



AURKIBIDEA / ÍNDICE

1	AZTERKETA GLOBALA / ANÁLISIS GLOBAL	3
2	URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN	6
3	LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS	16

LURRALDEBUSEN 2017ko URTEAREN TXOSTENA / INFORME ANUAL LURRALDEBUS 2017

1 AZTERKETA GLOBALA / ANÁLISIS GLOBAL

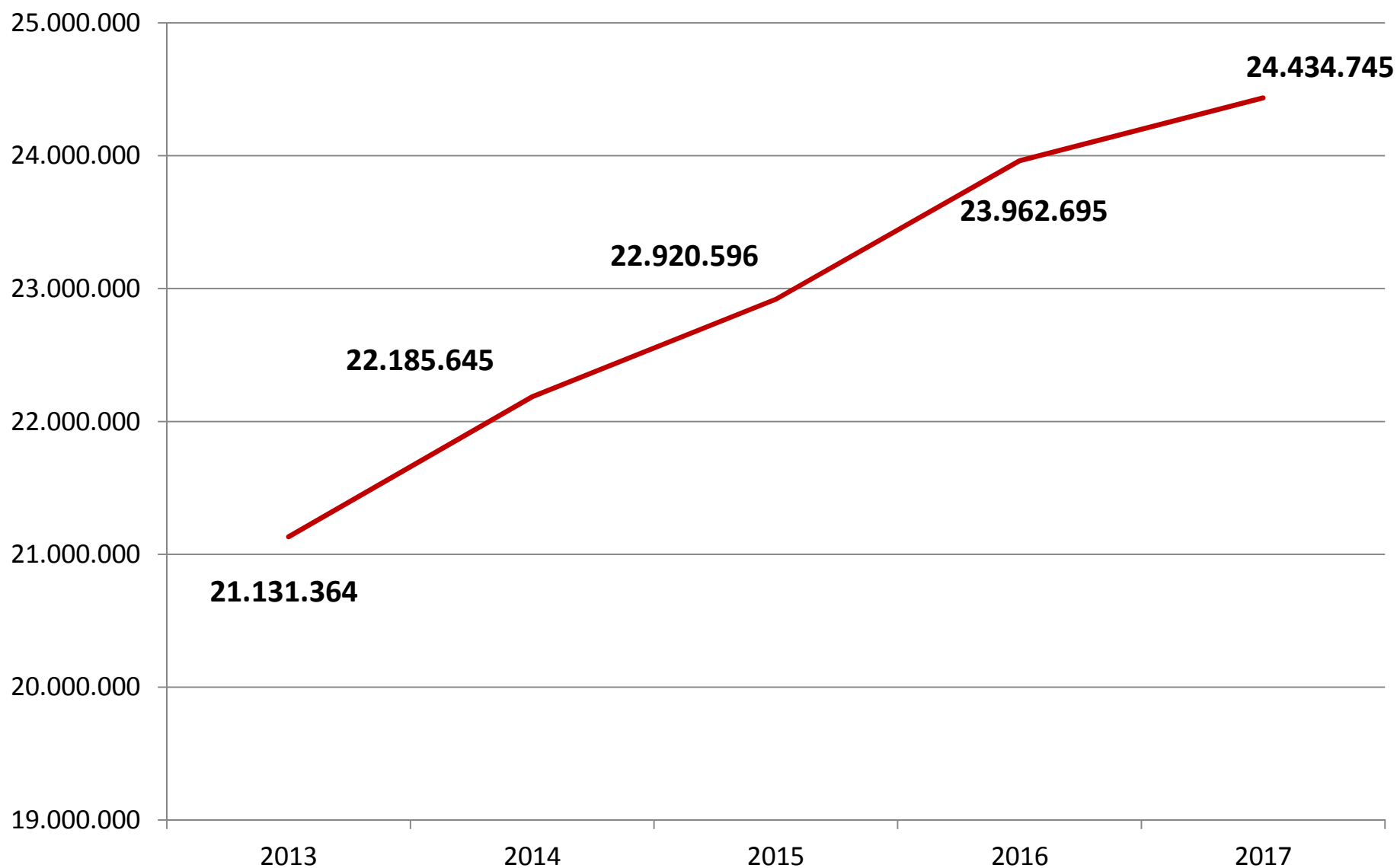
Lurraldebusek izandako bidaiari kopurua 2017an ere handitu egin da; hala, azken urteetako goranzko bilakaerari eutsi zaio. 2017an 24.434.745 bidaia egin dira guztira, aurreko ekitaldian baino 472.050 gehiago; hortaz, % 2ko igoera gertatu da 2016. urtearekiko. Azpimarratu behar da 2016an % 4ko igoera izan zela 2015. urtearekiko, Lurraldebusen hiriarteko garraio zerbitzuaren erabileran Gipuzkoan izandako kopururik handiena.

