



Eskerrik asko

Gipuzkoa konektatzen
jarraitzeko
ezinbestekoak
baitzarete



Gracias

Porque sois
imprescindibles para
seguir conectando
Gipuzkoa



AURKIBIDEA / ÍNDICE

1 ANALISI OROKORRA / ANÁLISIS GLOBAL	3
2 COVID-19AREN ERAGINEZ EGINDAKO ZERBITZU ALDAKETA ETA MOLDAKETAK / MODIFICACIONES Y ADAPTACIONES DE SERVICIO POR LA COVID-19	6
3 URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN	11
4 EMAKIDAKO ETA LINEAKO DATUAK / DATOS POR CONCESIÓN Y LÍNEA	15
5 LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN 2020 URTEKO PUNTUALTASUNA / PUNTUALIDAD ANUAL DE LOS SERVICIOS DE LURRALDEBUS DE 2020	22
6 LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS	23



LURRALDEBUSEN 2020 URTEKO TXOSTENA / INFORME ANUAL LURRALDEBUS 2020

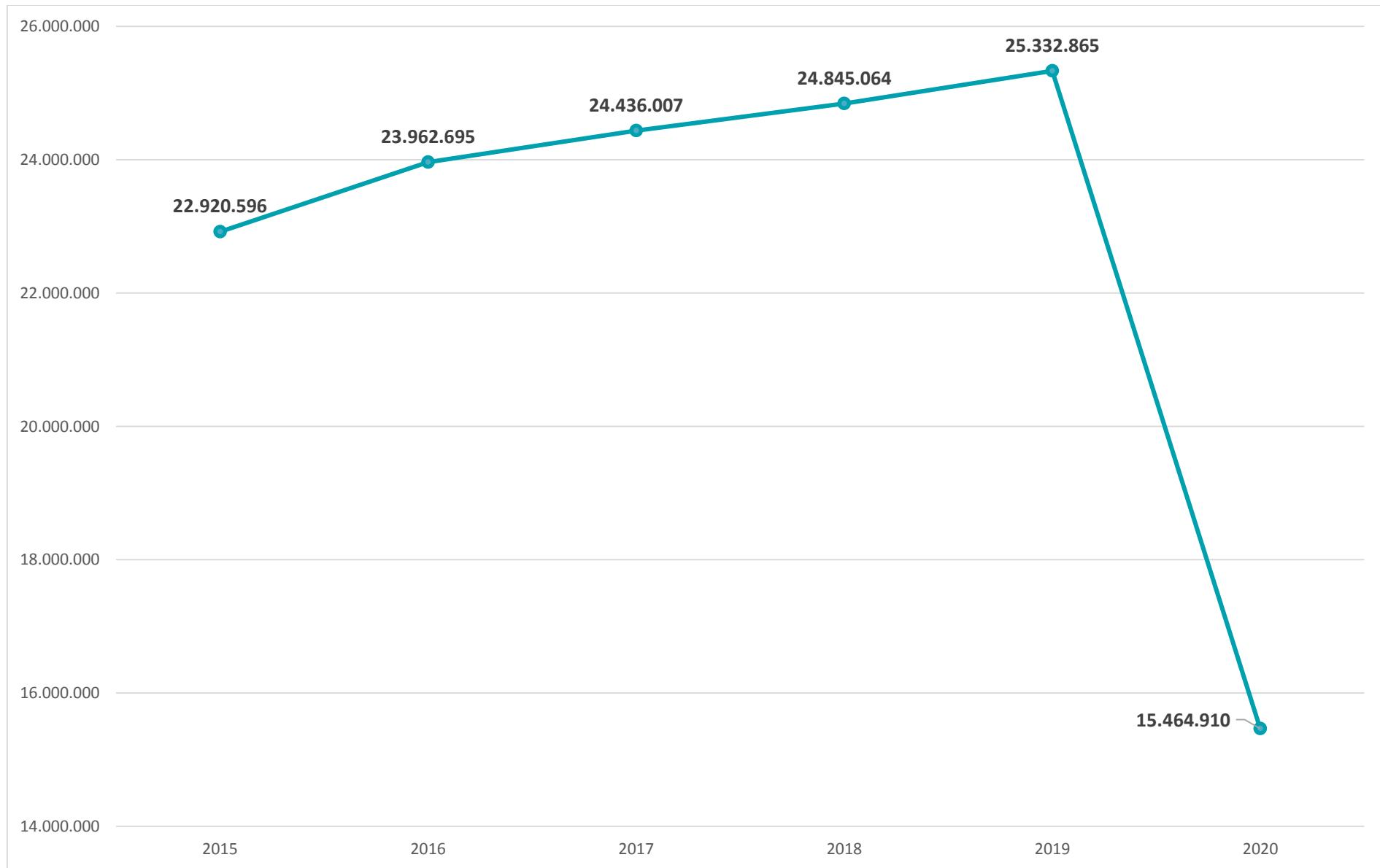
1 ANALISI OROKORRA / ANÁLISIS GLOBAL

Azken urteetako joera jarraituz, Lurraldebusen bidaia kopuruak gora egiten jarraitu du 2020ko lehen bi hilabeteetan. 2020ko urtarrila eta otsaila artean 4.141.120 bidaia egin dira guztira, 2019an baino 88.375 bidaia gehiago, hau da, % 2,8 igo da lehen bi hilabetan. Martxotik aurrera, ordea, COVID-19aren ondorioz, Lurraldebusen erabilera gutxitu egin da 2019ko 25.332.865 bidaietatik 15.464.910 bidaietara jaitsiz 2020an.

Siguiendo la tendencia de los últimos años, el número de viajes en Lurraldebus ha seguido creciendo en los dos primeros meses de 2020. Entre enero y febrero de 2020 se han realizado un total de 4.141.120 viajes, 88.375 más que en 2019, lo que supone un incremento del 2,8% en los dos primeros meses. Sin embargo, a partir de marzo, debido a la COVID-19, el uso de Lurraldebus ha disminuido de 25.332.865 viajes en 2019 a 15.464.910 en 2020.

BIDAIAK / VIAJES	
2019	25.332.865
2020	15.464.910
Orokorra / Total	-9.867.955
Aldaketa / Variación	-38,95%

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena Informe Anual Lurraldebus 2020

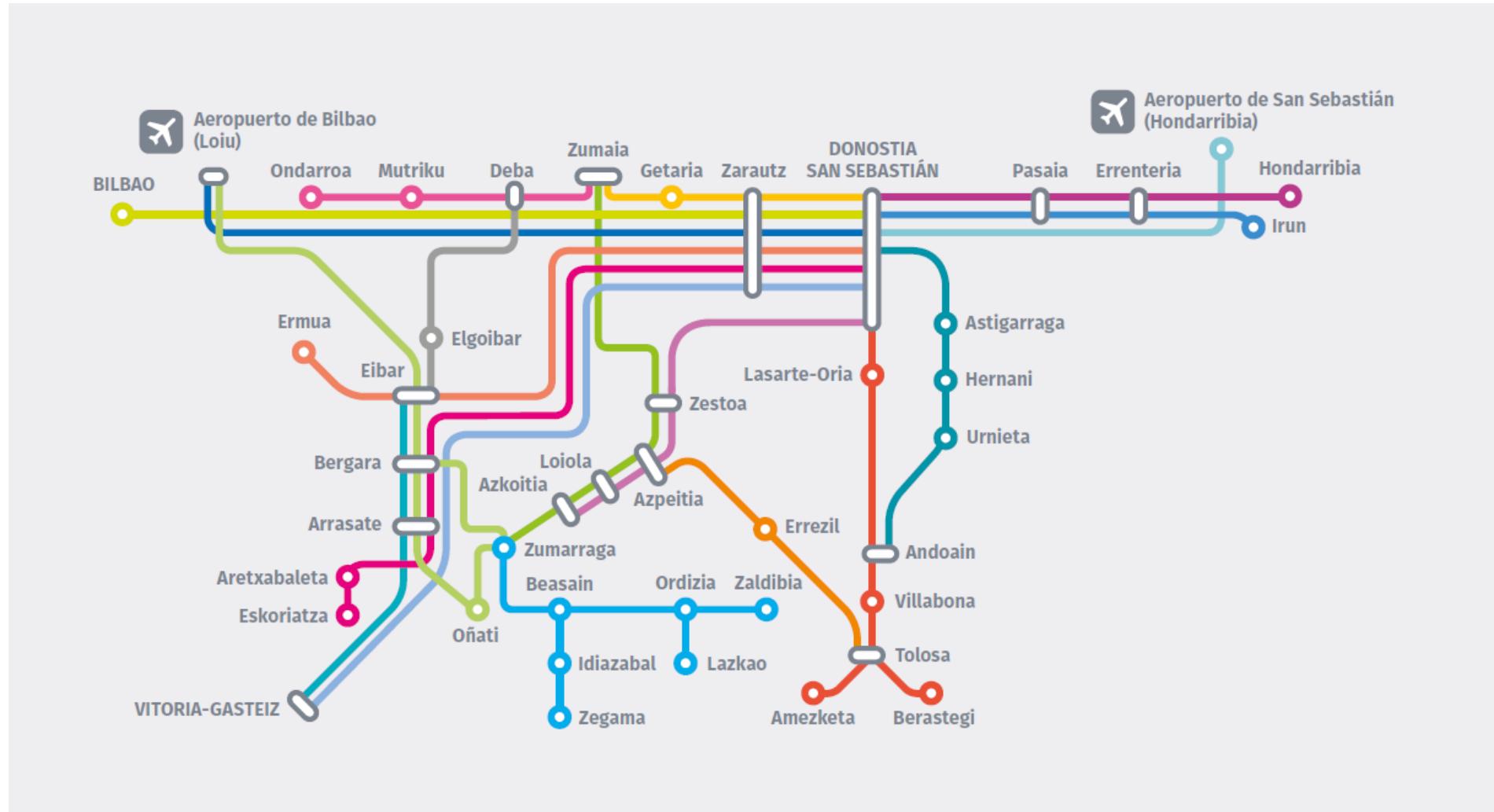


Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Lurraldebusen lineen eskema orokorra / Esquema general de las líneas de Lurraldebus



Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



2 COVID-19aren ERAGINEZ EGINDAKO ZERBITZU ALDAKETA ETA MOLDAKETAK / MODIFICACIONES Y ADAPTACIONES DE SERVICIO POR LA COVID-19

Martxotik aurrera Lurraldebusen zerbitzuetan hainbat aldaketa eta moldaketa egin dira Covid-19ak eragindako egoerari eta argitaratutako dekretuei erantzuna emateko.

- Zerbitzu murriketa desberdinak Lurraldebusen linea erregularretan eta osasun langileen beharrei erantzuteko ordutegi moldaketak.
- Autobusen edukiera murriketak eta ondorioz zerbitzua bermatzeko errefortzuko autobusak ezartzea hainbat lineetan.
- Zerbitzuen azken irteera orduen moldaketa.

Horren guztia ondorioz, martxotik ekainera bitartean ordutegiak 9 aldiz aldatu dira, ohikoena, linearen arabera, urtean behin edo bitan aldatzea denean, edo bat ere ez. Gainera, errefortzuak unean uneko beharrei eta baldintzei erantzuteko programatu dira, egunean 124 errefortzu-espedizio egitera iritsiz.

Horiez gain, babes-neurri berriak ezarri dira:

- Babesteko manparak jarri dira Lurraldebusen autobus guzietan gidariaren segurtasuna bermatzeko.
- Noizbehinkako bidaia-txartelaren ordainketa esku-dirutan egitea ekiditeko, QR balioztatzaileak instalatu dira autobusetan eta LurTicket mugikorrerako aplikazio egokitu da.
- Garbiketa zerbitzu bereziak gehitu dira ospitaleetako eta ibilbide luzeko lineetan, hala nola, Donostia eta Zumarragako ospitaleetan eta Donostia, Bilbo eta Vitoria-Gasteizko autobus geltokietan eta Bilboko Aireportuan.

A partir de marzo se han realizado diversas modificaciones y adaptaciones en los servicios de Lurraldebus para dar respuesta a la situación provocada por la Covid-19 y ajustarse a los decretos publicados.

- Diferentes reducciones de servicios en las líneas regulares de Lurraldebus y adaptaciones horarias para atender las necesidades del personal sanitario.
- Reducción de aforo de los autobuses y consiguiente implantación de autobuses de refuerzo para garantizar el servicio en varias líneas.
- Adecuación de las últimas horas de salida de los servicios

Todo esto ha supuesto que, entre marzo y junio los horarios se hayan modificado 9 veces, cuando lo habitual y, dependiendo de la línea, es que se modifiquen una o dos veces al año, o ninguna. Además, los refuerzos se han programado para atender las necesidades y condiciones de cada momento, llegando a realizar hasta 124 expediciones de refuerzo al día.

Además, se han establecido nuevas medidas de protección:

- Se han instalado mamparas de protección en todos los autobuses de Lurraldebus para garantizar la seguridad del conductor.

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



- Para evitar el pago en metálico del billete de viaje ocasional, se han instalado validadores QR en los autobuses y se ha adaptado la aplicación para el móvil LurTicket.
- Se han añadido servicios especiales de desinfección in situ en los servicios a los hospitales (Donostia y Zumarraga) y en las estaciones de autobuses de Donostia, Bilbao y Vitoria-Gasteiz para las líneas de largo recorrido y en el Aeropuerto de Bilbao.

