


ZERBITZUEN GUTUNA 2026-2027



Euskotrenen zerbitzuaren kalitateari buruzko konpromisoak
EUSKOTRENEKO LURRALDEBUSEKO ETA BIZKAIBUSEKO erabiltzaileekin

1. [Zerbitzurako bokazioa](#)
2. [Zurekin ditugun konpromisoak](#)
3. [Parte-hartzea, kexak eta iradokizunak](#)
4. [Non gauden](#)
5. [Aplikatu beharreko araudia](#)



Lineak eta
ordutegiak 



LURRALDEBUS 

 **Bizkaia**
bizkaibus

Euskotrenek nabarmen hazi nahi du etorkizun hurbilean, Euskadin erreferentziazko garraio publikoko operadore izatera iritsi arte, EAEn titulartasuneko sare metrikoan jardunez, maiztasun handiagoa emanez, beste udalerrri batzuetan tranbia eta autobusekin zerbitzuak zabalduz eta egungoak zabalduz, trenbidez salgai gehiago garraiatuz eta beste sare batzuetan zerbitzuak eskainiz. Hori guztia eraginkortasun ekonomikoaren eta kudeaketa jasangarriaren irizpideekin eginez, gizarteak, oro har, aurrera egin dezan lagunduz.

EuskoTrenen helburua da abuztuaren 25eko 2488/78 Dekretua aplikatuz Espainiako Administrazio Zentraletik Euskal Autonomia Erkidegora garraio-arloan transferitutako emakidak ustiatzea. EuskoTrenen helburu soziala, 1996an hartutako konpainiaren izen komertziala, Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan pertsonak nahiz salgaiak trenbidez eta errepidez garraiatzeko zerbitzuaren kudeaketan oinarritzen da batez ere. Enpresa horrek Euskotren Lurraldebus eta Bizkaibus markak erabiltzen ditu Gipuzkoan eta Bizkaian, hurrenez hurren, autobus zerbitzua ustiatzeko.

Garraio publikoa eraberritzeko eta modernizatzeko erronkari heltzeko, hainbat ekintza egiten ari gara. Besteak beste, herritarren mugikortasun jasangarria erraztu eta hobetzera bideratutakoak, Segurtasunari eta Zerbitzuaren Kalitateari lehentasuna emanez, gure jarduketa- eta erantzukizun-mailen eremuan. Urratsez urrats lortzen ari diren emaitzak dagoeneko gozaten ari dira, eta gure bezeroak oso positiboki baloratzen ari dira.

Aldian-aldian gure erabiltzaileei entzuten diegu, haien arazoizko itxaropenak ulertzen ditugu eta erantzunik onenei heltzen diegu. Zure laguntza da gure bermerik eta pizgarririk onena Zerbitzuaren Segurtasuna eta Kalitatea hobetzen jarraitzeko. Eskerrik asko EuskoTrenen eta, oro har, gizartearen izenean, gure zerbitzuen kalitatea hobetzen laguntzeagatik.

Zuzendari nagusia

Zurekin ditugun konpromisoak: ESKAINITAKO ZERBITZUA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Autobusen edukiera eskarira egokitzea.
 - Eragiketan erregistratutako okupazio handiagatiko gorabeherarik gabeko zerbitzuen ≥ 80 . Okupazio handiagatiko intzidentziatzen hartzen da m^2 -ko 4 pertsonako okupazioa gainditzen denean.
- ❖ Programatutako zerbitzu guztiak mantentzea, salbuespenezko kasuetan izan ezik.
 - Programatutako zerbitzuaren arabera egiten diren zerbitzuen %, eta gure helburua da gutxienez %95 ados egotea.



Zurekin ditugun konpromisoak: **IRISGARRITASUNA**

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Autobusen irisgarritasuna bermatzea, irisgarritasun-elementuen funtzionamendu egokiaren bidez.
 - Arrapaletan edo irisgarritasun-plataformetan matxurak dituzten autobusen hileko ehunekoa, $\leq 0,3\%$ ko helburuarekin.



Gure konpromisoak zurekin: BEZEROENTZAKO INFORMAZIOA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Autobusek zein geltokiek informazio erraza eta eguneratua dutela bermatzea.
 - Hileko kexa kopurua, informazio okerragatik edo zerbitzuaren baldintza normaletan ez egoteagatik, eta onartezina da hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea.
- ❖ Programatutako ezohiko egoeretan, gidariak linean aurreikusitako aldaketen berri emango diela bermatzea bidaiariei.
 - Hileko kexa kopurua, informazio okerragatik edo ez dagoelako zerbitzuaren anomalien aurrean, eta onartezina da hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea



Zurekin ditugun konpromisoak: **PUNTUALTASUNA**

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Errepideko zerbitzu puntuala eskaintzea, aurreratutako irteerak edo geralekuetako pasabideak saihestuz.
 - Atzerapenik izan gabe egindako zerbitzuen hileko %, zerbitzu guztien aldean, $\geq 85\%$ eko helburuarekin.
 - Gogobetetze-inkestan gutxienez 10etik 7ko balorazioa lortzea “Puntualtasuna” atalean.



