

CARTA DE SERVICIOS 2026-2027



tren



tranvía



autobús



funicular



metro - L3



museo

Compromisos en calidad de servicio de Euskotren con las personas usuarias del FERROCARRIL



1. [Vocación de Servicio](#)
2. [Nuestros compromisos con usted](#)
3. [Participación, Quejas y Sugerencias](#)
4. [Dónde estamos](#)
5. [Normativa aplicable](#)

AENOR	AENOR	AENOR
GESTIÓN AMBIENTAL	SEGURIDAD VIAL	GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 14001	ISO 39001	ISO 9001

AENOR	AENOR
CARTAS DE SERVICIO	TRANSPORTE DE PASAJEROS
UNE 93200	UNE-EN 13816

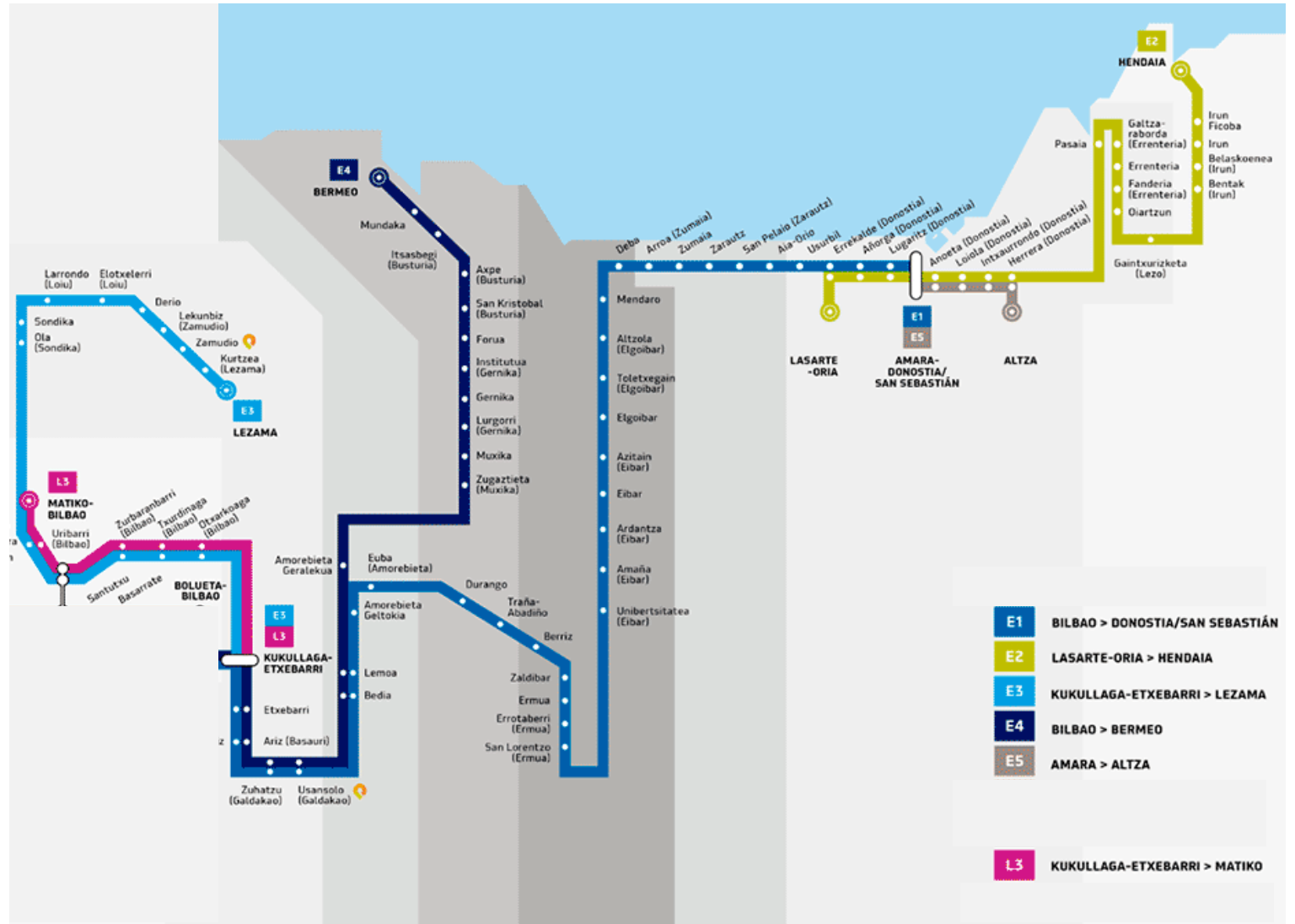
Tarifas 



Horarios 



L3- Horarios 



Euskotren, operador de transporte público de referencia en Euskadi, aspira a crecer de forma sustancial en un futuro próximo operando en la red métrica de titularidad de la CAPV dando más frecuencia, transportando más mercancías por ferrocarril y ofreciendo servicios en ferrocarril, funicular y otras redes. Todo ello haciéndolo con criterios de eficiencia económica y de gestión sostenible, contribuyendo al progreso de la sociedad en general.

La finalidad de Euskotren es la explotación de las concesiones que, en materia de transporte, fueron transferidas de la Administración Central Española a la Autónoma del País Vasco, en aplicación del Decreto 2488/78 de 25 de agosto. El objeto social de Euskotren, denominación comercial de la compañía adoptada en 1996, se centra fundamentalmente en la gestión del servicio de transporte por ferrocarril y carretera tanto de personas como de mercancías, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Para abordar el reto de reformar y modernizar el transporte público estamos acometiendo numerosas acciones. Entre otras, las encaminadas a facilitar y mejorar la movilidad sostenible de los ciudadanos y ciudadanas, dando prioridad a la Seguridad y a la Calidad de Servicio, en el ámbito de nuestros niveles de actuación y de responsabilidad. Los resultados que, paso a paso, se van consiguiendo, ya se disfrutan y están siendo valorados muy positivamente por nuestra clientela.

Actuamos escuchando periódicamente a nuestras personas usuarias, comprendiendo sus expectativas razonables y abordando las mejores respuestas. Su ayuda es nuestra mejor garantía y estímulo para seguir mejorando la Seguridad y la Calidad de Servicio.

Muchas gracias en nombre de Euskotren y de la sociedad en general por ayudarnos a mejorar la Calidad de nuestros Servicios.