Adicionalmente, mencionar que las expediciones incorporadas para atender las necesidades del personal sanitario los fines de semana se mantienen a día de hoy. Las líneas son: UK11, DB04, DG09, T5D, T2, G3, E03.

Gertaeren kronologia: / Cronología de los hechos:

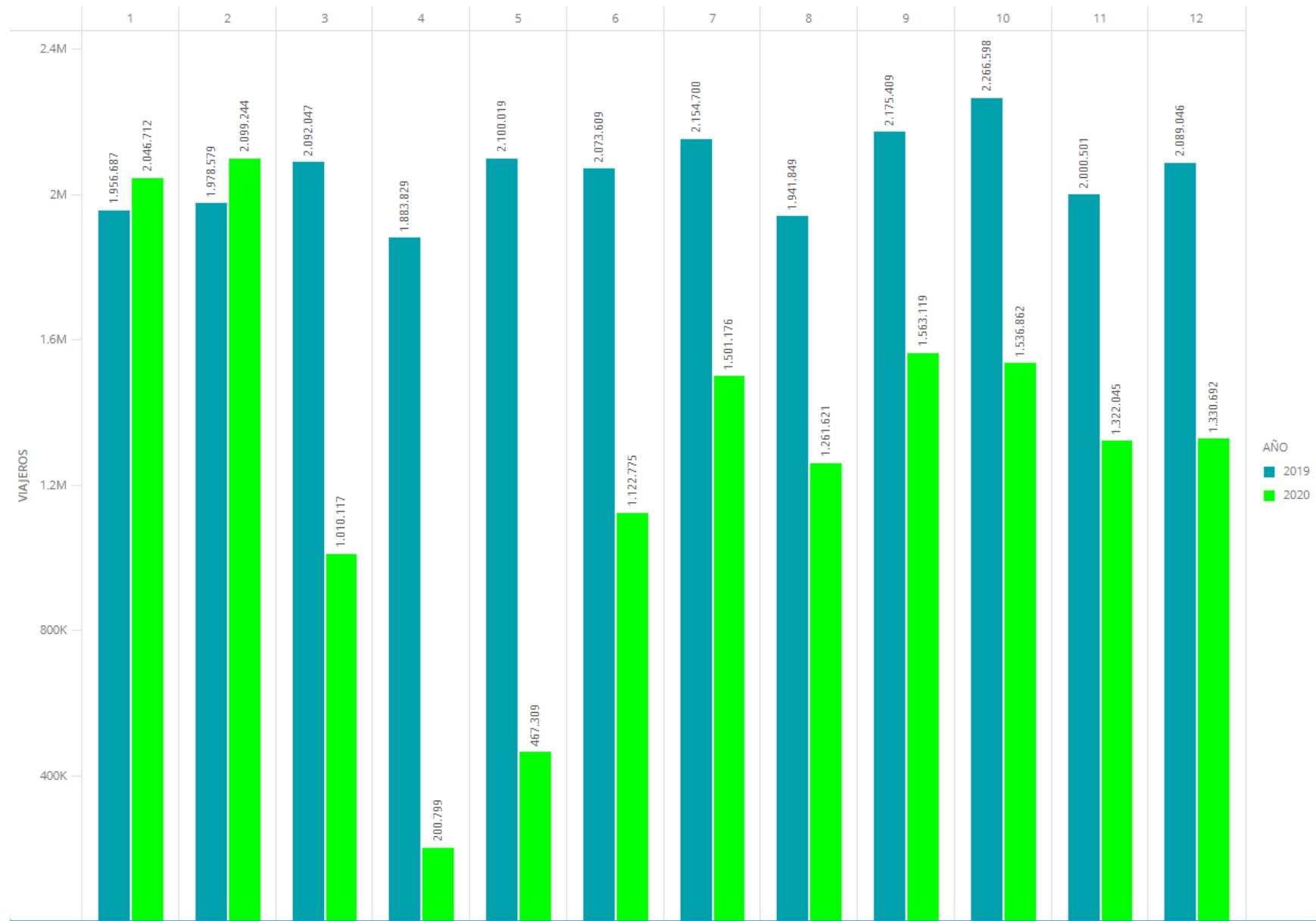
2020/03/13	Gaueko zerbitzuak kentzea	Supresión Servicios Nocturnos
2020/03/16	1. Zerbitzuen murrizketa: lanegunetan % 46	1ª Reducción servicios: en laborables 46%
2020/03/25	2. Zerbitzuen murrizketa: lanegunetan % 54	2ª Reducción servicios: en laborables 54%
2020/04/14	Edukiera% 75era jaistea eta ordutegiak doitza erreforzuekin: lanegunetan % 50	Reducción del aforo al 75% y ajuste de horarios con refuerzos: en laborable 50%
2020/05/11	Itzulera: edukiera% 50era jaistea eta ordutegiak doitza erreforzuekin: lanegunetan % 50	Desescalada: Reducción del aforo al 50% y ajuste de horarios con refuerzos: en día laboral 50%
2020/05/25	Itzulera: edukiera% 50era jaistea eta ordutegiak doitza erreforzuekin: lanegunetan % 43	Desescalada: Reducción del aforo al 50% y ajuste de horarios con refuerzos: en laboral 43%
2020/06/01	Ordutegiak % 80ra eta% 100era luzatzea, edukiera% 50era murriztuta	Ampliación horarios al 80% y 100% con reducción del aforo al 50%
2020/06/08	Ordutegiak % 80ra eta% 100era luzatzea, eta legezko edukiera % 100. Lurraldebusen %65eko edukiera	Ampliación horarios al 80% y 100% con aforo legal al 100% y 65% en Lurraldebus
2020/06/15	Ohiko zerbitzuak berreskuratzea, gaueko lineak eta Bilboko aireportuko lineak izan ezik	Recuperación de servicios habituales, salvo los nocturnos y líneas del Aeropuerto de Bilbao
2020/06/25	Edukiera% 80ra handitza gidarientzako babes-manpara duten autobusetan	Ampliación de aforo al 80% en autobuses con mampara de protección para conductor
2020/07/01	Bilboko aireporturako lineak aktibatzea	Activación de las líneas al Aeropuerto de Bilbao

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Bidaien bilakaera hilabeteko: / Evolución de viajes por mes:

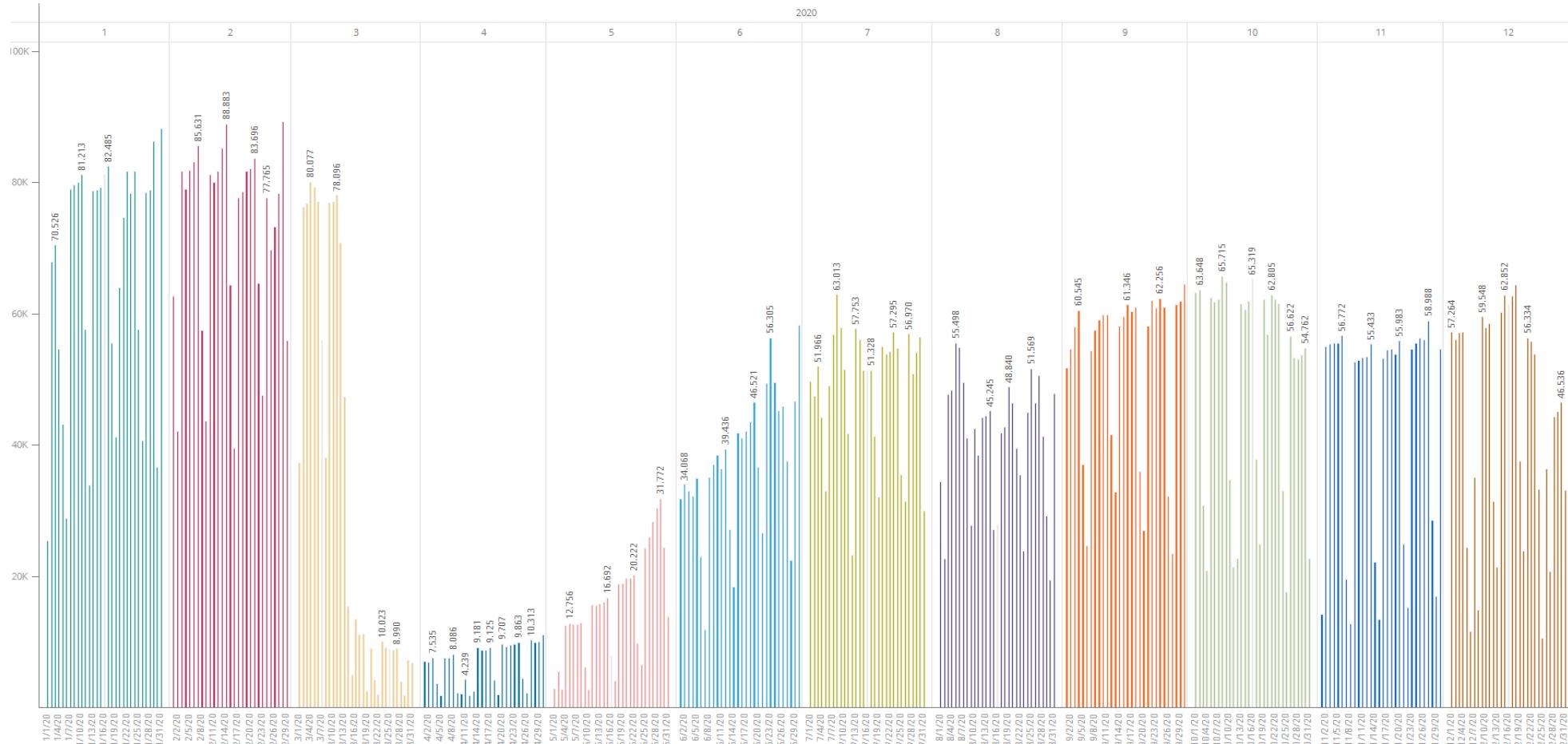


Lurraldibusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldibus 2020



Bidaien bilakaera eguneko pandemia 2020an: / Evolución de viajes por día en 2020:



Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Kalitate Inuesta / Encuesta de calidad:

2020ko azaroaren 30etik abenduaren 16ra, 7.101 dei egin dira 841 inuesta oso lortzeko. Inkestetan% 69 gaztelaniaz egin dira, eta% 31 euskaraz.

Entre el 30 de noviembre y el 16 de diciembre de 2020, se han realizado 7.101 llamadas para la consecución de 841 encuestas completas. El 69% de las encuestas se han realizado en castellano y un 31% en euskera.

Pandemiak iraun duen bitartean Lurraldebusen zerbitzuei buruzko balorazioak hauek izan dira / Las valoraciones sobre los servicios de Lurraldebus durante la pandemia han sido las siguientes:

Balioetsitako alderdiak	Aspectos valorados	Lortutako Puntuazioa Puntuación obtenida
Autobusak garbitzea	Limpieza de los autobuses	7,7
Eskainitako ordutegiak	Horarios ofrecidos	7,5
Segurtasuna	Seguridad	7,3
Asteburuko zerbitzu berriak Donostiako ospitalera	Nuevos servicios de fin de semana al hospital de Donostia	7,6
Balorazio orokorra	Valoración general	7,4

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



3 URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN

Gipuzkoako Foru Aldundiak Lurraldebusen zerbitzuaren bidez indarrean dituen emakidetako bidaien kopuru orokorrak % 38,95 egin du behera 2019tik 2020ra. Egun bizitzen ari garen pandemia egoerak emakida guztietan eragina izan du bidaia kopuruaren jaitsieran. Halaber, 2020 urteko lehen bi hilabeteetan bidaia joera goranzkoa izan den arren, martxotik aurrera erabilera asko jaitsi da COVID-19aren ondorioz.

Urteko lehen bi hilabeteetan, Tolosaldeko emakida da igoera handiena izan duena, %10,43ko igoera, eta Debagoienakoa jarraian %5,39ko igoerarekin. Buruntzaldean bidaia jaitsiera txiki bat eman da %1,50ekoa.

Martxotik aurrera, COVID-19a dela eta, erabilerak behera egin du emakida guztietan.

El número global de viajes de las concesiones que tiene en vigor la Diputación Foral de Gipuzkoa a través del servicio de Lurraldebus ha descendido un 38,95% entre 2019 y 2020. La situación de pandemia que estamos viviendo actualmente ha afectado a todas las concesiones en el descenso del número de viajes. Asimismo, a pesar de que en los dos primeros meses del año 2020 la tendencia de viajes ha sido ascendente, a partir de marzo el uso ha bajado mucho debido a la COVID-19.

En los dos primeros meses del año, la concesión de Tolosaldea es la que mayor incremento ha experimentado, con un incremento del 10,43%, y la del Alto Deba ha tenido un incremento del 5,39%. En Buruntzaldea se ha dado un ligero descenso de viajes del 1,50%.

A partir de marzo, con motivo de la COVID-19, el uso ha descendido en todas las concesiones.