Zurekin ditugun konpromisoak: BEZEROENTZAKO ARRETA (1/2)

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Kanal desberdinen bidez jasotako kontsulta, kexa, iradokizun eta erreklamazioei erantzutea, gehienez ere 5 eguneko epean*
 - Hilean ≤ 5 egunetan erantzundako eskaeren ehunekoa, helburua ≥ 95 izanik



* Azterketa teknikoa behar izanez gero, indarrean dagoen legeriaren epeak beteko dira.

Gure konpromisoak zurekin: BEZEROENTZAKO ARRETA (2/2)

- ❖ Erabiltzaileentzako arreta egokia bermatzea, profesionaltasunean eta langileen tratuan oinarrituta.
 - Gogobetetze-inkestaren balorazioa $\geq 7/10$, “pertzepzio orokorrean”.
 - Gogobetetze-inkestan $\geq 7/10$ balorazioa “profesionaltasunean eta langileen tratuan”.
- ❖ Bezeroentzako arreta egokia bermatzea, komunikazio-kanal nagusien bidez.
 - Gogobetetze-inkestaren balorazioa $\geq 7/10$ kanal bakoitzean (BAB, telefono bidezko arreta, webgunea eta appa).



Gure konpromisoak zurekin: **EROSOTASUNA, GARBIKETA, MANTENTZEA**

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Bidaian zehar erosotasun baldintza egokiak bermatzea, gidatzea, klimatizazioa, okupazioa eta zarata maila barne.
 - ❖ 7/10eko gutxieneko nota lortzea “ibilgailuaren barruko erosotasun eta erosotasunaren” balorazio orokorrean.
- ❖ Materiala behar bezala garbitzen eta kontserbatzen dela bermatzea, eta barneko atmosfera usainik gabea eta ondo aireztatua dagoela bermatzea.
 - ❖ $\geq 7/10$ balorazioa “ibilgailuen garbiketan”.
 - ❖ $\geq 7/10$ balorazioa “ibilgailuaren kontserbazio- eta mantentze-egoeran”.



Gure konpromisoak zurekin: **SEGURTASUNA**

Euskotrenek bide segurtasuna kudeatzeko sistema bat du, ISO 39001 arauaren arabera ziurtatua, arriskuak murriztera eta segurtasuna etengabe hobetzera bideratua.

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Gaueko zerbitzuetako ibilgailuetan bideozaintza-sistemak eskuragarri daudela bermatzea.
 - Bideozaintza operatiboko sistema duten gure zerbitzuen ehunekoak, ≥ 90 eko helburuarekin.
 - 7/10eko gutxieneko nota lortzea gogobetetze-inkestan “segurtasun-sentsazioan”.



Gure konpromisoak zurekin: INGURUMEN-INPAKTUA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Autobus flotaren eraginkortasun energetikoa hobetzea.
 - Erregaiaren hileko kontsumoa bidaiari bakoitzeko (l/bidaiari), $\leq 0,75$ helburuarekin.
 - Erregai-kontsumoa hilean egindako kilometro bakoitzeko (l/100 km), ≤ 45 helbururekin
- ❖ Flotaren ingurumen-inpaktua murriztea, pixkanaka emisio txikiagoko ibilgailuak sartuz.
 - Emisio txikiko ibilgailuen % (elektrikoak eta/edo Euro araudi aurreratuenekoak) flota osoarekiko, haien bilakaeraren jarraipena eginda. Ibilgailu elektrikoen % eta Euro V edo Euro VI ibilgailuen ehunekoa.





ZUZENTZEKO NEURRIAK

Zure erreklamaziotik agerian geratzen bada hartutako konpromisoren bat ez dela bete, Bezeroaren Arretarako Bulegoek 5 eguneko epea izango dute erreklamazioa bideratzeko. barkamena eskatu eta gertatutakoari buruzko azalpen bat ematea.

Euskotrenek kexa eta iradokizunen sistema bat du, eta, horren bidez, eskaintako zerbitzuei eta gutun honetan hartutako konpromisoei buruzko iritzia helaraz dezake.

Kexak eta iradokizunak “Iradokizunak eta hobetzeko arloak” aukeraren bidez aurkeztu ahal izango dituzu gure webgunean (<http://www.euskotren.eus/>), bai eta gure apparen bidez ere.



Iradokizunen ataria eta hobetzeko arloak



Bidaiarien eskubideak eta betebeharrak





Harremanetarako helbideak: BIZKAIako BABak

Postaz:

Euskotren; San Nikolas plaza, 2 PK 48005 BILBO

Euskotren; Geltoki plaza z.g. PK 48370 GERNIKA

Euskotren; Durangoko geltokia, PK 48200 DURANGO

Euskotren, Easo plaza, 9. zk., PK 20006 DONOSTIA

Informazio-bulegoetan:

San Nikolas plaza, 2 PK 48005 BILBO

Geltoki plaza z.g. PK 48370 GERNIKA

Durangoko geltokia, PK 48200 DURANGO

Easo plaza, 9 zk., PK 20006 DONOSTIA

BEZEROENTZAKO Arreta Zerbitzua: Telefonoa: 944 333 333

Edo, langileen bidez: gure autobusetako edozein puntutan.

