARAKALDO - LA ARENA	35.050	
A3340	BILBAO - ABANTO Y CIERVANA ABANTO ZIERBENA - MUSKIZ (Autopista)	136.577	
A3521	BILBAO - HOSPITAL SANTA MARINA OSPITALEA	26.890	
	Ticket Incidencia	11	
TOTAL		6.257.591	

NERBIOI- ARRATIA- DURANGALDEA		VIAJES	2020
LINEA	NOMBRE	VIAJES	
A2610	GALDAKAO - BASAURI - UPV/EHU	72.584	
A2611	UGAO MIRABALLES - BASAURI - ETXEBARRI - UPV/EHU	32.491	
A3613	BILBAO - UGAO MIRABALLES - GOIKIRI	251.310	
A3622	BILBAO - BASAURI - ARTUNDUAGA - SAN MIGUEL - ZARATAMO	84.979	
A3631	BILBAO - GALDAKAO - LARRABETZU	253.684	
A3632	BILBAO - BASAURI - SAN MIGUEL (BEGOÑA)	38.705	
A3641	ARRIGORRIAGA- BASOZELAI - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA	342.406	
A3642	BASAURI - HOSPITAL GALDAKAO/OSPITALEA (BENGOETXE)	140.530	
A3911	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ELORRIO	382.414	
A3912	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - DURANGO - ERMUA - EIBAR	374.919	
A3913	ARRAZOLA - DURANGO	71.102	
A3917	BILBAO - HOSPITAL GALDAKAO OSPITALEA - LEMOA - ZEANURI	252.163	
A3923	BILBAO - DURANGO - ELORRIO (AUTOPISTA)	332.778	
A3924	ERMUA (A) - DURANGO (A) - UPV/EHU	57.746	

A3925	BILBAO - LEMOA - OTXANDIO - UBIDE	160.436
A3926	BILBAO - ERMUA - EIBAR (AUTOPISTA)	181.228
A3927	BILBAO - LEMOA - ZEANURI	104.077
A3928	ARTEA - ZEBERIO - ARRIGORRIAGA	14.859
A3930	BILBAO - GALDAKAO (AUTOPISTA)	150.402
A3932	GALDAKAO - METRO ETXEBARRI	453.887
A3933	BILBAO - DURANGO (AUTOPISTA)	232.174
A3931	GARAI-DURANGO	552
	Ticket Incidencia	7
TOTAL		3.985.433

TXORIERRI-MUNGIALDEA		VIAJES	2020
LINEA	NOMBRE	VIAJES	
A2151	AREETA/LAS ARENAS - LARRABETZU	109.465	
A2153	BILBAO - LOIU - LAUROETA - DERIO	114.285	
A2161	BIZKAIA ZUBIA/PUENTE BIZKAIA - UPV/EHU	152.768	
A2162	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Algorta)	40.197	
A2163	ERANDIO - UPV/EHU	5.080	
A2164	ANDRA MARI/SANTA MARIA GETXO - UPV/EHU (Fadura)	10.469	
A2166	URIBE KOSTA - UPV/EHU	18.897	
A2322	BILBAO - ERANDIO - ASTRABUDUA - UPV/EHU	83.750	
A3223	BILBAO - LARRABETZU (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	108.725	
A3224	BILBAO - DERIO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLOGICO	78.343	
A3225	BILBAO - LAUKIZ	41.406	
A3247	BILBAO - AIREPORTUA/AEROPUERTO	296.418	
A3248	ASTRABUDUA - ERANDIOGOIKOA - SONDIKA	8.895	
A3250	BILBAO - TEKNOLOGIA PARKEA/PARQUE TECNOLOGICO (Artxandako tunelak/Tuneles Artxanda)	124.204	
A3516	BILBAO - MUNGIA (Por autopista/tik)	258.184	
A3517	BILBAO - DERIO - MUNGIA	402.145	
A3518	BILBAO - MUNGIA - BAKIO (Por la autopista/tik)	383.662	
A3522	MUNGIA - DERIO - CRUCES/GURUTZETA	89.098	
A3524	BERMEO - BAKIO	4.247	
A3527	BILBAO - MUNGIA - BERMEO (Por la autopista/tik)	356.293	
A3528	BERMEO - MUNGIA - DERIO - UPV/EHU	34.767	
A3529	MUNGIA - GAMIZ - FIKA	5.120	
A3530	MUNGIA - MEÑAKA - ARRIETA	2.465	
A3531	SOPELANA - MUNGIA - GATIKA	101.268	
A3537	PLENTZIA - GORLIZ - MUNGIA	55.288	
	Ticket Incidencia	6	
TOTAL		2.885.445	

URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA- UPV		VIAJES	2020
LINEA	NOMBRE	VIAJES	
A2315	SANTURTZI - UPV	71.679	
A2316	SESTAO - UPV	14.590	

A2326	BARAKALDO - UPV	59.701
A2336	MUSKIZ - UPV	17.513
A3411	BILBAO - GETXO	291.499
A3414	BILBAO - GETXO (PORTUNEL)	567.243
A3422	LAS ARENAS - BERANGO	150.480
A3451	LAS ARENAS - ARMINTZA	164.380
A3471	GETXO - CRUCES (Faduratik)	119.868
A3472	GETXO - CRUCES (Areetatik)	83.834
A3499	PLENTZIA (ESTACION METRO) - GORLIZ	206.793
	Ticket Incidencia	2
TOTAL		1.747.582

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, reflejando el efecto que en la demanda del conjunto del servicio Bizkaibus ha tenido la crisis sanitaria debida al Covid-19.

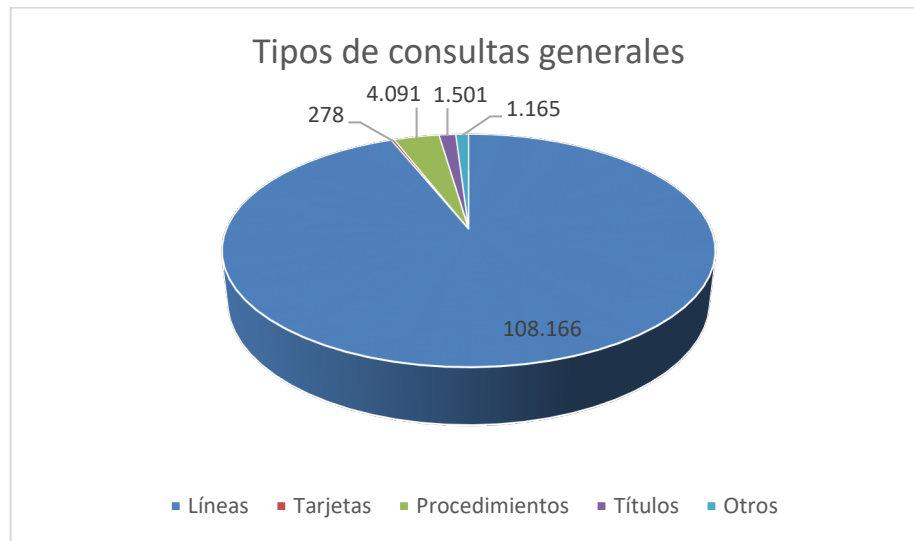
No obstante, la disminución de interacciones entre 2021 y 2020 es únicamente del 5,11% lo cual supone que el nivel de actividad del Servicio de Atención al cliente, si bien es ligeramente inferior al del año inmediatamente anterior, es superior a los niveles registrados en 2019, lo cual refuerza la idea de la consolidación de las Redes Sociales como canal de información.

La evolución de las llamadas recibidas, atendidas y por tanto, del nivel de servicio, ha mantenido una tendencia creciente desde el inicio de las nuevas concesiones.

	2020	2019
TELEFONO KANALA/CANAL TELEFÓNICO	115.718	121.946
Telefono bidezko arreta/Atención telefónica	115.718	121.956
Herritarrari deiak/Llamadas Salientes		
SOLICITUDES CORREOS/LAGUNTZAILE	2.853	2.768
Laguntzaile	613	594
Posta/Correos	2.240	2.174
WEB: GESTIÓN DE CONTENIDOS	102	227
Modificaciones por avisos	102	227

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido durante el ejercicio 2020 un total de 131.062 llamadas de las cuales han sido atendidas 115.718 lo que ha supuesto un nivel de servicio del 88%. De estas llamadas, 115.201 han sido referidas a consultas generales y 517 gestiones, mientras que 492 llamadas sobre gestiones han sido reclamaciones referidas el servicio Bizkaibus.