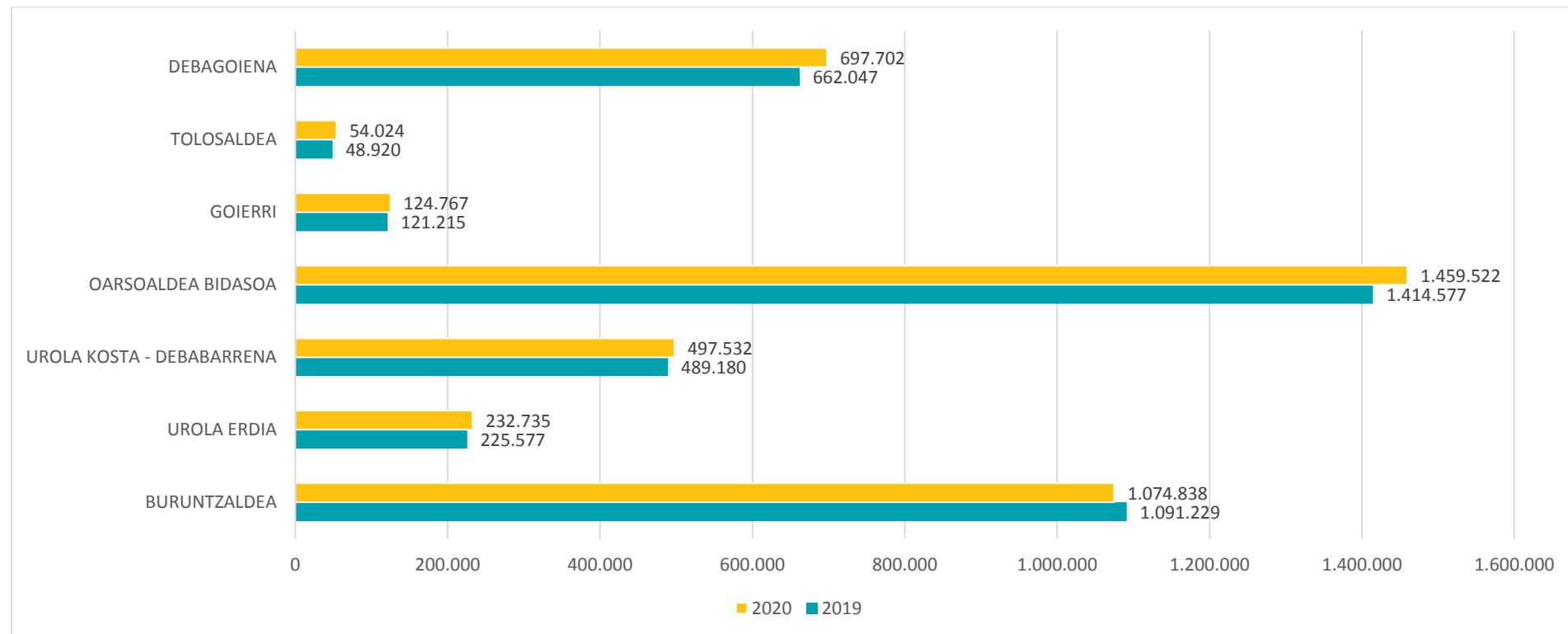
Lurraldibusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldibus 2020



Urteko lehen bi hilabeteetan / Durante los dos primeros meses del año:

EMAKIDA / CONCESIÓN	2019	2020	ALDAKETA / VARIACIÓN	
BURUNTZALDEA	1.091.229	1.074.838	-16.391	-1,50%
UROLA ERDIA	225.577	232.735	7.158	3,17%
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	489.180	497.532	8.352	1,71%
OARSOALDEA BIDASOA	1.414.577	1.459.522	44.945	3,18%
GOIERRI	121.215	124.767	3.552	2,93%
TOLOSALDEA	48.920	54.024	5.104	10,43%
DEBAGOIENA	662.047	697.702	35.655	5,39%
OROKORRA / GENERAL	4.052.745	4.141.120	88.375	2,18%



2019 eta 2020ko lehen bi hilabeteetan emakidako izandako bidaia kopurua/ Viajes por concesión durante los dos primeros meses de los años 2019 y 2020

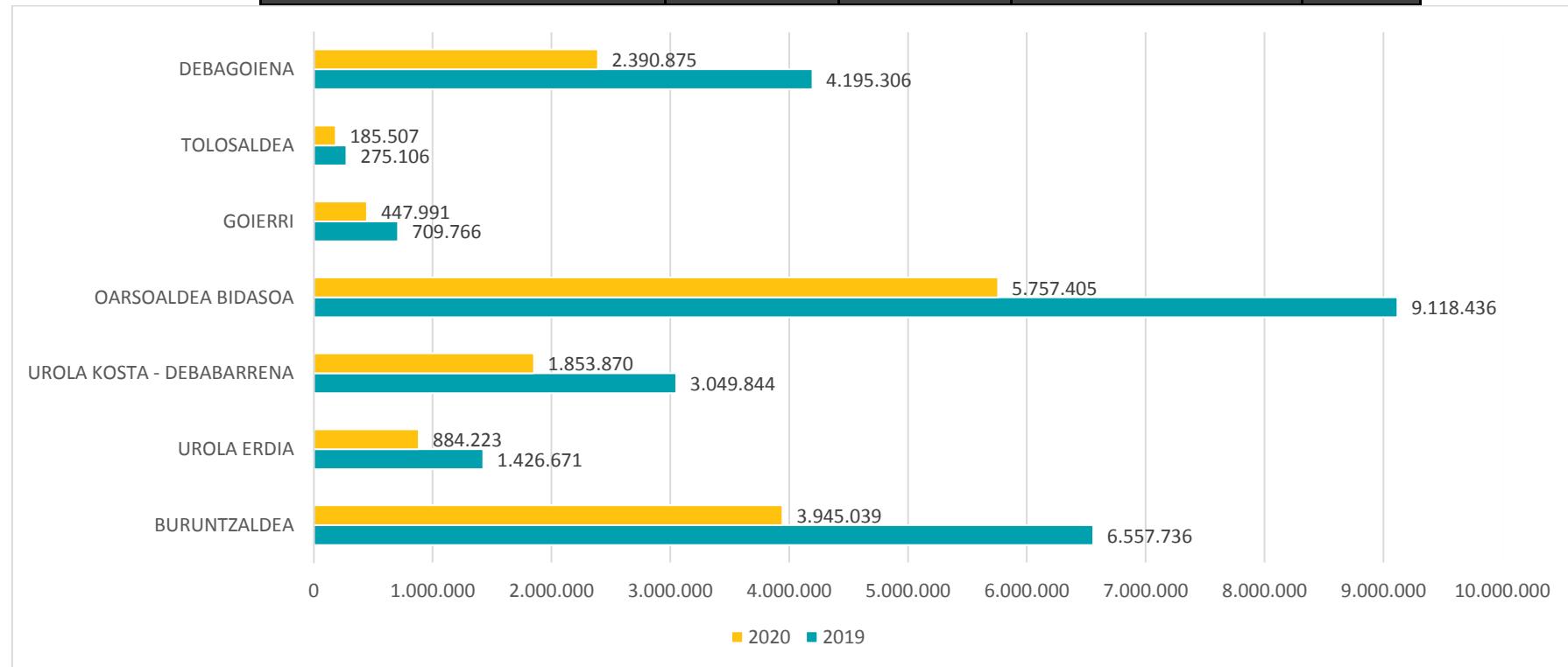
Lurraldubusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldibus 2020



Urte osoko datuak / Datos de todo el año:

EMAKIDA / CONCESIÓN	2019	2020	ALDAKETA / VARIACIÓN	
BURUNTZALDEA	6.557.736	3.945.039	-2.612.697	-39,84%
UROLA ERDIA	1.426.671	884.223	-542.448	-38,02%
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	3.049.844	1.853.870	-1.195.974	-39,21%
OARSOALDEA BIDASOA	9.118.436	5.757.405	-3.361.031	-36,86%
GOIERRI	709.766	447.991	-261.775	-36,88%
TOLOSALDEA	275.106	185.507	-89.599	-32,57%
DEBAGOIENA	4.195.306	2.390.875	-1.804.431	-43,01%
OROKORRA / GENERAL	25.332.865	15.464.910	-9.867.955	-38,95%



2019 eta 2020 urteetan emakidako izandako bidaia kopurua/ Viajes por concesión años 2019 y 2020

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



EMAKIDA / CONCESIÓN	2020 URTEA / AÑO 2020						Orokorra Total General
	Urtarrila Enero	Otsaila Febrero	Martxoa Marzo	Apirila Abril	Maiatza Mayo	Ekaina Junio	
BURUNTZALDEA	528.582	546.256	262.187	52.575	124.306	290.012	1.803.918
UROLA ERDIA	112.542	120.193	60.145	11.024	27.460	68.267	399.631
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	244.554	252.978	121.093	23.017	51.511	132.380	825.533
OARSOALDEA BIDASOA	729.783	729.739	356.257	83.839	199.023	435.547	2.534.188
GOIERRI	61.656	63.111	33.663	7.556	12.262	31.111	209.359
TOLOSALDEA	25.918	28.106	13.015	1.346	3.518	12.810	84.713
DEBAGOIENA	339.244	358.458	162.203	21.442	49.249	152.707	1.083.303
OROKORRA / GENERAL	2.042.279	2.098.841	1.008.563	200.799	467.329	1.122.834	6.940.645

EMAKIDA / CONCESIÓN	2020 URTEA / AÑO 2020						Orokorra Total General
	Uztaila Julio	Abuztua Agosto	Iraila Septiembre	Urria Octubre	Azaroa Noviembre	Abendua Diciembre	
BURUNTZALDEA	370.797	317.278	394.592	376.347	336.150	345.957	2.141.121
UROLA ERDIA	88.820	64.572	91.329	87.878	76.255	75.738	484.592
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	180.511	145.843	197.384	189.134	159.931	155.534	1.028.337
OARSOALDEA BIDASOA	588.374	533.173	567.438	549.291	474.955	509.986	3.223.217
GOIERRI	34.544	25.356	45.111	47.838	43.827	41.956	238.632
TOLOSALDEA	13.127	10.763	19.199	20.584	18.849	18.272	100.794
DEBAGOIENA	212.519	164.626	248.340	265.790	212.430	203.867	1.307.572
OROKORRA / GENERAL	1.488.692	1.261.611	1.563.393	1.536.862	1.322.397	1.351.310	8.524.265

2020ko emakidako eta hileko izandako bidai kopurua / Viajes por concesión y mes año 2020

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



4 EMAKIDAKO ETA LINEAKO DATUAK / DATOS POR CONCESIÓN Y LÍNEA

- Jarraian 2019 eta 2020 urteen arteko bidaia kopuruaren alderaketa erakusten da, emakida eta lineako / A continuación se muestra la comparativa de la suma de viajes por concesión y línea de los años 2019 – 2020:

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación
Buruntzaldea	G-1 HERNANI>DONOSTIA (AIETE)	715.014	1.255.202	-540.188 -43,04%
	G-2 ANDOAIN>URNIETA>HERNANI>DONOSTIA	533.496	864.694	-331.198 -38,30%
	G-3 ANDOAIN>DONOSTIA (OSPITALEAK)	203.400	299.728	-96.328 -32,14%
	G-4 GAUEKOA/NOCTURNO	7.333	43.680	-36.347 -83,21%
	G-5 FUTBOLA	8.369	19.040	-10.671 -56,05%
	G-6 HERNANI>PIKOAGA	7.715	9.173	-1.458 -15,89%
	T1-LASARTE-ORIA>DONOSTIA	50.066	107.233	-57.167 -53,31%
	T2-USURBIL>LASARTE-ORIA>DONOSTIA (OSPITALEAK)	67.542	94.914	-27.372 -28,84%
	T3-ANDOAIN>LASARTE-ORIA>DONOSTIA	510.011	858.268	-348.257 -40,58%
	T4-ASTEASU>TOLOSA (INSTITUTUA)	6.890	13.123	-6.233 -47,50%
	T5D-TOLOSA>IRURA>VILLABONA>DONOSTIA (ZUZENEKOA)	284.196	475.141	-190.945 -40,19%
	T5-TOLOSA>IRURA>VILLABON>ANDOAIN>LASARTE-O>DONOS	685.827	1.119.910	-434.083 -38,76%
	T6-USURBIL>ZUBIETA>LASARTE>URBIL>HERNANI	111.092	162.255	-51.163 -31,53%
	T7-ZERBITZU BEREZIAK/ EVENTOS ESPECIALES	6.415	15.385	-8.970 -58,30%
	A-1 HERNANI>DONOSTIA	353.580	560.929	-207.349 -36,97%
	A-1 HERNANI>DONOSTIA GAUEKOA	8.158	26.653	-18.495 -69,39%
	A-2 HERNANI>DONOSTIA	385.765	632.408	-246.643 -39,00%
	LURTICKET [1]	170	170	
Guztira/Total		3.945.039	6.557.736	-2.612.697 -39,84%

[1] Oharra: COVID-19ak eraginda eta eskudiruko ordainketa ekiditeko helburuarekin, LurTicket mugikor bidezko ordainketa jarri da abian 2020ko udan. / [1] Nota: motivado por el COVID-19 y con el objetivo de evitar el pago en efectivo, en el verano de 2020 se ha puesto en marcha el pago por móvil LurTicket.

