

ZERBITZUEN GUTUNA 2026-2027



tren



tranvía



autobús



funicular



metro - L3



museo

Euskotrenen zerbitzuaren kalitateari buruzko konpromisoak **Larreinetako Funikularraren** erabiltzaileekin

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



Euskotrenek, Euskadiko erreferentziazko garraio publikoko operadoreak, etorkizun hurbilean nabarmen hazi nahi du, EAEn titulartasuneko sare metrikoan jardunez, maiztasun handiagoa emanez, trenbidez salgai gehiago garraiatuz eta trenez, funikularrez eta beste sare batzuez 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 transferitutako garraio-arloko emakidak ustiatzea. Euskotrenen helburu soziala, konpainiak 1996an hartu zuen izen komertziala, Euskal Autonomia Erkidegoan pertsonak nahiz salgaiak trenbidez, funikularrez eta errepidez garraiatzeko zerbitzuaren kudeaketan oinarritzen da batez ere. Enpresa honek Euskotren marka erabiltzen du Larreinetako funikularra 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:

- ❖ Programa-eskaintzari eustea, salbuespenezko kasuetan izan ezik, erabiltzaileen mugikortasuna errazteko.
 - Egindako zerbitzuak % (hileko neurketa), gure helburua eskaintzaren %95 betetzea izanik
- ❖ Unitateen maiztasunak eta edukiera eskariaren arabera egokitzea.
 - Gogobetetze-inkestan 7/10eko gutxieneko nota lortzea, “okupazio-mailan”, unitateen barruan 3 p./m²-ko dentsitatea ez gainditzeko helburuarekin bat etorritik.



Zurekin ditugun konpromisoak: IRISGARRITASUNA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Gure instalazio eta unitateetan irisgarritasun baldintza egokiak bermatzea.
 - 7/10eko gutxieneko nota lortzea “Barruko eta kanpoko irisgarritasuna” atalean, urteko bezeroaren gogobetetzeari buruzko inkestan.
- ❖ Salmentako eta baliozkotzeko ekipoen behar bezala funtzionatzen dutela ziurtatzea.
 - Salmenta- eta balidazio-ekipoen hileko erabilgarritasuna, $\geq 95\%$ eko helburuarekin.



Gure konpromisoak zurekin: **BEZEROENTZAKO INFORMAZIOA** *- Ohiko zerbitzua-*

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Bai funikularraren barruan, bai bi geltokietan, informazio ikusgai, erraz eta eguneratua dagoela bermatzea.
 - Informazio okerragatik edo informazio faltagatik egindako kexen kopurua; onartezina da hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea.
 - Gogobetetze-inkestan 7/10eko gutxieneko nota lortzea ohiko zerbitzuan (geldialdiak eta ibilgailua) informazioa baloratzean.



Gure konpromisoak zurekin: BEZEROENTZAKO INFORMAZIOA - *Anomaliak zerbitzuan*

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Erabiltzaileei zerbitzuaren aldaketen eta anomalien berri ematea, erabilgarri dauden kanalen bidez, bai programatuta bai programatu gabe, ahalik eta azkarren, eta indarrean dagoen bitartean informazioa eguneratuta mantenduz.
 - Zerbitzuaren anomalien aurrean informazioarekin lotutako hileko kexa kopurua, eta onartezina da linea bakoitzeko hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea.
 - Batez besteko balorazioa $\geq 7/10$, “programatu GABEKO anomalien aurreko geldialdietako informazioari” buruzko gogobetetze inkestan.



Zurekin ditugun konpromisoak: BEZEROENTZAKO ARRETA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Kanal desberdinen bidez jasotako kontsulta, kexa, iradokizun eta erreklamazioei erantzutea, gehienez ere 3 eguneko epean*
 - Hilean ≤ 3 egunetan erantzundako eskaeren ehunekoa, helburua $\geq 95\%$ izanik
- ❖ Erabiltzaileentzako arreta egokia bermatzea, profesionaltasunean eta langileen tratuan oinarrituta.
 - 7/10eko gutxieneko nota lortzea gogobetetze-inkestan “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).