Lurraldebusek ematen dituen zerbitzuen erabilerak etengabe egin du gora azken urteotan: 2013→21.131.364 bidaia; 2014→22.185.645 bidaia; 2015→22.920.596 bidaia; 2016→23.962.695 bidaia, eta, azkenik, 2017an 24.434.745 bidaia.

El número de viajeros registrado por Lurraldebus durante el año 2017 continúa en aumento, siguiendo con la evolución al alza de los últimos años. Este 2017 se ha alcanzado la cifra total de 24.434.745 viajes, 472.050 más que en el ejercicio anterior, lo que supone un aumento del 2% respecto a 2016. Hay que subrayar que en 2016 se registró un aumento del 4% respecto a 2015, cifras récord de utilización del transporte interurbano de Lurraldebus en Gipuzkoa.

El incremento de uso experimentando por los servicios que presta Lurraldebus es constante en los últimos años: 2013→21.131.364 viajes; 2014→22.185.645 viajes; 2015→22.920.596 viajes; 2016→23.962.695 viajes y por último 2017 con 24.434.745 viajes.

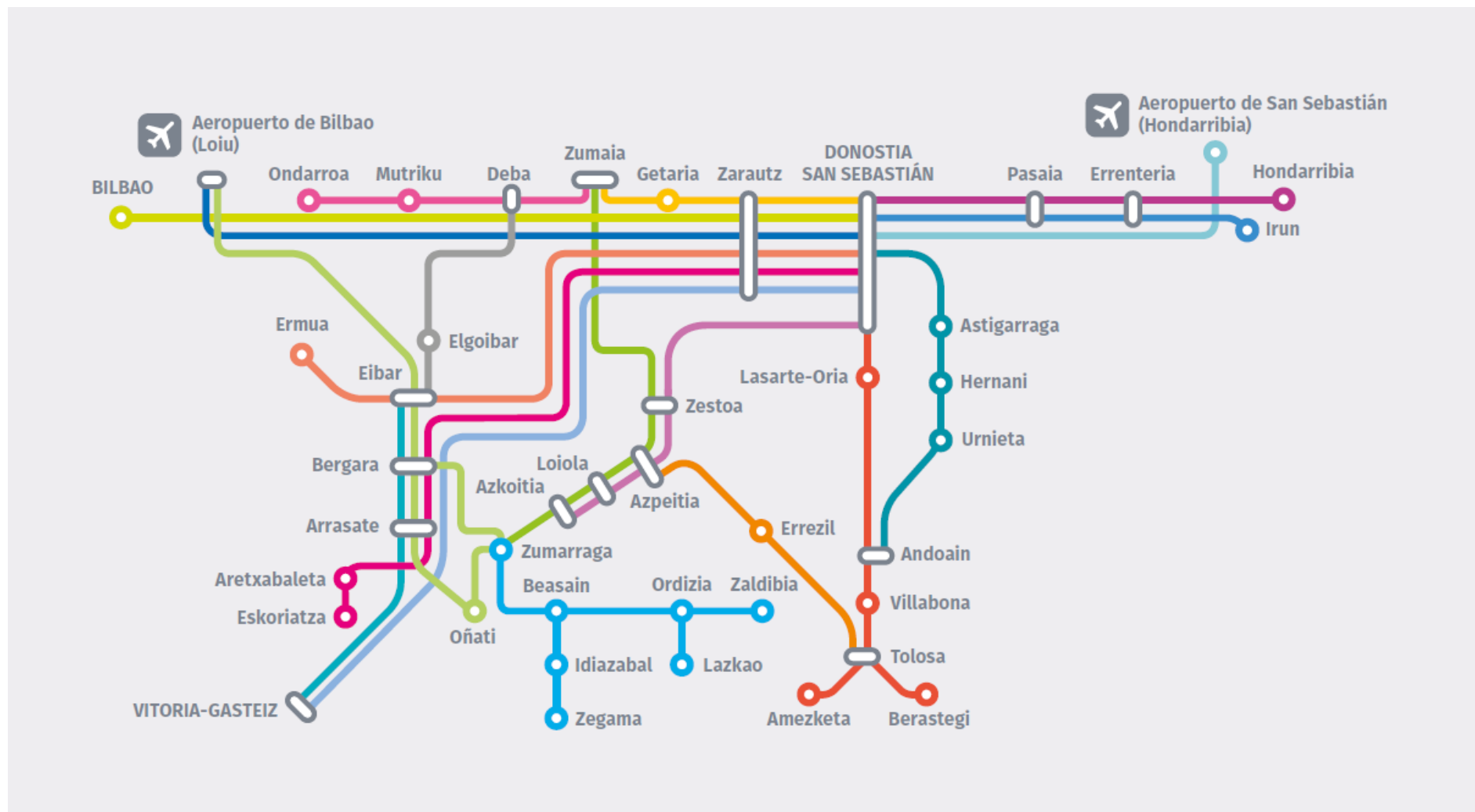
BIDAIK / VIAJES	
2016	23.962.695
2017	24.434.745
Orokorra / Total	472.050
Aldaketa / Variación	2,0%



Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017

Lurraldebuseko 111 lineen eskema orokorra / Esquema general de las 111 líneas de Lurraldebus



Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017

2 URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN

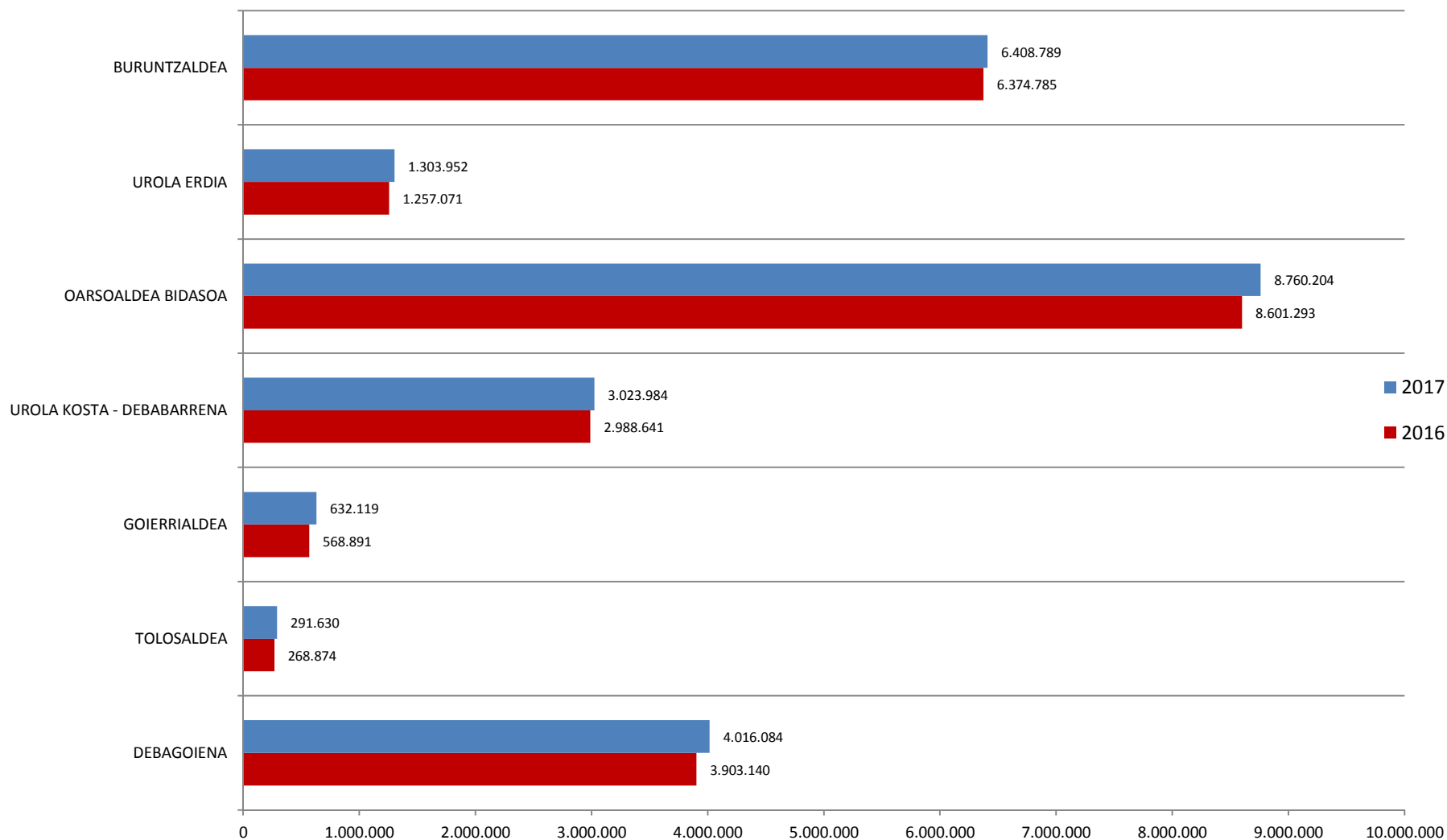
Gipuzkoako Foru Aldundiak Lurraldebusen bidez 2017an indarrean dituen emakidetan, bidaiarien kopuru osoak % 2 egiten du gora 2016. urtearekin alderatuta. Halaber, emakidaz emakida bereiztuta, horietako bakoitzean bidaiarien kopuruak ere gora egiten du. Gorakadarik nabarmenena Goierrialdean gertatu da, % 11,1eko igoera izan baitu. Horren segidan Tolosaldea dago, non % 8,5eko igoera izan den.