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación	
Urola Erdia	UK01-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA	359.322	605.143	-245.821	-40,62%
	UK02-AZKOITI>AZPEITI>ERREZIL>BIDEGOI>ALBIZT>TOLOSA	15.247	23.233	-7.986	-34,37%
	UK03-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUTZ	123.997	187.194	-63.197	-33,76%
	UK04-ALBIZTUR>BEIZAMA>AZPEITIA	18.253	30.171	-11.918	-39,50%
	UK05-ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR>ERMUA	116.624	187.989	-71.365	-37,96%
	UK06-ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>URRETXU>ZUMAR	247.224	362.205	-114.981	-31,74%
	UK41G-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA	536	2.351	-1.815	-77,20%
	UK43G-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUT	38	32	6	18,75%
	UK45G-ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR	999	8.766	-7.767	-88,60%
	UK46G-ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA	1.798	14.042	-12.244	-87,20%
	UK50B-LINEA COMODIN NOCTURNA	147	5.545	-5.398	-97,35%
	LURTICKET	38		38	
Guztira / Total		884.223	1.426.671	-542.448	-38,02%

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación
Urola Kosta - Debabarrena	DB01-EIBAR>ELGETA	8.771	13.602	-4.831 -35,52%
	DB02-ERMUA>EIBAR>ELGOIBAR>ZARAUTZ>DONOSTIA	219.264	328.092	-108.828 -33,17%
	DB03-LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTRI>DEBA>ZARAU>DONOSTIA	39.140	49.392	-10.252 -20,76%
	DB04-MALLA>ERMU>EIB>ELGO>MENDA>DEBA>MUTRI>ONDARROA	616.409	970.058	-353.649 -36,46%
	DB05-ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA	23.171	33.161	-9.990 -30,13%
	DB06-SORAL>EIBAR>ELGOIB>MEND>DEBA>MUTRIKU>ONDARROA	40.932	49.833	-8.901 -17,86%
	DB42G-AMOREB>DURANG>ERMUA>EIBA>ELGO>ZARAU>DONOSTIA	233	1.094	-861 -78,70%
	DB43G-LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTR>DEBA>ZARAU>DONOSTIA	67	67	67
	DB44G-MALLAB>ERMUA>EIBA>ELGO>MENDA>MUTRIK>ONDARROA	2.147	11.208	-9.061 -80,84%
	DB45G-ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA	51	474	-423 -89,24%
	DB90-DEBA>MUTRIKU>ONDARROA LANZADERA[2]		2.455	-2.455 -100,00%
	DB92-DEBA>URAZANDI>MUTRIKU>ONDARROA LANZADERA[2]		25.309	-25.309 -100,00%
	DB92G-DEBA>URAZANDI>MUTRIKU>ONDARROA LANZADER NOCT[2]		318	-318 -100,00%
	DB93-DEBA>MUTRIKU>ONDARROA>BERRIATUA>LEKEITIO LANZ[2]		4.580	-4.580 -100,00%
	UK07-ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA	9.974	12.013	-2.039 -16,97%
	UK08-ZARAUTZ>AIA>ORIO	24.117	29.843	-5.726 -19,19%
	UK09-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUTZ>ORIO>USURBIL>DONOSTIA	310.280	562.384	-252.104 -44,83%
	UK10-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUTZ>DONOSTIA	340.985	585.856	-244.871 -41,80%
	UK11-ZUMAI>GETARI>ZARAUT>ORIO>DONOSTIA(OSPITALEAK)	206.235	310.099	-103.864 -33,49%
	UK47G-ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA		257	-257 -100,00%
	UK48G-ZARAUTZ>AIA>ORIO	6	830	-824 -99,28%
	UK49G-ZUMA>GETA>ZARA>ORI>USUR>DONOSTIA	11.656	56.056	-44.400 -79,21%
	UK79B-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUTZ>AIA>ORIO>USURBIL>DONO		2.930	-2.930 -100,00%
	LURTICKET	432	432	432
Guztira / Total		1.853.870	3.049.844	-1.195.974 -39,21%

[2] Oharra: 2019an Deba eta Mutriku arteko GI-638 errepidea moztearen ondorioz jarri zen anezka zerbitzuari dagozkien datuak. / Datos correspondientes a los servicios lanzadera establecidos en 2019, debido al corte de carretera GI-638 entre Deba y Mutriku.

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Emakida / Concesión	Línea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación
Oarsoaldea - Bidasoa	E01-P.DONIBANE>LEZO>ERRENTE>P.ANTXO>DONOSTIA (N-I)	872.204	1.325.336	-453.132 -34,19%
	E02-OIARTZUN>ERREENTERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	902.944	1.388.234	-485.290 -34,96%
	E03-P.DONIBANE>ERREENTERIA>DONOSTIA OSPITALEAK	139.794	201.728	-61.934 -30,70%
	E04-OIARTZUN>ERREENTERIA>DONOSTIA (AP-8)	104.274	169.137	-64.863 -38,35%
	E05-ERREENTERIA(BERAUN)>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	817.046	1.240.206	-423.160 -34,12%
	E06-ERREENTERIA>DONOSTIA OSPITALEAK	73.811	106.726	-32.915 -30,84%
	E07-P.SN PEDRO (TRINTX)>P.ANTX>DONOSTIA OSPITALEAK	93.330	132.026	-38.696 -29,31%
	E08-P. SAN PEDRO (TRINTXERPE)>DONOSTIA	77.308	125.863	-48.555 -38,58%
	E09-P.SAN PEDRO>DONOSTIA (N-I)	648.600	1.091.550	-442.950 -40,58%
	E10-ERREENTERIA > DONOSTIA	279	279	
	E15-ERREENTERIA (BERAUN)>DONOSTIA OSPITALEAK	69.738	97.850	-28.112 -28,73%
	E20-HONDARRIB>IRUN>ERREENTER>PASAIA>DONOSTIA	321.374	457.885	-136.511 -29,81%
	E21-HONDARRIBIA (AIREPORTUA)>DONOSTIA (AP-8)	136.020	263.898	-127.878 -48,46%
	E22-HONDARRIBIA>IRUN (CC TXINGUDI MERKATALGUNEA)	58.810	90.016	-31.206 -34,67%
	E23-HONDARRIBIA>IRUN (MENDEB/OEST)>DONOSTIA (AP-8)	7.682	13.402	-5.720 -42,68%
	E24-IRUN>DONOSTIA (AP-8)	13.413	24.900	-11.487 -46,13%
	E25-HONDARRIBIA>IRUN	632.206	1.009.337	-377.131 -37,36%
	E26-IRUN>ERREENTERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	443.267	664.989	-221.722 -33,34%
	E27-HONDARRIBIA>IRUN>ERREENTERIA>DONOSTIA (N-I)	224.414	378.347	-153.933 -40,69%
	E28-HONDARRIBIA(AMA GUADALUPEKOA)>AIREPORTUA	73.134	127.060	-53.926 -42,44%
	E50-HONDARRIBIA>DONOSTIA (ANOETA)	1.193	3.205	-2.012 -62,78%
	E51-P. DONIBANE>DONOSTIA (ANOETA)	2.051	4.740	-2.689 -56,73%
	E52-OIARTZUN>DONOSTIA (ANOETA)	2.113	4.500	-2.387 -53,04%
	E55-ERREENTERIA (BERAUN)>DONOSTIA (ANOETA)	1.030	2.662	-1.632 -61,31%
	E59-P. SAN PEDRO>DONOSTIA (ANOETA)	1.993	4.250	-2.257 -53,11%
	E71-P.DONIBANE>LEZO>ERRENTE>P.ANTXO>DONOSTIA (N-I)	14.482	43.571	-29.089 -66,76%
	E72-OIARTZUN>ERREENTERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	4.905	31.984	-27.079 -84,66%
	E75-ERREENTERIA (BERAUN)>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	4.446	27.243	-22.797 -83,68%
	E76-HONDARRIBIA (AIREPORTUA)>DONOSTIA (AP-8)	64	1.355	-1.291 -95,28%
	E77-HONDARRIBI>IRUN>ERREENTER>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	9.046	48.690	-39.644 -81,42%
	E78-HONDARRIBIA>IRUN	1.493	12.663	-11.170 -88,21%

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020

LURRALDE BUS



Emakida / Concesión	Línea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación
	E79-P. SAN PEDRO>DONOSTIA (N-I) LINEA COMODIN DIURNA LURTICKET	4.175 89 677	25.083 89 677	-20.908 89 677
Guztira / Total		5.757.365	9.118.436	-3.361.071
				-36,86%

[3] Oharra: 2020an, COVID-19aren eraginez eta Lurraldebusen autobusetan ezarritako edukiera murrizketa desberdinien ondorioz, herri batzuen artean jarritako errefortzuak. / Nota: en 2020, por efecto de la COVID-19 y las diferentes restricciones de capacidad establecidas en los autobuses de Lurraldebus, refuerzos establecidos entre varias localidades.

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación	
Goierrri	GO01-ZEGA>SEGUR>IDIAZ>OLABER>BEASAI>ORDIZ>ZALDIBIA GO03-BEASAIN>OLABERRIA>LAZKAO[4] GO04-LEGORRE>ITSASOND>ORDIZIA>BEASAIN>LAZKAO>ATAUN GO05-LAZK>ORDI>BEAS>ORMA>EZKI>ZUMARRAGA(OSPITALEA) GO06-GABIRIA>ORMAIZTEGI>ITSASO>EZKIO>ZUMARRAGA GO21E-ALTZAGA>ARAMA>ORDIZIA>ITSAONDO GO22E-MUTILOA>ZERAIN>SEGURA GO23E-GAINTZA>ZALDIBIA>ORDIZIA GO24E-OLABERRIA>LAZKAO GO41G-GAUEKOA/NOCTURNO GO50B-LINEA COMODIN DIURNA GO51B-LINEA COMODIN NOCTURNA LURTICKET	185.919 1.021 124.504 118.201 6.556 4.727 327 937 5.221 517 536 483 4	295.018 1.021 201.930 179.808 9.063 9.455 1.511 2.552 5.524 3.886 -536 -483 4	-109.099 1.021 -77.426 -61.607 -2.507 -4.728 -1.184 -1.615 -303 -3.369 -536 -483 4	-36,98% -38,34% -34,26% -27,66% -50,01% -78,36% -63,28% -5,49% -86,70% -100,00% -100,00% -36,88%
Guztira / Total		447.991	709.766	-261.775	

[4] Oharra: 2020ko abenduan sortutako linea berria / Nota: nueva línea creada en diciembre de 2020.

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Emakida / Concesión	Línea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación
Tolosaldea	TO01-TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA	32.270	49.340	-17.070 -34,60%
	TO02-TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI	48.317	62.489	-14.172 -22,68%
	TO03-TOLOSA>TXARAMA>LIZARTZA>OREXA	15.113	19.791	-4.678 -23,64%
	TO04-TOLOSA>IBARRA>BELAUNTZA>LEABURU>GAZTELU	4.982	6.438	-1.456 -22,62%
	TO05-TOLOSA>ALBIZTUR>BIDANIA-GOIATZ	6.308	9.287	-2.979 -32,08%
	TO06-TOLOSA>IBARRA (APATTA ERREKA)	14.330	27.320	-12.990 -47,55%
	TO07-TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABON>ZIZURKIL>ASTEASU	41.700	64.562	-22.862 -35,41%
	TO08-LARRAUL>ASTEASU>ZIZURKIL>VILLABONA>ADUNA	10.533	14.674	-4.141 -28,22%
	TO20E-TOLOSA>ANOETA>ALKIZA	1.546	3.085	-1.539 -49,89%
	TO21E-TOLOSA>HERNIALDE	4.916	8.260	-3.344 -40,48%
	TO22E-ZIZURKIL>VILLABONA	443	420	23 5,48%
	TO23E-ADUNA>ANDOAIN	656	532	124 23,31%
	TO24E-ORENDAIN>ALEGIA	424	866	-442 -51,04%
	TO25E-ALEGIA>ALTZO	296	801	-505 -63,05%
	TO26E-BALIARRAIN>ALEGIA	1.232	2.015	-783 -38,86%
	TO27E-VILLABONA>ALKIZA	536	697	-161 -23,10%
	TO28E-AMEZKETA(UGARTE)>TOLOSA(BEDAIO)	128	462	-334 -72,29%
	TO29E-IBARRA(IZASKUN)>TOLOSA>IBARRA	74	109	-35 -32,11%
	TO41G-TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA	364	827	-463 -55,99%
	TO42G-TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI	306	1.068	-762 -71,35%
	TO47G-TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABON>ZIZURKI>ASTEASU	1.033	2.063	-1.030 -49,93%
Guztira/Total		185.507	275.106	-89.599 -32,57%

