

## ZERBITZUEN GUTUNA 2026-2027



tren



tranvía



autobús



funicular



metro - L3



museo

Euskotrenen zerbitzuaren kalitateari buruzko konpromisoak **Bilboko eta Vitoria-Gasteizko tranbiaren** erabiltzaileekin

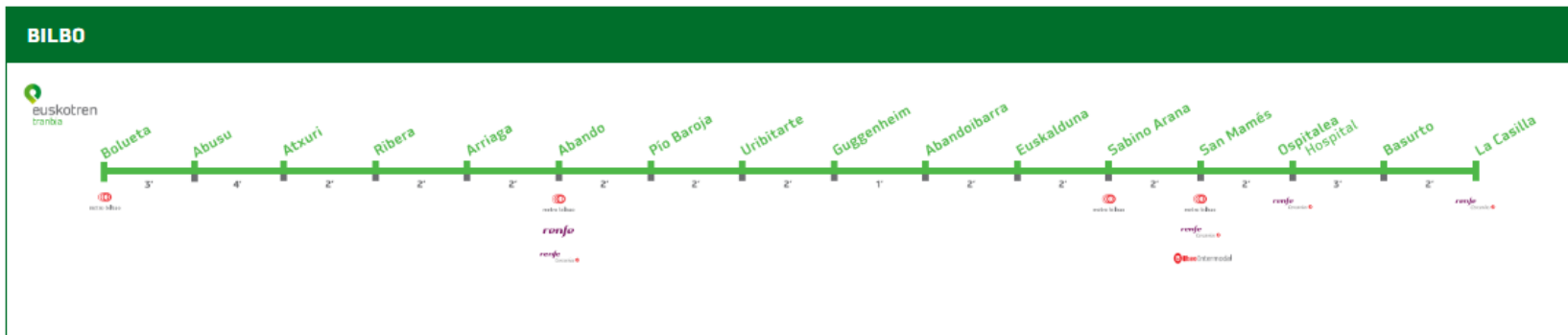
1. [Zerbitzurako bokazioa](#)
2. [Zurekin ditugun konpromisoak](#)
3. [Parte-hartzea, Kexak eta Iradokizunak](#)
4. [Non gauden](#)
5. [Aplikatu beharreko araudia](#)



 Tarifa  
k



 Ordugegi  
ak



 Tarifak



 Ordugegiak

Euskotrenek, Euskadiko erreferentziazko garraio publikoko operadoreak, etorkizun hurbilean nabarmen hazi nahi du, EAEren 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, hau da, 1996an hartutako konpainiaren izen komertziala, Euskal Autonomia Erkidegoan pertsonak nahiz salgaiak trenbidez eta errepidez garraiatzeko zerbitzuaren kudeaketan oinarritzen da batez ere. Enpresa horrek “Euskotren Tranbia” marka erabiltzen du BILBOKO eta VITORIA-GASTEIZKO tranbia-zerbitzuak 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 gozatzen ari dira, eta gure bezeroak oso positiboki baloratzen ari dira.

Aldian-aldian gure erabiltzaileei entzuten diegu, haien arrazoizko itxaropenak ulertzen ditugu eta erantzunik onenei heltzen diegu. Haien 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

## Gure konpromisoak zurekin: ESKAINITAKO ZERBITZUA

---

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Tranbien maiztasunak eta edukiera eskarira egokitzea.
  - Eragiketan erregistratutako okupazio handiko gorabeherak eragindako bidaiarien %, gutxienez bidaiarien %90i eragin ez diezaioten. Okupazio handiagatik intzidentziatzat hartzen da m<sup>2</sup>-ko 4 pertsonako okupazioa gainditzen denean.
- ❖ Programa-eskaintzari eustea, salbuespenezko kasuetan izan ezik, erabiltzaileen mugikortasuna errazteko.
  - Egindako zerbitzuen % (hileko neurketa), gure helburua eskaintzaren %95 betetzea izanik



## Gure konpromisoak zurekin: IRISGARRITASUNA

---

Euskotrenek irisgarritasun plan bat garatu eta mantentzen du bere instalazioak eta zerbitzuak etengabe hobetzeko.

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:

- ❖ Geltokiek informazio erraza eta eguneratua dutela bermatzea.
  - Informazio okerragatik edo informazio faltagatik egindako kexen kopurua; onartezina da hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea.
- ❖ Tranbia-unitateek kanpoko eta barruko ageriko argibideak dituztela bermatzea.
  - Ikusteko moduko informazioa eta informazio zuzena duten unitateen ehunekoa (ikuskapenaren arabera), urtean  $\geq 90\%$ eko helburuarekin.