Internet: <http://www.euskotren.eus>, Bezeroen Arretarako inprimakia deskargatuz, betez eta bidaliz helbide honetara: oaczaz@euskotren.eus, oazger@euskotren.eus, oacdur@euskotren.eus, oacdon1@euskotren.eus edo Jendeari Informazioa emateko posta elektronikoz.



Twitter@euskotrenejgv.



Facebook.com/euskotrenejgv.



Instagram.com/euskotrenejgv.

Bezeroei arreta emateko ordutegiak

Zazpikale geltokia, San Nikolas plaza, 2:

Negua:

Astelehenetik ostiralera: 8:00etatik 20:00etara.

Larunbatetan eta zubietan: 9:00etatik 15:00etara

(Larunbatak jaiegunen ondoren itxita)

Uda (uztaila eta abuztua): 8:00etatik 15:00etara (astelehenetik ostiralera).

Gernikako geltokia, geltoki plazan, z/g.

Negua:

Astelehenetik ostiralera (lanegunetan): 8:00etatik 20:00etara.

Zubiak (urte osoan): 9:00etatik 15:00etara

Uda (uztaila eta abuztua): Astelehenetik ostiralera (lanegunetan): 8:00etatik 15:00etara.

Durangoko geltokia.

Negua:

Astelehenetik ostiralera (lanegunetan): 8:00etatik 20:00etara.

Zubiak (urte osoan): 9:00etatik 15:00etara

Uda (uztaila eta abuztua): Astelehenetik ostiralera (lanegunetan): 8:00etatik 15:00etara.



- 38/2015 Legea, irailaren 29koa, Trenbide Sektorearena
- Trenbide sektorearen erregelamendua (2387/2004 ED, abenduaren 30ekoa)
- 5/2003 Legea, abenduaren 15ekoa, Euskadiko Garraio Agintaritzari buruzkoa
- 16/1987 Legea, uztailaren 30ekoa, Lurreko Garraioen Antolamenduari buruzkoa
- Lurreko Garraioen Antolamenduari buruzko Legearen Erregelamendua (1211/90 Errege Dekretua, irailaren 28koa)
- 1370/2007 Europako Erregelamendua, bidaiariak trenbidez eta errepidez garraiatzeko zerbitzu publikoei buruzkoa
- 9/2013 Legea, uztailaren 4koa, Lurreko Garraioen Antolamenduari buruzko 16/1987 Legea aldatzen duena.
- 9/2017 Legea, Sektore Publikoko Kontratuena
- 31/2007 Legea, uraren, energiaren, garraioen eta zerbitzuen sektoreetako kontratazio-prozedurei buruzkoa
- UNE-EN ISO 9001:2015 araua
- UNE 13816 araua
- UNE 93200 araua
- UNE-EN ISO 39001 araua, Bide Segurtasuna Kudeatzeko Sistema
- RP A37.01 Bidaiarien garraio publikorako zerbitzuen AENOR markaren erregelamendu partikularra
- RP A58.01 Zerbitzu-kartetarako ziurtatutako zerbitzuen AENOR markaren erregelamendu partikularra
- 31/1995 Legea, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa
- 3/2018 Lege Organikoa, datuak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
- 5/2014 Legea, apirilaren 4koa, Segurtasun Pribatuarena
- 1/2017 Legegintzako Dekretua, apirilaren 27koa, Euskadiko Larrialdiak Kudeatzeko Legearen testu bategina onartzen duena.
- 6/2003 Legea, abenduaren 9koa, Eusko Legebiltzarrarena, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena
- 537/2019 Errege Dekretua, irailaren 20koa, azaroaren 23koa, Garraio bideak eskuratu eta erabiltzeko irisgarritasunari eta diskriminaziorik ezari buruzkoa (azaroaren 23ko 1544/2007 Errege Dekretua aldatzen duena).
- 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.
- BARIK txartela eta garraio tituluak arautzen dituen ordenantza
- MUGI txartela erabiltzeko araudia eta baldintza orokorrak
- BAT tituluak arautzen dituen ordenantza.
- BGP tituluaren erabiltzaileentzako garraio publikoko zerbitzuengatikotasen ordenantza fiskala
- Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzaren barruan dauden Gipuzkoako administrazioen eremuan bidaiariak errepidez garraiatzeko zerbitzu publiko erregularrak harmonizatze erregelamendua
- Bizkaibuseko zerbitzuen eskuliburua. 02/2022
- Arabako Lurralde Historikoko bidaiarien garraio-zerbitzuei buruzko Erregelamendua.
- 1544/2007 Errege Dekretua, azaroaren 23koa, irisgarritasunaren eta diskriminaziorik ezaren oinarriko baldintzak arautzen dituen, desgaitasuna duten pertsonen garraio bideak sartu eta erabili ahal izateko.

EUSKOTREN, EGUNETIK EGUNERA HOBETO.

Zure iritzia oso garrantzitsua da eskaintzen dugun zerbitzua hobetzeko