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2020	2019	Aldaketa / Variación
Debagoiena	DG01-ARRASATE>OÑATI>BILBAO	51.012	91.399	-40.387 -44,19%
	DG02-BERGARA>OÑATI>ARRASATE>DURANGO>BILBAO	25.339	42.365	-17.026 -40,19%
	DG03-ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAGA	76.978	122.894	-45.916 -37,36%
	DG04B-ZUMARRAGA>ARRASATE [5]		16.582	-16.582 -100,00%
	DG04-ZUMARRAGA>LEGAZPI>OÑATI>ARRASATE	213.582	305.504	-91.922 -30,09%
	DG05A-(ERMUA)EIBAR>BERGARA>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	161.299	272.444	-111.145 -40,80%
	DG05D-EIBAR>VITORIA-GASTEIZ(PADURATIK/POR PANTANO)	78.122	112.157	-34.035 -30,35%
	DG05-EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	310.808	506.955	-196.147 -38,69%
	DG06-ESKORIATZA>ARRASATE>DEBA	9.395	13.283	-3.888 -29,27%
	DG07-ESKORIATZA>DONOSTIA	202.820	336.382	-133.562 -39,71%
	DG09-ZUMARR(OSPITALEA)>LEGAZP>ZUMARRAGA(OSPITALEA)	85.591	134.071	-48.480 -36,16%
	DG10-BERGARA>ARRASATE>ARETXABAleta>ESKORIATZA	322.190	498.964	-176.774 -35,43%
	DG11-EIBAR>ARRASATE	107.807	159.569	-51.762 -32,44%
	DG20E-BERGARA>ELGETA	7.282	11.874	-4.592 -38,67%
	DG21E-LEINTZ>ESKORIATZA>ARRASATE(OSPITALEA)	4.846	5.962	-1.116 -18,72%
	DG40G-EIBAR>BERGARA>ARRASATE>ESKORIATZA	2.320	12.864	-10.544 -81,97%
	DG41G-OÑATI>ARRASATE>ESKORIATZA>LEINTZ GATZAGA	742	4.180	-3.438 -82,25%
	DG42G-EIBAR>SORALUZE>BERGARA>ARRASATE	323	1.575	-1.252 -79,49%
	DG43G-ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAGA	209	868	-659 -75,92%
	DG44G-ZUMARRAGA>LEGZPI>OÑATI>ARRASATE	345	1.527	-1.182 -77,41%
	DG45G-EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	1.332	6.152	-4.820 -78,35%
	DG47G-ESKORIATZA>DONOSTIA	588	1.510	-922 -61,06%
	DG56B-ARRASATE>OÑATI>AEROPUERTO BILBAO	9.277	36.210	-26.933 -74,38%
	DO01-DONOSTIA>BILBAO	423.258	819.334	-396.076 -48,34%
	DO02-DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ	191.579	319.245	-127.666 -39,99%
	DO03-DONOSTIA>TOLOSA>ZUMARRAGA>BILBAO	14.093	28.586	-14.493 -50,70%
	DO41G-DONOSTIA>BILBAO	750	4.795	-4.045 -84,36%
	DO42G-DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ	363	2.288	-1.925 -84,13%
	DO50B-DONOSTIA>AEROPUERTO BILBAO	88.583	325.767	-237.184 -72,81%
	LURTICKET	42	42	
Guztira / Total		2.390.875	4.195.306	-1.804.431 -43,01%

[5] Oharra: 2019an Udanako portua moztuta egotearen ondorioz jarri zen zerbitzuari dagozkion datuak. / Datos correspondientes a los servicios establecidos en 2019, debido al corte del puerto de Udana.

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



5 LURRALDEBUSEN ZERBITZUEN 2020 URTEKO PUNTUALTASUNA / PUNTUALIDAD ANUAL DE LOS SERVICIOS DE LURRALDEBUS DE 2020

PUNTUALTASUN MAILA / NIVEL PUNTUALIDAD								
EMAKIDA / CONCESIÓN	ZERBITZUAK SERVICIOS	GARAIZ / EN HORA		ATZERAPENA / RETRASO 301''-900''		ATZERAPENA / RETRASO >> 901''		
BURUNTZALDEA*	70.884	61.527	86,80%	1.837	2,59%	327	0,46%	
UROLA ERDIA	43.959	41.039	93,36%	1.010	2,30%	310	0,71%	
OARSOALDEA BIDASOA	236.910	208.025	87,81%	9.797	4,14%	1.190	0,50%	
UROLA KOSTA – DEBABARRENA	64.342	53.297	82,83%	1.909	2,97%	547	0,85%	
GOIERRI	42.618	38.699	90,80%	1.204	2,83%	208	0,49%	
TOLOSALDEA	33.291	26.870	80,71%	3.618	10,87%	145	0,44%	
DEBAGOIENA	105.384	83.943	79,65%	8.243	7,82%	1.526	1,45%	
OROKORRA / TOTAL	597.388	513.400	86,00%	27.618	4,79%	4.253	0,70%	

*Buruntzaldeko emakidan Garayar empresaren zerbitzuak bakarrik hartzen dira kontuan, HASAk eta CTSSTk teknologia egokirik ez dutelako, eta horien emakida dagoeneko iraungita dauden kontratu zaharrei lotuta dagoelako. / La concesión de Buruntzaldea sólo contempla los servicios de Garayar dado que HASA y CTSST no disponen de la tecnología apropiada y está sujeta a contratos viejos que ya han caducado.

Mugikortasunaren arloan zerbitzua jatorritik dagokion ordua baino 5 minuto beranduago ateratzen denean zerbitzua atzeratuta irten dela konsideratzen da. Horrek, zerbitzuen % 86a jatorritik garaiz irten dela esanahi du.

Urola Erdiako emakida izan da 2020 urtean emakidarik puntualena; bere puntualtasun-maila % 93,36koa izan da.

En materia de movilidad se considera que el servicio ha salido retrasado cuando la salida en origen es 5 minutos posterior a la hora de salida teórica. Esto significa que el 86% de los servicios han salido de origen a tiempo.

La concesión del Urola Erdia ha sido la concesión más puntual en el año 2020, con un grado de puntualidad del 93,36%.



6 LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS

2020an Lurraldebusen web orria eta mugikorrerako aplikazioak Lurraldebusen informazioa errazago eskuratzeko aukera ematen jarraitu dute. Covid-19aren ondorioz egokitzapen batzuk egin dira, adibidez, erabiltzaileari uneko ohar garrantzitsuak modu ikusgarrian erakustea.

Bestalde, eskudirutan ordaintzea ekiditeko asmoz, LurTicket mugikorrerako aplikazioan plaza erreserbarik gabeko lineetarako noizbehinkako bidaia-txartela erosteko aukera garatu da, jatorri eta helmuga arteko bidaia Lurraldebusen linea bakar bat erabiliz egiteko aukera dagoen kasuetarako.

En 2020 la página web y la aplicación para móvil de Lurraldebus han seguido facilitando el acceso a la información de Lurraldebus. A raíz del Covid-19 se han hecho algunas adaptaciones, como, por ejemplo, mostrar al usuario de forma notable las notas importantes del momento.

Por otro lado, con el objetivo de evitar el pago en efectivo se ha desarrollado en la aplicación móvil LurTicket la posibilidad de adquirir un billete de viaje ocasional para las líneas sin reserva de plaza, para los casos en los que se pueda realizar el viaje entre origen y destino utilizando una única línea de Lurraldebus.



Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



	DATOS 900 300 340					
	Jasotako deiak Llamadas recibidas		Erantzundako deiak Llamadas atendidas		Zerbitzuaren maila Nivel de servicio	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
URTARRILA / ENERO	4.608	8.744	4.403	8.060	96%	92%
OTSAILA / FEBRERO	4.294	7.283	4.083	6.869	95%	94%
MATXOA / MARZO	6.119	8.712	5.575	7.473	91%	86%
MAIATZA / MAYO	5.995	4.508	5.667	4.414	95%	98%
APIRILA / ABRIL	5.911	11.523	5.591	10.725	95%	93%
EKAINA / JUNIO	7.587	10.888	6.865	10.328	90%	95%
UZTAILA / JULIO	8.712	8.503	8.021	7.953	92%	94%
ABUZTUA / AGOSTO	9.310	8.222	8.538	7.778	92%	95%
IRAILA / SEPTIEMBRE	7.892	7.497	7.361	7.027	93%	94%
URRIA / OCTUBRE	7.051	6.220	6.558	6.046	93%	97%
AZAROA / NOVIEMBRE	6.542	4.506	6.108	4.432	93%	97%
ABENDUA / DICIEMBRE	8.701	5.759	8.096	5.610	93%	97%
Guztira / Total	82.722	92.365	76.866	86.715	93%	94%

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2020



2020 urtean, arreta ordutegian 92.365 dei jaso dira, 2019an baino %10 dei gehiago, eta horietatik 86.715 dei erantzun dira. Batezbesteko zerbitzu maila %94koa izan da. 2020an 2019an baino 9.849 dei gehiago erantzun dira, hau da, % 13a gehiago.

Covid-19ak eta osasun-alertak eragindako egoera aldakorrek, Lurraldebusen Arreta Zerbitzuan jasotako kontsultetan gorakada handia eragin du, martxotik ekainera bitartean 38.200 dei baino gehiago jasoaz.

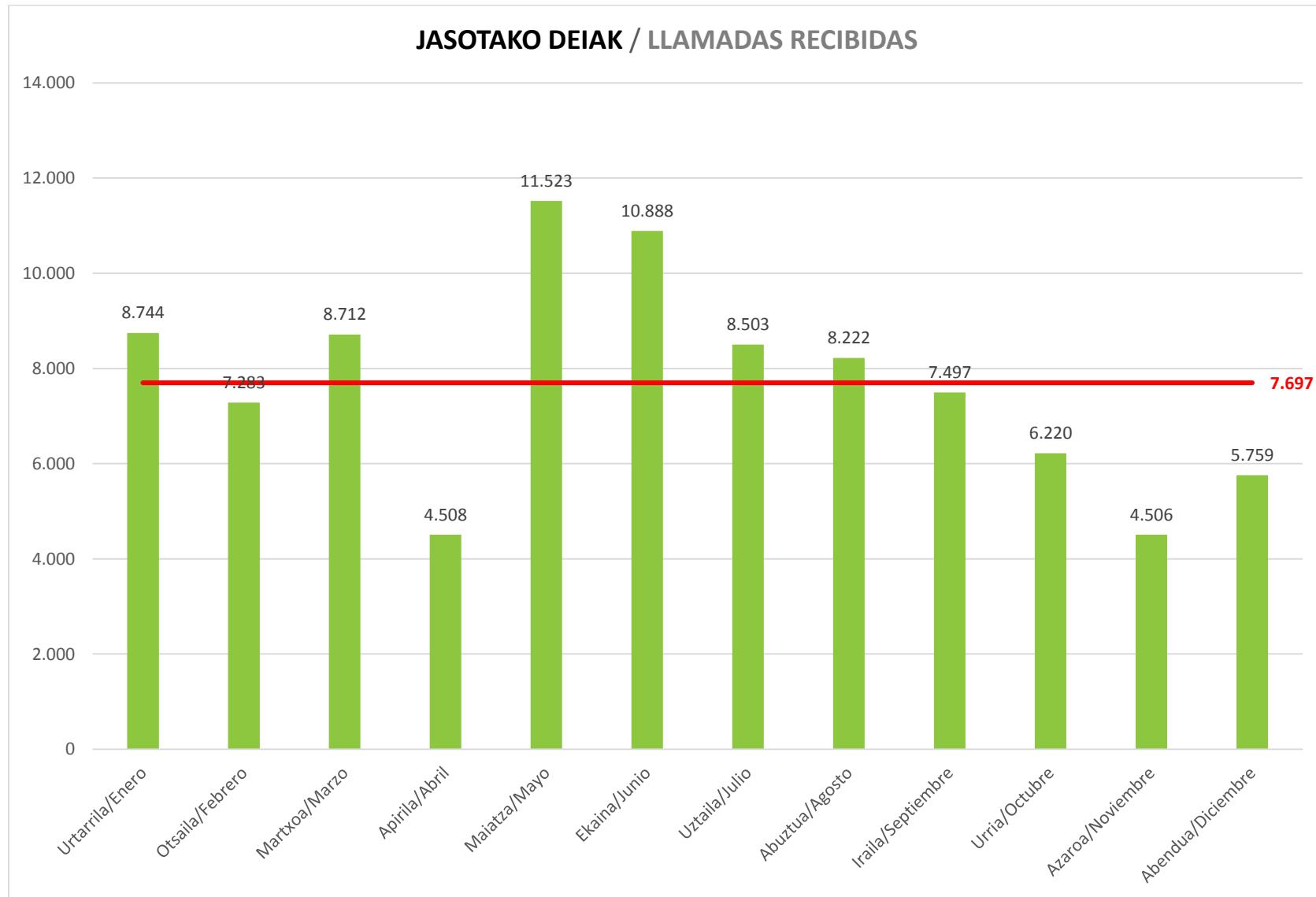
En el año 2020 se han recibido 92.365 llamadas en horario de atención, un 10% más que en 2019, de las cuales se han atendido 86.715 llamadas, con un nivel de servicio medio del 94%. En 2020 se han atendido 9.849 llamadas más que en 2019, es decir, un 13% más.

La situación cambiante provocada por la Covid-19 y la situación de alerta sanitaria, han provocado un importante incremento de consultas al Servicio de Atención de Lurraldebus, recibiendo más de 38.200 llamadas entre marzo y junio.