# Gure konpromisoak zurekin: BEZEROENTZAKO INFORMAZIOA - Anomaliak zerbitzuan

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Erabiltzaileei, erabilgarri dauden kanalen bidez (geltokietako pantailak, appa eta webgunea), zerbitzuaren aldaketen eta anomalien berri ematea, bai programatuak bai programatu gabeak, ahalik eta azkarren, eta indarrean dagoen bitartean informazioa eguneratuta edukitzea.
- Zerbitzuaren anomalien aurrean informazioarekin lotutako hileko kexa kopurua, eta onartezina da linea bakoitzeko hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea.
- $\geq 6,5/10$  batez besteko balorazioa “programatu GABEKO anomalien aurreko geldialdietako informazioari” buruzko gogobetetze-inkestan.



## Gure konpromisoak zurekin: PUNTUALTASUNA

---

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Tranbia-zerbitzu puntuala eskaintzea, geraleku aurreratuko irteerak edo pasabideak saihestuz.
  - Unean uneko zerbitzuen % ( $\leq 3\text{min}$ ),  $\geq \% 85$ eko helburuarekin.
- ❖ Erabiltzaileek puntualtasuna behar bezala hautematen dutela bermatzea
  - Urteko bezeroaren gogobetetzeari buruzko inkestan 7/10eko gutxieneko nota lortzea “Puntualtasuna” atalean



## Gure konpromisoak zurekin: BEZEROENTZAKO ARRETA (1/2)

Konpromiso hauek hartzen ditugu:

- ❖ Kanal desberdinen bidez jasotako kontsulta, kexa, iradokizun eta erreklamazioei erantzutea, gehienez ere 3 eguneko epean\*
  - Hilean  $\leq 3$  egunetan erantzundako eskaeren ehunekoa, helburua  $\geq 95\%$  izanik
- ❖ Zerbitzuan gorabeherarik izanez gero, zuzentzeko edo konpentsatzeko neurriak aplikatzen direla bermatzea.
  - 1371/2007 (EE) Erregelamendua betez, erabiltzaileek konpentsazioa jasotzeko eskubidea izango dute zerbitzua eteten bada edo 20 minututik gorako atzerapenak gertatzen badira.



\* 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-inkestaren balorazioa  $\geq 7/10$ , “langileen profesionaltasunean”.
  - Gogobetetze-inkestaren balorazioa  $\geq 7/10$ , “langileen tratuan”.
- ❖ Komunikazio-kanal nagusien bidez, bezeroentzako arreta egokia bermatzea.
  - 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 konfort baldintza egokiak bermatzea, gidatzea, klimatizazioa, okupazioa eta zarata maila barne.
  - ❖ 7/10eko gutxieneko 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 garbiketari”.
  - ❖  $\geq 7/10$  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.
  - Tu/bidaiarien kWh-ko kontsumoa hilean, gure helburua  $\leq 0,6$  kWh izanik
  - Hilean egindako ut/km-ko kWh-ren kontsumoa, gure helburua  $\leq 8,5$  kWh/km izanik
- ❖ Inguruneko zarataren inpaktua arintzea, tranbien zirkulazioan neurri teknikoak jarritz.
  - Inguruneko zaratari buruzko kexa kopurua hilean, eta onartezina da linea bakoitzeko hilean 2 kexa baino gehiago jasotzea





### ZUZENTZEKO NEURRIAK

Bidaia-kopuru mugatuko garraio-titulu batekin bidaiatzen duten pertsonak eskubidea izango dute eremu guztietarako doako bidaia bat egiteko, 1371/2007 EE Erregelamenduko 17. artikulua arabera zerbitzua eteten denean.

Euskotrenek kexa eta iradokizunen sistema bat du, eta, horren bidez, eskaintako zerbitzuei eta gutun honetan hartutako konpromisoari 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

#### Informazio-bulegoetan:

San Nikolas plaza, 2 PK 48005 BILBO  
Geltoki plaza z.g. PK 48370 GERNIKA  
Durangoko geltokia, PK 48200 DURANGO

**BEZEROENTZAKO Arreta Zerbitzua:** Telefonoa: 944 333 333

Edo, langileen bidez: tranbia-sareko edozein puntutan.

**Internet:** <http://www.euskotren.eus>, Bezeroen Arretarako inprimakia deskargatuz, betez eta bidaliz: [oaczaz@euskotren.eus](mailto:oaczaz@euskotren.eus), [oacger@euskotren.eus](mailto:oacger@euskotren.eus), [oacdur@euskotren.eus](mailto:oacdur@euskotren.eus) edo Jendeari Informazioa emateko posta elektronikoz.

Eskuratu gardentasunari eta jardunari buruzko informazio guztia honako hauen bidez:

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

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

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

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

### Bezeroei arreta emateko ordutegiak

#### Zazpikaleak 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 (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
- RP A37.01 Bidaiarien garraio publikorako zerbitzuen Aenor markaren erregelamendu partikularra (BGP)
- RP A58.01 Zerbitzu-gutunerako ziurtagutako 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 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 garraibideak erabili eta erabili ahal izateko.

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