Director General

Nuestros compromisos con usted: SERVICIO OFERTADO

Nos comprometemos a:

- ❖ Adecuar las frecuencias y capacidad de los trenes al aumento de la demanda.
 - Comprobación mensual de la ocupación, garantizando que al menos el 90% de los servicios se realicen con una ocupación inferior a 4 personas/m².
- ❖ Mantener, salvo causas excepcionales, la oferta programa con el fin de facilitar la movilidad de las personas usuarias.
 - % servicios realizados (medición mensual), siendo nuestro objetivo cumplir con el 90% de la oferta.



Nuestros compromisos con usted: **ACCESIBILIDAD**

Euskotren desarrolla y mantiene un plan de accesibilidad para la mejora continua de sus instalaciones y servicios.

Nos comprometemos a:

- ❖ Mantener la disponibilidad de los elementos de accesibilidad en nuestras instalaciones exteriores e interiores.
 - % de personas usuarias que encuentran los equipos de accesibilidad disponibles/mes, siendo nuestro objetivo que más de un 95% de las personas viajeras se beneficie.
- ❖ Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de expendición y validación.
 - Disponibilidad mensual de los equipos de expendición y validación, con un objetivo $\geq 95\%$.



Nuestros compromisos con usted: INFORMACIÓN A LA CLIENTELA *-Servicio Habitual-*

Nos comprometemos a:

- ❖ Garantizar que las estaciones tengan información sencilla y actualizada.
 - Número de quejas por información errónea o inexistente, siendo inaceptable recibir más de 2 quejas mensuales.
- ❖ Garantizar que las unidades de tren tengan información visible tanto exterior como interior.
 - Porcentaje de unidades con información visible y correcta (según inspección), con un objetivo $\geq 95\%$ anual.



Nuestros compromisos con usted: **INFORMACIÓN A LA CLIENTELA** *-Anomalías en el servicio-*

Nos comprometemos a:

- ❖ Informar a las personas usuarias, a través de los canales disponibles (pantallas en estaciones, app y web), de las modificaciones y anomalías del servicio, tanto programadas como no programadas, de la forma más ágil posible y manteniendo la información actualizada durante su vigencia.
 - N.º de quejas mensuales relacionadas con la información ante anomalías del servicio, siendo inaceptable recibir más de 2 quejas/mes por línea.
 - Valoración media $\geq 7/10$ en la encuesta de satisfacción sobre “información en paradas ante anomalías NO programadas”.