Lurraldebusen 2020 Urteko Txostena Informe Anual Lurraldebus 2020

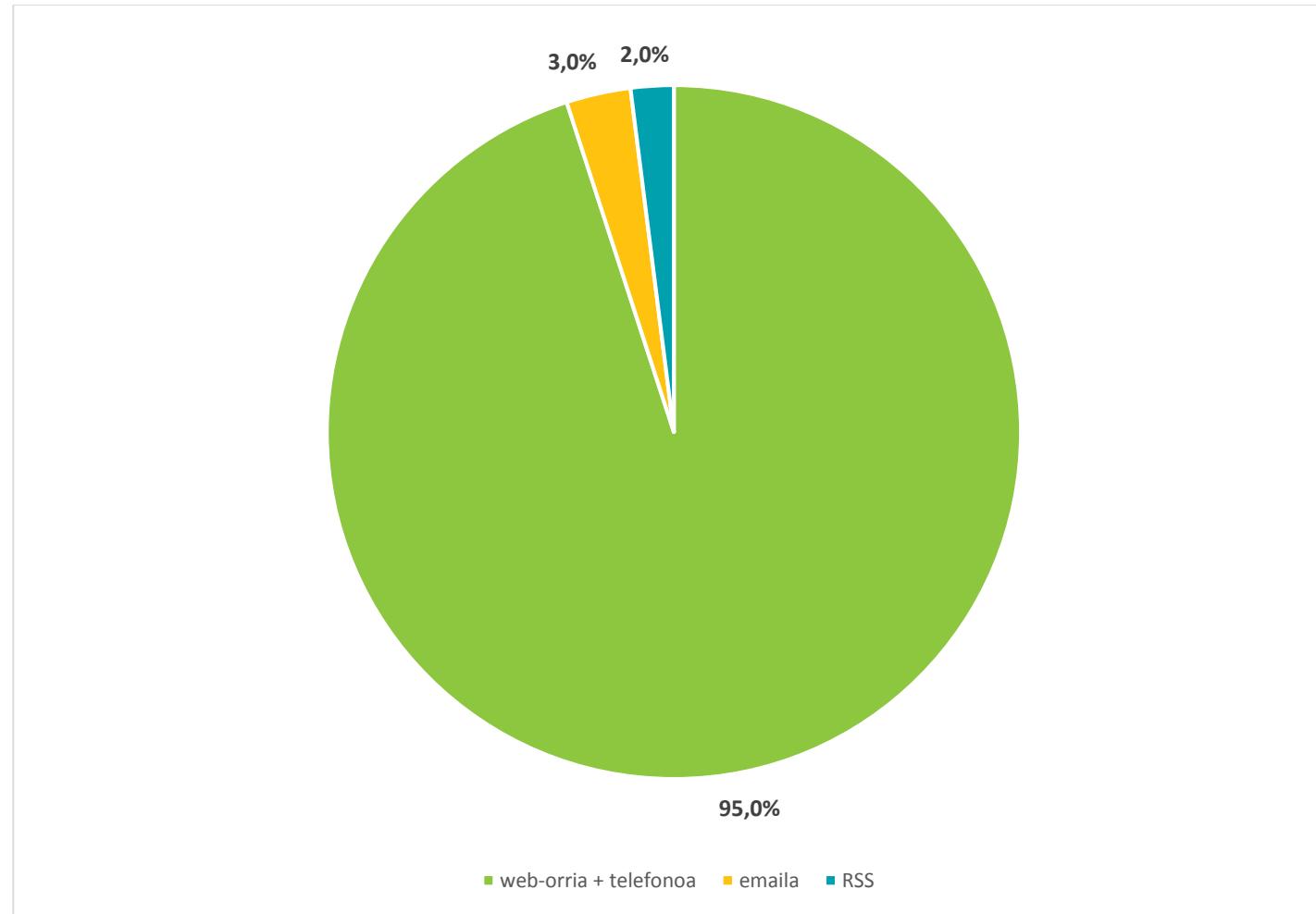


Jasotako deien eboluzioa hilabeteko: / Evolución de las llamadas entrantes por mes:



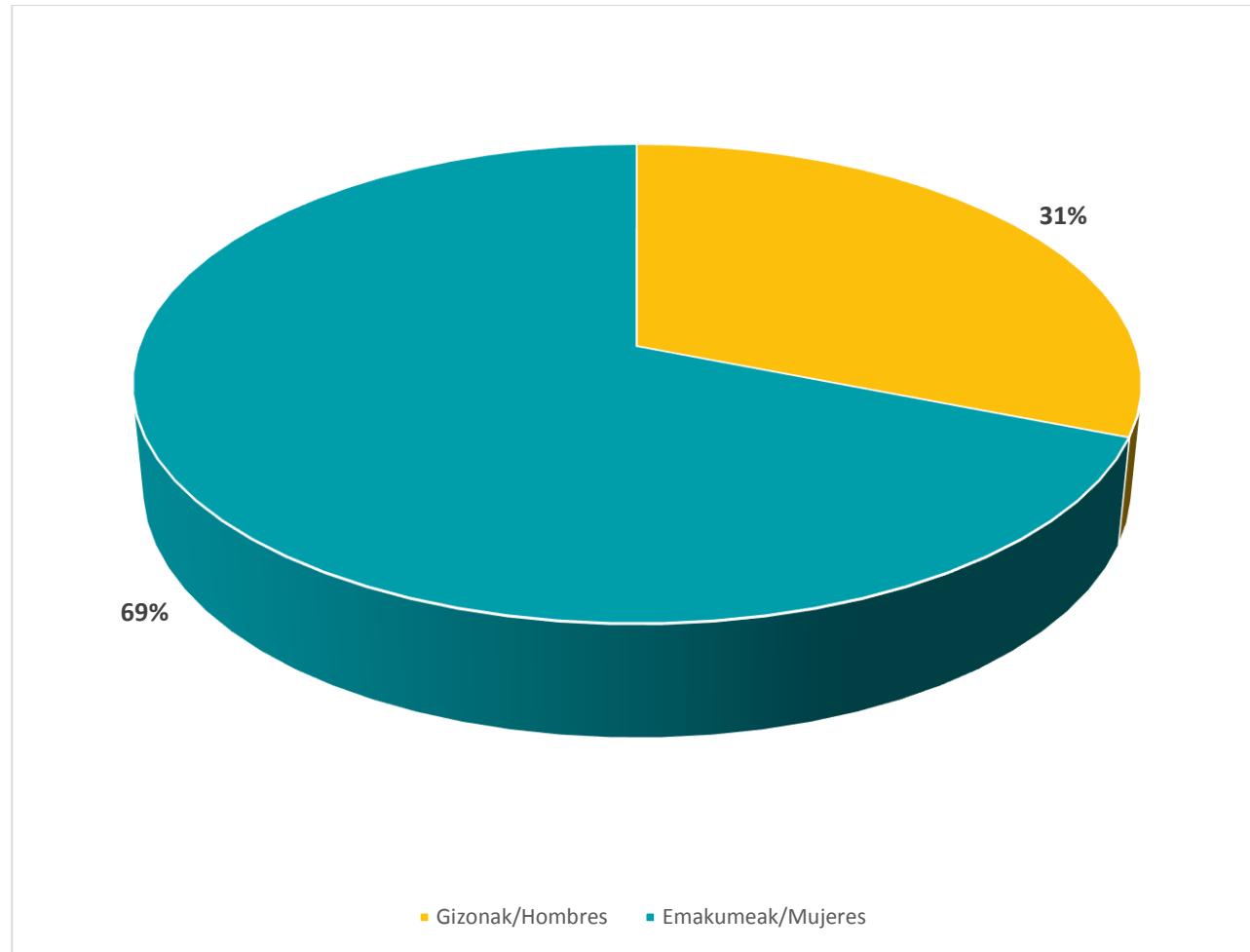


DATUAK SARBIDEAREN ARABERA / DATOS POR CANALES DE ACCESO





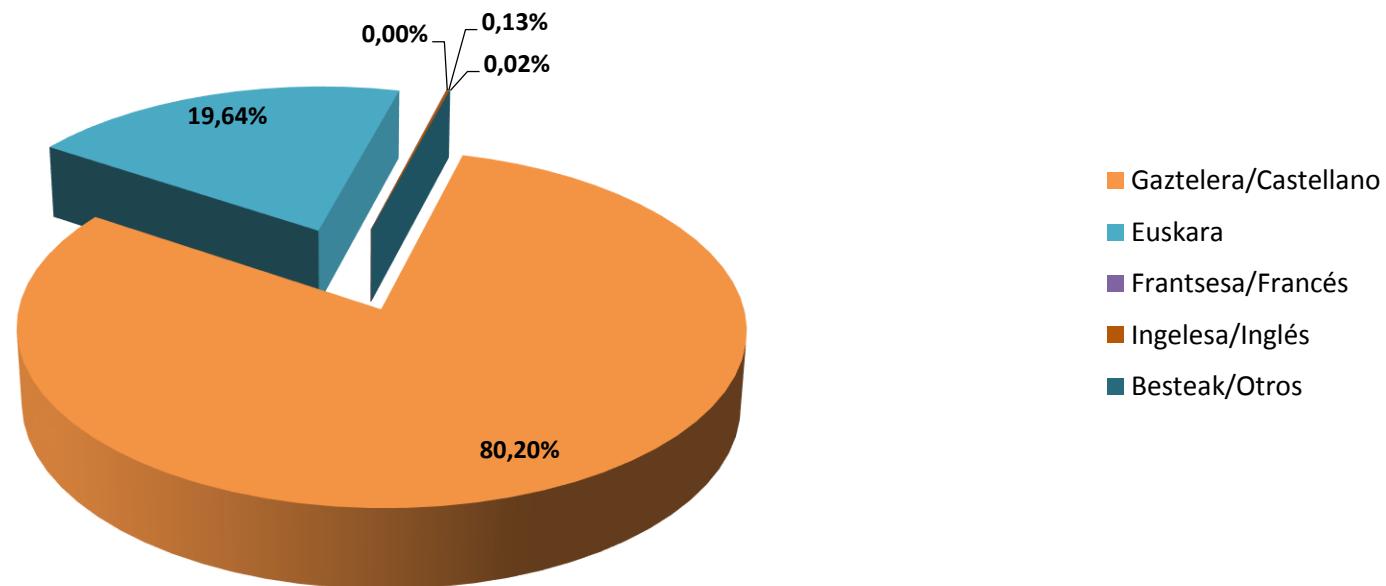
DATUAK GENEROAREN ARABERA
DATOS POR GÉNERO





DATUAK HIZKUNTZAREN ARABERA
DATOS POR IDIOMA

Hizkuntza / Idioma	
Gaztelera/Castellano	51.264
Euskara	12.555
Ingelesa / Inglés	82
Frantsesa / Francés	3
Besteak/Otros	13





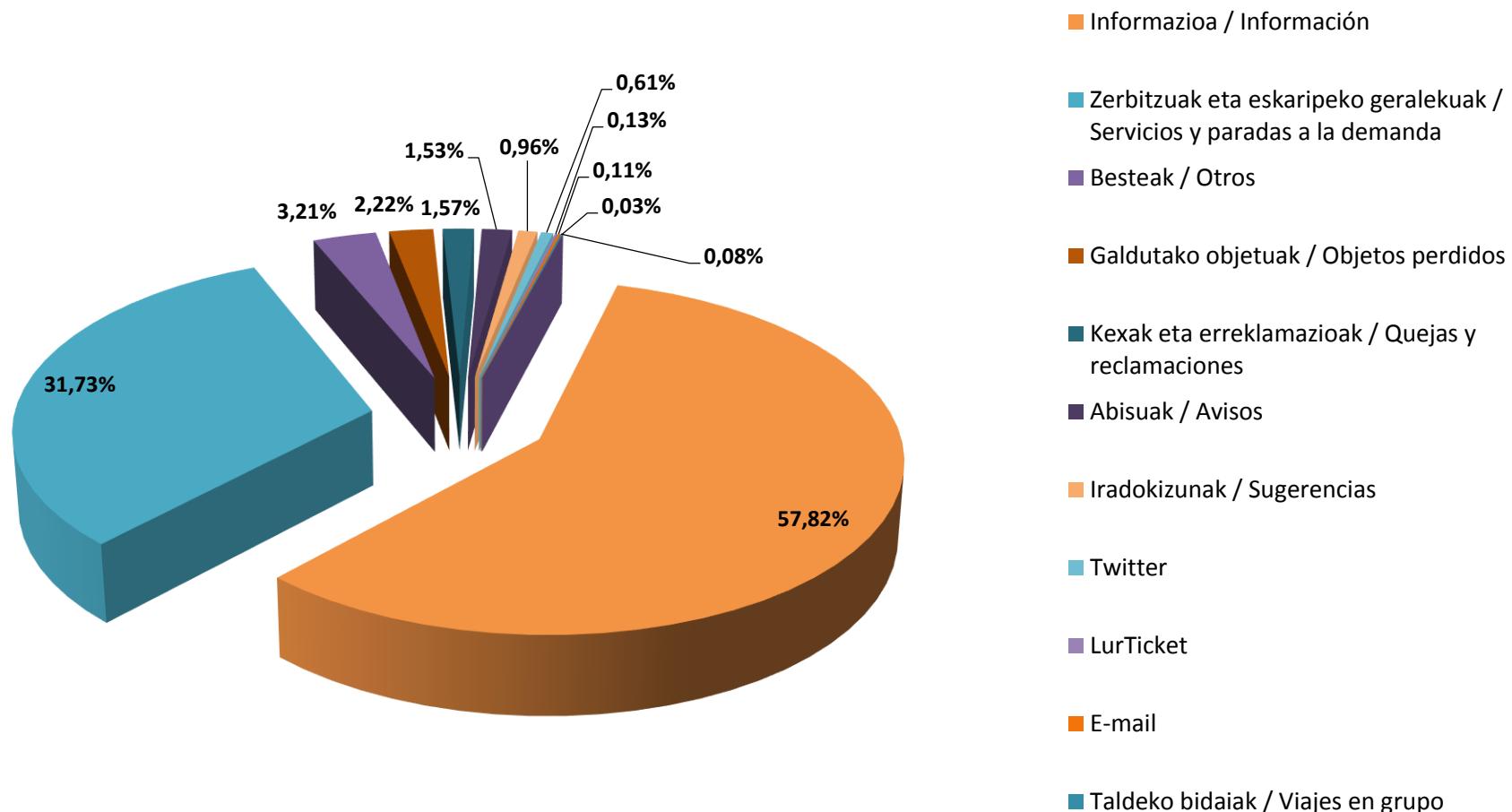
SAILKAPENA MOTAREN ARABERA
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA

Mota / Tipo	2019		2020	
	Urtekoa Anual	%	Urtekoa Anual	%
Informazioa / Información	51.014	51,64%	59.421	57,82%
Zerbitzuak eta eskaripeko geralekuak / Servicios y paradas a la demanda	32.504	32,90%	32.608	31,73%
Besteak / Otros	3.295	3,34%	3.301	3,21%
Galdutako objektuak / Objetos perdidos	2.921	2,96%	2.283	2,22%
Kexak eta erreklamazioak / Quejas y reclamaciones	1.983	2,01%	1.615	1,57%
Abisuak / Avisos	3.869	3,92%	1.570	1,53%
Iradokizunak / Sugerencias	912	0,92%	987	0,96%
Twitter	1.771	1,79%	626	0,61%
LurTicket	49	0,05%	131	0,13%
E-mail	199	0,20%	112	0,11%
Taldeko bidaiaik / Viajes en grupo	196	0,20%	79	0,08%
MMP / PMR	71	0,07%	32	0,03%

MMP: Mugikortasun mugatua duten pertsonak / PMR: Personal con Movilidad Reducida



SAILKAPENA TIPOLOGIAREN ARABERA CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA

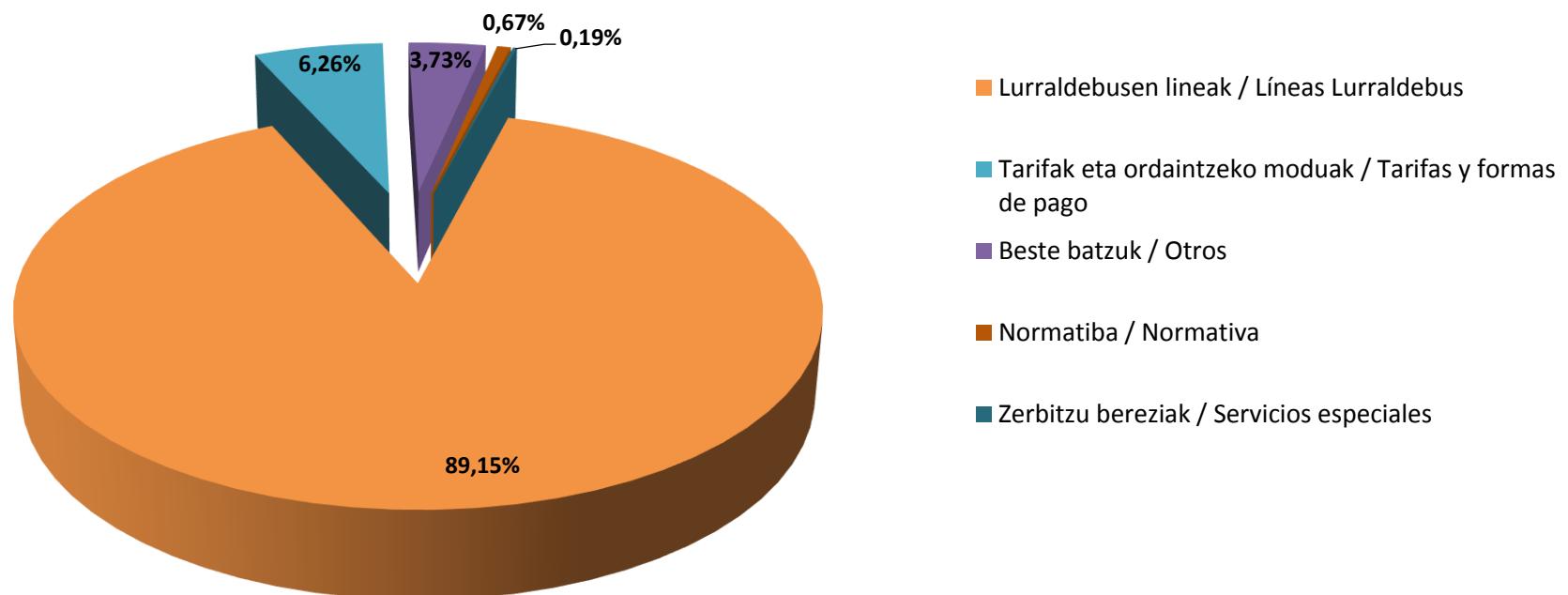




1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Informazioa / Información

Lurraldebusen lineak / Líneas Lurraldebus	52.821
Tarifik eta ordaintzeko moduak / Tarifas y formas de pago	3.708
Beste batzuk / Otros	2.212
Araudia / Normativa	396
Zerbitzu bereziak / Servicios especiales	113

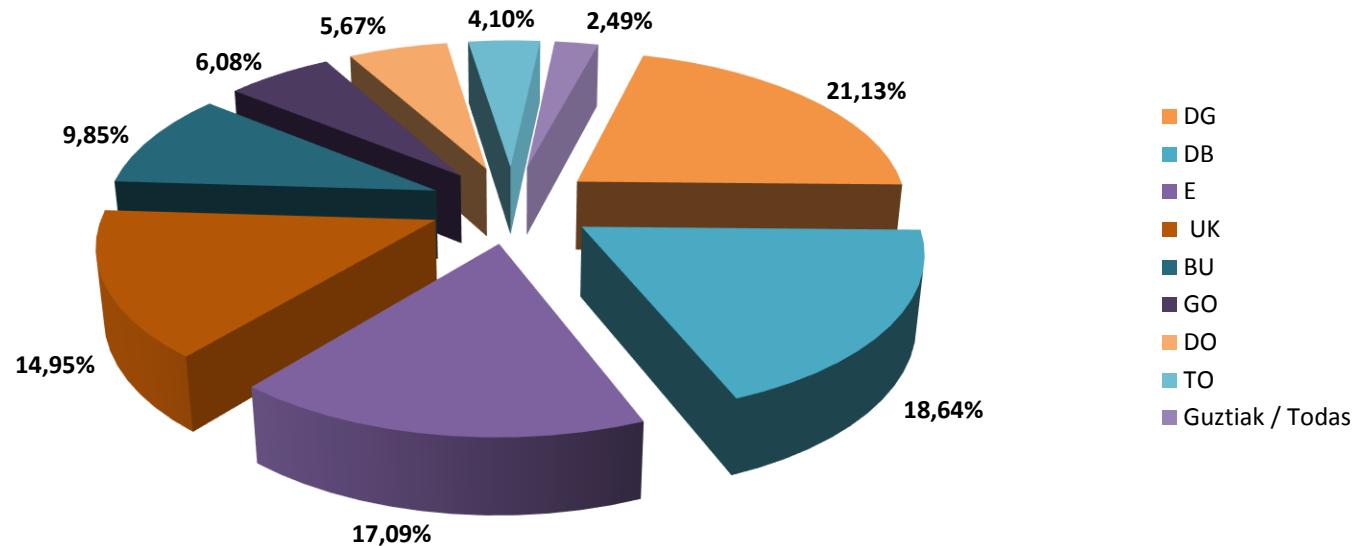




1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Lineak / Líneas

DG	11.162
DB	9.848
E	9.029
UK	7.896
BU	5.201
GO	3.212
DO	2.993
TO	2.164
Guztiak / Todas	1.316



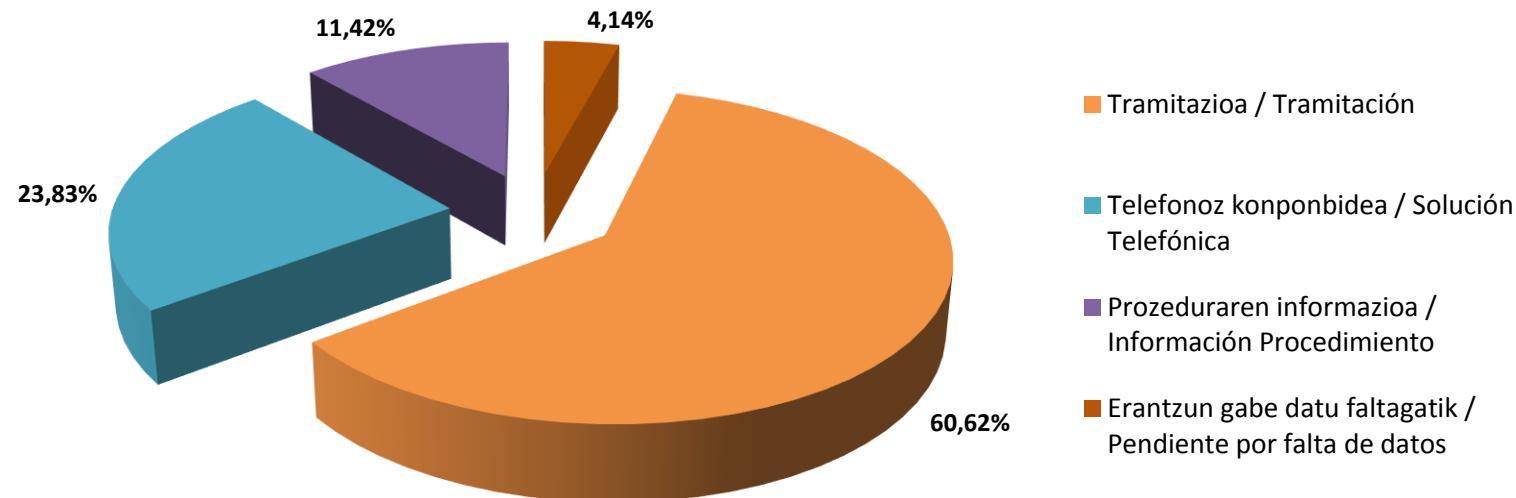
Oharra / Nota: DG Debagoiena, DB Debabarrena, E Ekialdebus, UK Urola Kosta, BU Buruntzaldea, GO Goierria, DO ibilbide luzeak /largo recorrido, TO Tolosaldea.



2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta erreklamazioak / Subtipo Quejas y Reclamaciones

Tramitazioa / Tramitación	982
Telefonoz konponbidea / Solución Telefónica	386
Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	185
Erantzun gabe datu faltagatik / Pendiente por falta de datos	67





2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta erreklamazioak / Quejas y Reclamaciones

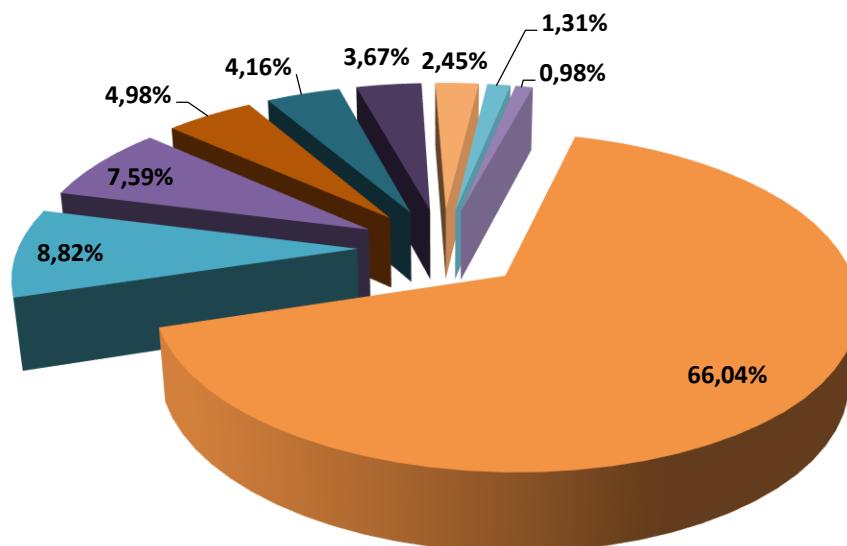
Zerbitzua / Servicios	809
Bezero arreta / Atención cliente	108
Beste batzuk / Otros	93
Informazioa / Información	61
Seguritatea / Seguridad	51
Konfort / Confort	45
Irisgarritasuna / Accesibilidad	30
Tarifak / Tarifas	16
Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental	12



Zerbitzuen inguruko kexen sailkapena

Clasificación de quejas sobre servicios

Ordutegiak ez betetza / Incumplimiento de horarios
Geralekuak ez egitea / No realización de paradas
Plaza falta / Falta de plazas
Geraleku berriak/aldatzea / Cambio/nuevas paradas
Zerbitzuen maiatasuna handitzea / Mayor frecuencia de servicios
Zerbitzuen ordutegi zabalagoa / Horario más amplio de servicios
Aldez aurreko salmenta / Venta anticipada
Salmenta online / Venta online
Eskaripeko zerbitzuak / Servicios bajo demanda
Ordutegiak aldatzea / Modificaciones de horarios



