

# CARTA DE SERVICIOS 2026-2027



tren



tranvía



autobús



funicular



metro - L3



museo

Euskotren autobusa

Bizkaibus

Lurraldebus

Udalbus

Tarifas

Compromisos en calidad de servicio de Euskotren con las personas usuarias de  
**LURRALDEBUS Y BIZKAIBUS EUSKOTREN**



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



Líneas y Horarios



LURRALDEBUS

 **Bizkaia**  
bizkaibus

Euskotren aspira a crecer de forma sustancial en un futuro próximo, hasta llegar a ser el operador de transporte público de referencia en Euskadi, operando en la red métrica de titularidad de la CAPV dando más frecuencia, ampliando sus servicios con Tranvías y autobuses en otros municipios y extendiendo los actuales, transportando más mercancías por ferrocarril y ofreciendo servicios en 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. Esta empresa utiliza la marca Euskotren Lurraldebus y Bizkaibus para la explotación del servicio de Autobús en Gipuzkoa, y Bizkaia respectivamente.

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 nuestros/as clientes.

Actuamos escuchando periódicamente a nuestros usuarios/as, 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 la capacidad de los autobuses a la demanda.
  - $\geq 80\%$  de los servicios sin incidencias por alta ocupación registradas en la operación. Se considera incidencia por alta ocupación cuando se supera una ocupación equivalente a 4 personas/m<sup>2</sup>.
  
- ❖ Mantener todos los servicios programados, salvo causas excepcionales.
  - % servicios que se realizan de acuerdo con el servicio programado, siendo nuestro objetivo que al menos el 95% sea conforme.



## Nuestros compromisos con usted: **ACCESIBILIDAD**

---

Nos comprometemos a:

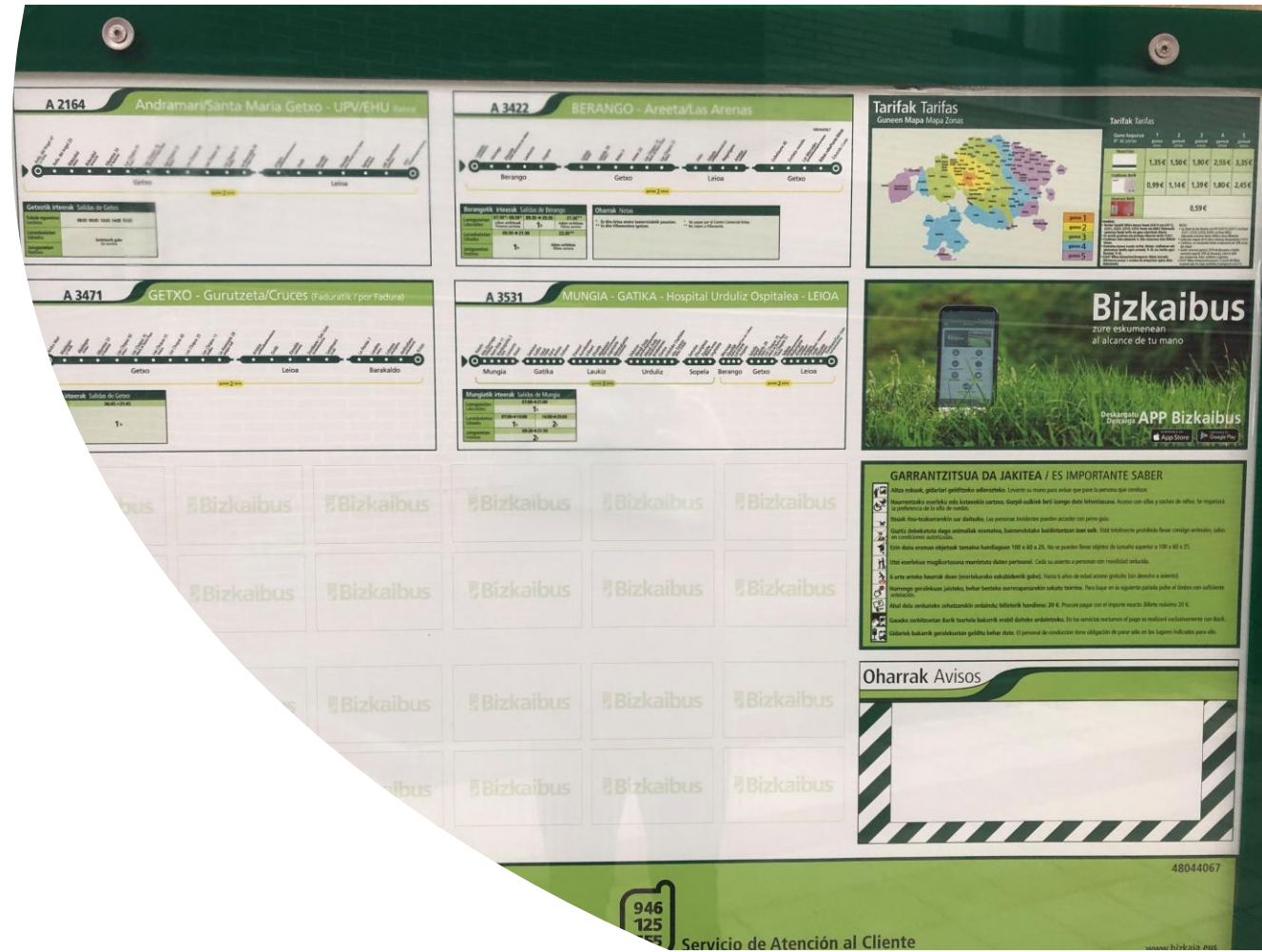
- ❖ Garantizar la accesibilidad de los autobuses mediante el correcto funcionamiento de los elementos de accesibilidad.
  - Porcentaje mensual de expediciones realizadas sin averías en rampas o plataformas de accesibilidad, con un objetivo  $\leq 0,3\%$ .