Nuestros compromisos con usted: **PUNTUALIDAD**

Nos comprometemos a:

- ❖ Ofrecer un servicio puntual, evitando salidas o pasos por estación adelantados
 - % de servicios puntuales (≤ 3 min), con un objetivo $\geq 98,5\%$.
- ❖ Garantizar una adecuada percepción de la puntualidad por parte de las personas usuarias
 - Obtención de una nota mínima de 7/10 en “Puntualidad” en la encuesta de satisfacción del cliente anual.



Nuestros compromisos con usted: ATENCIÓN A LA CLIENTELA (1/2)

Nos comprometemos a:

- ❖ Dar respuesta a las consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas a través de los distintos canales en un plazo máximo de 3 días*
 - Porcentaje de solicitudes mensuales respondidas en ≤ 3 días, con un objetivo $\geq 95\%$.

- ❖ Garantizar la aplicación de medidas de subsanación o compensación en caso de incidencias en el servicio .
 - En cumplimiento del Reglamento (CE) N.º 1371/2007, las personas usuarias tendrán derecho a compensación en caso de suspensión del servicio o retrasos superiores a 20 minutos.

** En caso de requerir análisis técnico se cumplirán los plazos de la legislación vigente*



Nuestros compromisos con usted: ATENCIÓN A LA CLIENTELA (2/2)

- ❖ Asegurar una atención adecuada a las personas usuarias basada en la profesionalidad y el trato del personal.
 - Valoración en encuesta de satisfacción $\geq 7/10$ en “percepción global”.
 - Valoración en encuesta de satisfacción $\geq 7/10$ en “profesionalidad del personal”.
 - Valoración en encuesta de satisfacción $\geq 7/10$ en “trato del personal”.
- ❖ Garantizar una adecuada atención a la clientela a través de los principales canales de comunicación.
 - Valoración en encuesta de satisfacción $\geq 7/10$ en cada canal (OAC, atención telefónica, web y app).



Nuestros compromisos con usted: CONFORT, LIMPIEZA, MANTENIMIENTO

Nos comprometemos a:

- ❖ Garantizar condiciones adecuadas de confort durante el viaje, incluyendo aspectos como la conducción, la climatización, la ocupación y el nivel de ruido.
 - ❖ Obtención de una nota mínima de 7/10 en la valoración global de “confort y comodidad en el interior del vehículo”.
- ❖ Garantizar una correcta limpieza, conservación del material y una atmósfera interior limpia de olores y bien ventilada.
 - ❖ Valoración $\geq 7/10$ en “limpieza de los vehículos”.
 - ❖ Valoración $\geq 7/10$ en “estado de conservación y mantenimiento del vehículo”.



Nuestros compromisos con usted: **SEGURIDAD**

Nos comprometemos a:

- ❖ Satisfacer las expectativas de seguridad de nuestras personas usuarias.
 - Obtención de una nota mínima de 7/10 en “sensación de seguridad durante el día” en la encuesta de satisfacción.
 - Obtención de una nota mínima de 7/10 en “sensación de seguridad durante la noche” en la encuesta de satisfacción.



Nuestros compromisos con usted: IMPACTO AMBIENTAL

Nos comprometemos a:

- ❖ Ahorrar y utilizar energía de la manera más eficiente posible.
 - Consumo de kWh de las ut/personas viajeras mes, siendo nuestro objetivo $\leq 3\text{KWh}$
 - Consumo de kWh de las ut/km recorrido mes, siendo nuestro objetivo $\leq 7,5\text{ KWh/km}$
- ❖ Mitigar el impacto del ruido ambiental mediante la presencia de medidas técnicas tanto en la circulación de los Trenes, como en el taller.
 - N.º quejas mensuales relativas al ruido ambiental, siendo inaceptable recibir más de 2 quejas/mes por línea.





MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las personas que viajen con un título de transporte de número limitado de viajes tendrán derecho a un viaje gratuito para todas las zonas cuando se produzca una suspensión del servicio, DE CONFORMIDAD CON el Reglamento CE Nº 1371/2007, art. 17.