■ Zerbitzua / Servicios

■ Bezero arreta / Atención cliente

■ Beste batzuk / Otros

■ Informazioa / Información

■ Seguritatea / Seguridad

■ Konfort / Confort

■ Irisgarritasuna / Accesibilidad

■ Tarifak / Tarifas

■ Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental



2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

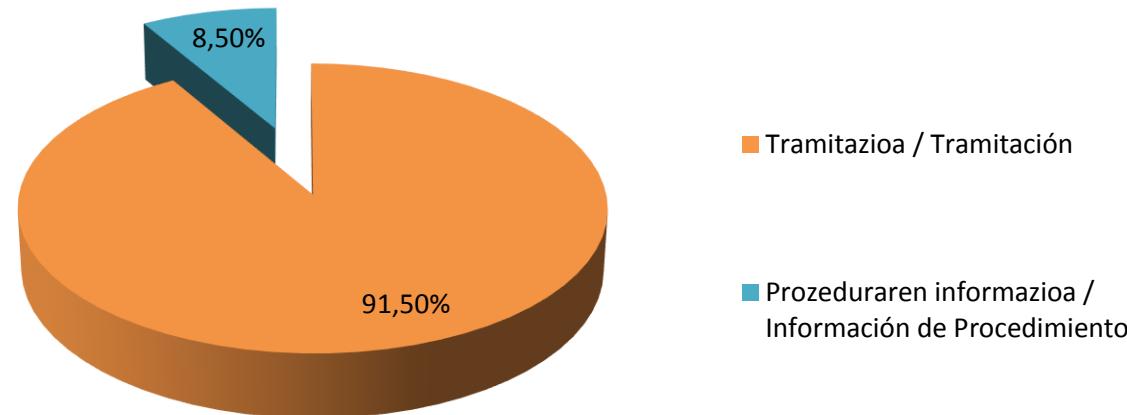
Kexen arrazoi nagusiak Principales motivos de queja		
Ordutegien ez betetzea / Incumplimiento de horarios	402	34,01%
Geralekua ez egitea / No realización de parada	231	19,54%
Uneko egoera / Situación temporal	199	16,84%
Gidariaren tratu ezegokia / Trato incorrecto persona conductora	97	8,21%
Beste Batzuk / Otros	93	7,87%
Plaza falta / Falta de plazas	60	5,08%
Gidariaren jarrera (mugikorrez hitz egin,...)/ Comportamiento persona conductora (hablar por móvil,...)	36	3,05%
Aldez aurreko salmenta / Venta anticipada	32	2,71%
Informazio falta / Falta información	32	2,71%



3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

Iradokizunak / Sugerencias

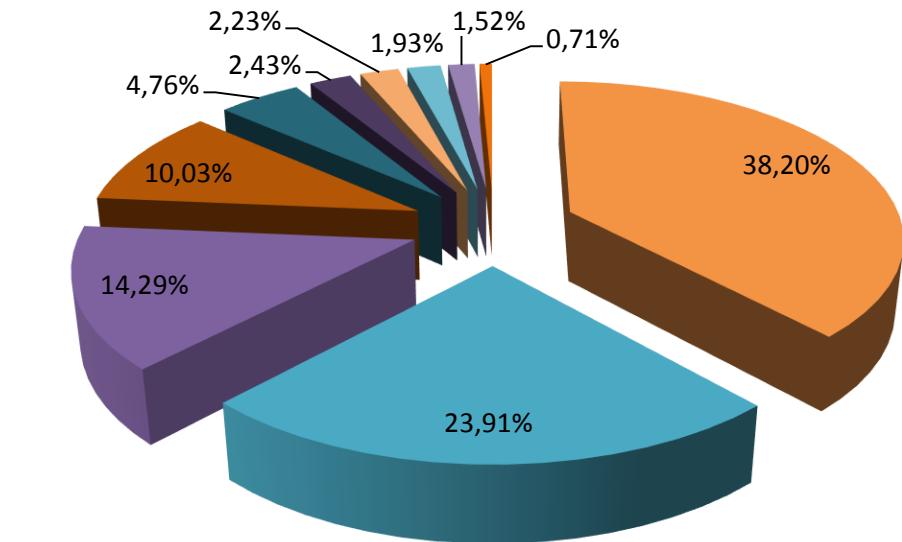
Tramitazioa / Tramitación	926
Prozeduraren informazioa / Información de Procedimiento	86





3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

Iradokizunak / Sugerencias	
Zerbitzuak / Servicios	377
Uneko egoera / Situación temporal	236
Beste batzuk / Otros	141
Informazioa / Información	99
Segurtasuna / Seguridad	47
Bezero arreta / Atención cliente	24
Konfort / Confort	22
Irisgarritasuna / Accesibilidad	19
Ingurumen inpaktu / Impacto ambiental	15
Tarifak / Tarifas	7
Guztira / Total	987

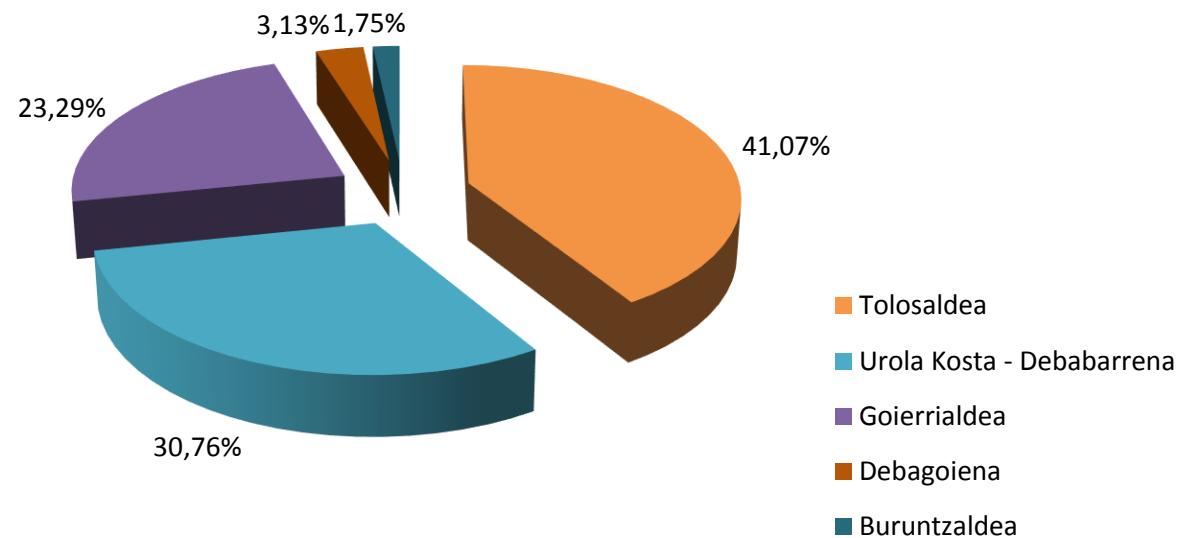


- Zerbitzuak / Servicios
- Uneko egoera / Situación temporal
- Beste batzuk / Otros
- Segurtasuna / Seguridad
- Konfort / Confort
- Irisgarritasuna / Accesibilidad
- Ingurumen inpaktu / Impacto ambiental
- Tarifak / Tarifas



4. ESKARIPEKO ZERBITZU ETA GERALEKUAK SERVICIOS Y PARADAS A LA DEMANDA

Emakida / Concesión	
Tolosaldea	12.338
Urola Kosta - Debabarrena	9.239
Goierrri	6.995
Debagoina	941
Buruntzaldea	525
Guztira / Total	30.038

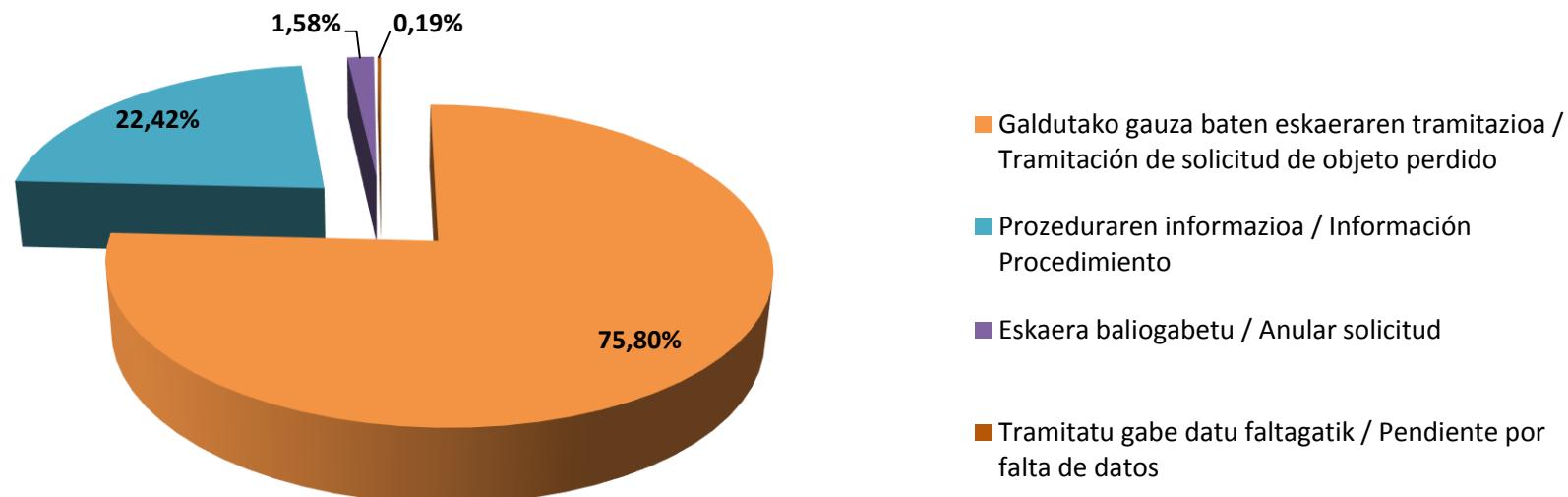




5. GALDUTAKO OBJEKTUAK OBJETOS PERDIDOS

Galdutako gauzak / Objetos perdidos

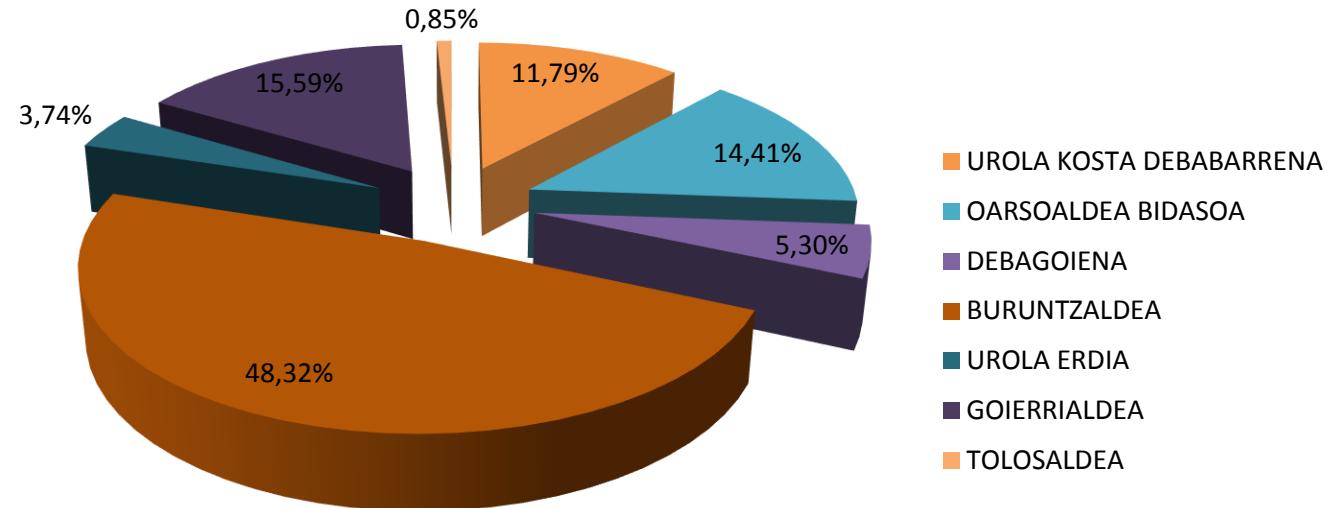
Galdutako gauza baten eskaeraren tramatazioa / Tramitación de solicitud de objeto perdido	1.582
Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	468
Eskera baliogabetu / Anular solicitud	33
Tramitatu gabe datu faltagatik / Pendiente por falta de datos	4
Guztira / Total	2.087





5. GALDUTAKO GAUZAK OBJETOS PERDIDOS

Emakida / Concesión	
UROLA KOSTA DEBABARRENA	489
OARSOALDEA BIDASOA	400
DEBAGOIENA	308
BURUNTZALDEA	182
UROLA ERDIA	127
GOIERRI	70
TOLOSALDEA	29
Guztira / Total	1.605





Isilik bidaia dezagun.

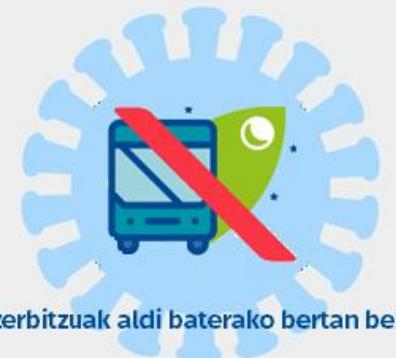
Eskerrik asko Gracias



Maskara jarrita eramatea nahitaezkoa da.



Leihatilak itxita eduki ditzagun.



Gaueko zerbitzuak aldi baterako bertan behera