## Nuestros compromisos con usted: INFORMACION A LA CLIENTELA

Nos comprometemos a:

- ❖ Garantizar que tanto los autobuses como las paradas tengan la información sencilla y actualizada.
  - Número de quejas mensuales por información errónea o inexistente en condiciones normales del servicio, siendo inaceptable recibir más de 2 quejas mensuales.
- ❖ Garantizar que en situaciones anormales programadas las personas viajeras sean informadas por el conductor de alteraciones previstas en la línea
  - Número de quejas mensuales por información errónea o inexistente ante anomalías del servicio, siendo inaceptable recibir más de 2 quejas/mes



## Nuestros compromisos con usted: **PUNTUALIDAD**

---

Nos comprometemos a:

- ❖ Ofrecer un servicio de carretera puntual, evitando salidas o pasos por parada adelantados.
  - % mensual de servicios realizados sin incidencias de retraso frente al total de servicios, con un objetivo  $\geq 85\%$ .
  - Obtención de una valoración en la encuesta de satisfacción de un valor mínimo de 7 sobre 10 en “Puntualidad”.



## 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 5 días\*
  - Porcentaje de solicitudes mensuales respondidas en  $\leq 5$  días, con un objetivo  $\geq 95\%$



\* 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 y 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**

---

Euskotren mantiene un sistema de gestión de la seguridad vial certificado conforme a la norma ISO 39001, orientado a la reducción de riesgos y mejora continua de la seguridad.

Nos comprometemos a:

- ❖ Garantizar la disponibilidad de sistemas de videovigilancia en los vehículos de los servicios nocturnos.
  - % de nuestros servicios con un sistema de videovigilancia operativo, con un objetivo  $\geq 90\%$ .
  - Obtención de una nota mínima de 7/10 en “sensación de seguridad” en la encuesta de satisfacción.



## Nuestros compromisos con usted: IMPACTO AMBIENTAL

---

Nos comprometemos a:

- ❖ Mejorar la eficiencia energética de la flota de autobuses.
  - Consumo mensual de combustible por persona viajera (l/viajero), con un objetivo  $\leq 0,75$ .
  - Consumo mensual de combustible por kilómetro recorrido (l/100 km), con un objetivo  $\leq 45$
  
- ❖ Mantener el 100% de la flota compuesta por vehículos de bajas emisiones.
  - % de vehículos de bajas emisiones (eléctricos y/o de normativa Euro más avanzada) sobre el total de la flota, con seguimiento de su evolución.





### **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, las Oficinas de Atención al Cliente darán curso a su reclamación en plazo de 5 días, para solicitarle disculpas y darle una explicación de los acontecidos.

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 BIZKAIA

#### 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 n/9 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 n/9 CP 20006 DONOSTIA

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

O, a través de los/as Empleados/as: en cualquier punto de nuestros Autobuses.

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



Twitter @euskotrenejgv.



Facebook.com /euskotrenejgv.



Instagram.com / euskotrenejgv.

### Horarios de Atención a la Clientela

#### Estación de Zazpikale, 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
- Norma UNE-EN ISO 39001 Sistema de Gestión de la Seguridad Vial
- 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