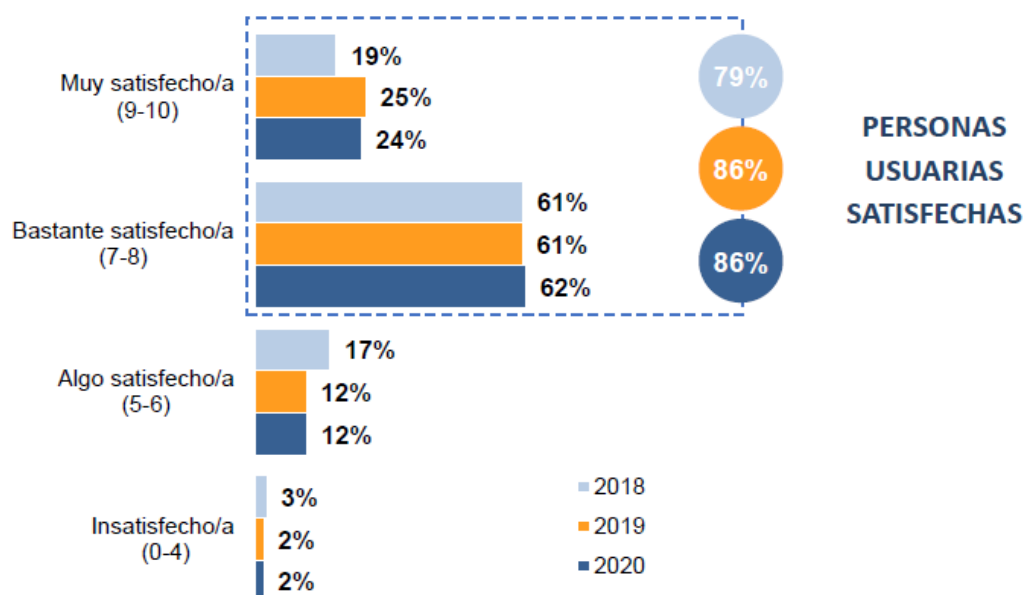
CONSULTAS GENERALES					
Líneas	Tarjetas	Procedimientos	Títulos	Otros	Total
108.166	278	4.091	1.501	1.165	115.201
93,89 %	0,24 %	3,55 %	1,30 %	1,01 %	100 %



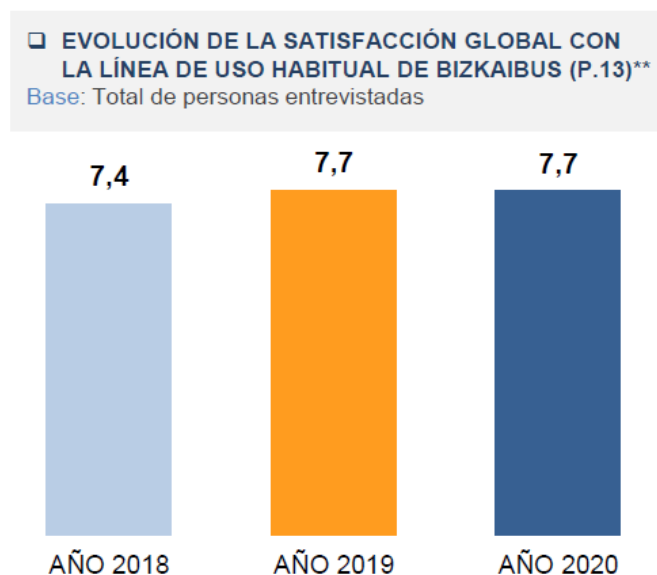
6. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL

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 el pasado mes de noviembre de 2020, sobre un total de 3.029 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, similar a 2019.



7. COSTE DEL SERVICIO

El coste total del servicio Bizkaibus en el año 2020 asciende a la cantidad de 115.962.518,97 euros.

	COSTE TOTAL DEL SERVICIO BIZKAIBUS (euros)	COSTE UNITARIO (€/ km recorrido)
BUSTURIALDEA LEA ARTIBAI	15.696.827,83	3,184964
ENKARTERRI	6.186.997,18	3,408816
EZKERRALDEA- MEATZALDEA	36.571.592,2	5,971202
NERBIOI- ARRATIA- DURANGALDEA	30.339.110,32	4,585370
TXORIERRI- MUNGIALDEA	20.157.883,26	4,674509
URIBE-KOSTA Y MARGEN IZQUIERDA- UPV	7.010.108,17	3,624479
TOTAL	115.962.518,97	4,506728