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

Gure konpromisoak zurekin: EROSOTASUNA, GARBIKETA, MANTENTZEA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Bidaiari zehar konfort baldintza egokiak bermatzea, gidatzea, klimatizazioa, okupazioa eta zarata maila barne.
 - ❖ 7/10eko gutxienezko nota lortzea “ibilgailuaren barruko konfort 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**

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Gure erabiltzaileen segurtasun itxaropenak asetzea.
 - Gogobetetze-inkestan 7/10eko gutxieneko nota lortzea “egunean zeharreko segurtasun-sentsazioan”.
 - Gogobetetze-inkestan 7/10eko gutxieneko nota lortzea “gauean zehar izandako segurtasun-sentsazioan”.



Gure konpromisoak zurekin: INGURUMEN-INPAKTUA

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Energia aurreztea eta ahalik eta modurik eraginkorrean erabiltzea.
 - Bidaiarien hileko kWh-ren kontsumoa, gure helburua $\leq 3\text{KWh}$ izanik.
 - Hilean egindako u/km-ren kWh-ko kontsumoa, gure helburua $\leq 8\text{KWh/km}$ izanik.
- ❖ Inguruneko zarataren inpaktua arintzea, neurri teknikoak hartuta, bau funikularreko kabinen zirkulazioan, bai haiei lotutako instalazioetan (lantegia edo makina-gela), bai autobus elektrikoko anezka zerbitzuan.
 - Inguruneko zaratari buruzko kexa kopurua hilean, eta onartezina da linea bakoitzeko hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea.





ZUZENTZEKO NEURRIAK

Euskotren Funikularreko bezeroek joaneko bidaia-txartel berri bat izateko eskubidea izango dute zerbitzua eteten denean edo 30 minututik gorako atzerapena gertatzen denean. Eta ZERBITZUAN egindako beste akats batzuk zuzentzeko edo konpentsatzeko neurriak bermatzen ditugu (1371/2007 zenbakidun EE Erregelamendua, 17. art.)

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 hobekuntza-arloak” aukeraren bidez aurkeztu ahal izango dituzu gure webgunean: [http://www. Euskotren.eus/](http://www.Euskotren.eus/), baita gure app-aren 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

Informazio-bulegoetan:

San Nikolas plaza, 2 PK 48005 BILBAO

Geltoki plaza z.g. PK 48370 GERNIKA

Durangoko geltokia, PK 48200 DURANGO

BEZEROENTZAKO Arreta Zerbitzua:

Telefonoa: 944 333 333

Edo, langileen bidez, funikularraren sareko edozein puntutan.

Internet: [http://www. Euskotren.eus](http://www.Euskotren.eus), bezeroei arreta emateko inprimakia deskargatuz, betez eta bidaliz oaczaz@Euskotren.eus helbidera, oacger@Euskotren.eus helbidera, oacdur@euskotren.eus helbidera edo jendeari informazioa emateko posta elektronikoz.

Eskuratu gardentasunari eta jardunari buruzko informazio guztia honako hauen bidez:

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

 [Twitter@Euskotrenejv](https://twitter.com/Euskotrenejv).

 [Facebook.com/Euskotrenejv](https://facebook.com/Euskotrenejv).

 [Instagram.com/Euskotrenejv](https://instagram.com/Euskotrenejv).

Bezeroei arreta emateko ordutegiak

Zazpikaleen 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, plazan geltokia 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



- 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
- RP A37.01 Bidaiarien garraio publikorako (BGP) zerbitzuen Aenor markaren erregelamendu partikularra
- RP A58.01 Zerbitzu-gutunetarako 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, Garraibideak 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 zerbitzuengatikoko tasen ordenantza fiskala
- Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzaren barruan dauden Gipuzkoako administrazioen eremuan bidaiariak errepidez garraiatzeko zerbitzu publiko erregularrak harmonizatzeke 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 dituena, desgaitasuna duten pertsonak garraibideetara sartu eta horiek erabiltzeko.



Euskotren, EGUNETIK EGUNERA HOBETO.
Zure iritzia oso garrantzitsua da eskaintzen dugun zerbitzua hobetzeko