Euskotren dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Podrá presentar sus quejas y sugerencias a través de la opción “[Sugerencias y áreas de mejora](#)” en nuestra página web <http://www.euskotren.eus/>, así como a través de nuestra app.



Portal de Sugerencias y áreas de mejora



Derechos y obligaciones de las personas viajeras



Direcciones de contacto: OACs

Por correo:

Euskotren; Plaza San Nikolas, 2 CP 48005 BILBAO

Euskotren; Plaza Estación s/n CP 48370 GERNIKA

Euskotren; Estación de Durango CP 48200 DURANGO

Euskotren, Plaza Easo n9 CP 20006 DONOSTIA

En Oficinas de Información:

Plaza San Nikolas, 2 CP 48005 BILBAO

Plaza Estación s/n CP 48370 GERNIKA

Estación de Durango CP 48200 DURANGO

Plaza Easo n9 CP 20006 DONOSTIA

Servicio de Atención a la CLIENTELA: Teléfono.: 944 333 333

O a través de los empleados y empleadas: en cualquier punto de la red ferroviaria.

Internet: <http://www.euskotren.eus>, descargando, rellenando y enviando el formulario de Atención a la Clientela a: oaczaz@euskotren.eus , oacger@euskotren.eus, oacdur@euskotren.eus, oacdon1@Euskotren.eus o por correo electrónico de Información al Público a los mismos.

Acceda a toda la información en materia de transparencia y desempeño a través de:

<https://gardentasuna.euskotren.eus/>

 Twitter @euskotrenejv.

 Facebook.com /euskotrenejv.

 Instagram.com / euskotrenejv.

Horarios de Atención a la Clientela

Estación de Zazpikaleak, en plaza San Nikolas, 2:

Invierno:

De lunes a viernes: 8:00 a 20:00 horas.

Sábados y puentes: 9:00 a 15:00 horas

(Sábados después de festivo cerrada)

Verano (julio y agosto): 8:00 a 15:00 horas (de lunes a viernes).

Estación de Gernika, en plaza estación s/n.

Invierno:

De lunes a viernes (laborables): 8:00 a 20:00 horas.

Puentes (todo el año) : 9:00 a 15:00 horas

Verano (julio y agosto): De lunes a viernes (laborables): 8:00 a 15:00 horas.

Estación de Durango.

Invierno:

De lunes a viernes (laborables): 8:00 a 20:00 horas.

Puentes (todo el año) : 9:00 a 15:00 horas

Verano (julio y agosto): De lunes a viernes (laborables): 8:00 a 15:00 horas.



- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario
- Reglamento del sector ferroviario (R.D. 2387/2004, de 30 de diciembre)
- Ley 5/2003, de 15 de diciembre, de la Autoridad del transporte de Euskadi
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes terrestres
- Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres (R.D. 1211/90, de 28 de septiembre)
- Reglamento Europeo 1370/2007 sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera
- Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 16/1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres
- Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público
- Ley 31/2007, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Norma UNE 13816
- Norma UNE 93200
- RP A37.01. Reglamento particular de la marca Aenor de servicios para el transporte público de pasajeros (TPP)
- RP A58.01 Reglamento particular de la marca Aenor de servicios certificado para cartas de servicios
- Ley 31/1995 de Prevención de riesgos Laborales
- Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos y de garantía de los derechos digitales
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada
- Decreto Legislativo 1/2017, de 27 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Gestión de Emergencias de Euskadi
- Ley 6/2003 del Parlamento Vasco, de 9 de diciembre, del Estatuto de las Personas Consumidores y Usuarios
- Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, de 23 de noviembre y sobre accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte (por el que se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Ordenanza reguladora de la tarjeta Barik y de los títulos de transporte
- Reglamento y Condiciones generales de uso de la tarjeta Mugi
- Ordenanza reguladora de los títulos Bat.
- Ordenanza fiscal de tasas por servicios de Transporte público a usuarios de títulos CTB
- Reglamento de armonización de los servicios públicos regulares de transporte de personas viajeras por carretera en el ámbito de las Administraciones guipuzcoanas integradas en la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa
- Manual de Servicios de Bizkaibus. 02/2022
- Reglamento de servicios de transporte de personas viajeras en el territorio histórico de Álava.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad



EUSKOTREN, CADA DÍA MEJOR.

Tu opinión es muy importante para mejorar el servicio que ofrecemos