El número global de viajeros de las concesiones que la Diputación Foral de Gipuzkoa tiene en vigor mediante el servicio de Lurraldebus en 2017 aumenta un 2% respecto al año 2016. La desagregación por concesiones también arroja un aumento del número de viajeros en cada una de ellas. Siendo Goierrialdea la más destacada con un 11,1%, seguida por Tolosaldea con un aumento del 8,5%.

ENPRESA / EMPRESA	2017	2016	Aldaketa / Variación	
	Orokorra / Total	Orokorra / Total	Orokorra / Total	
BURUNTZALDEA	6.408.789	6.374.785	34.004	0,5%
UROLA ERDIA	1.303.952	1.257.071	46.881	3,7%
OARSOALDEA BIDASOA	8.760.204	8.601.293	158.911	1,9%
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	3.023.984	2.988.641	35.343	1,2%
GOIERRIALDEA	632.119	568.891	63.228	11,1%
TOLOSALDEA	291.630	268.874	22.756	8,5%
DEBAGOIENA	4.016.084	3.903.140	112.944	2,9%
OROKORRA / TOTAL	24.434.745	23.962.695	472.050	2,0%

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



2016ko eta 2017ko urteetan emakidako izandako bidai kopurua/ Viajes anual por concesión año 2016 y 2017

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



Bidaiei Batuketa / Suma de Viajes	URTE / AÑO 2017						Orokorra Total General
	HILABETE/MES						
EMAKIDA / CONCESIÓN	Urtarr/Ene	Otsa/Feb	Martx/Marz	Api/Abri	Mai/May	Eka/Jun	
BURUNTZALDEA	515.503	521.539	591.982	486.959	558.734	542.364	3.217.081
UROLA ERDIA	99.560	105.294	121.234	98.909	112.019	110.794	647.810
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	233.233	243.070	273.871	237.397	273.243	258.705	1.519.519
OARSOALDEA BIDASOA	682.293	675.501	753.809	669.815	758.834	747.032	4.287.284
GOIERRIALDEA	52.240	53.690	61.066	46.634	57.999	53.447	325.076
TOLOSALDEA	24.494	27.406	29.131	21.094	26.992	25.424	154.541
DEBAGOIENA	312.603	327.685	368.731	304.579	366.486	352.757	2.032.841

Bidaiei Batuketa / Suma de Viajes	URTE / AÑO 2017						Orokorra Total General
	HILABETE/MES						
EMAKIDA / CONCESIÓN	Uztai/Jul	Abuz/Agos	Irai/Sept	Urr/Oct	Aza/Nov	Aben/Dic	
BURUNTZALDEA	524.806	521.310	552.517	550.741	543.421	496.896	3.189.691
UROLA ERDIA	115.951	91.191	115.250	118.523	116.703	98.524	656.142
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	266.406	224.456	266.788	269.110	256.530	221.175	1.504.465
OARSOALDEA BIDASOA	781.100	790.947	772.122	740.141	702.883	685.727	4.472.920
GOIERRIALDEA	46.483	30.934	55.985	60.970	60.563	52.108	307.043
TOLOSALDEA	17.474	12.726	27.231	28.550	28.813	22.295	137.089
DEBAGOIENA	318.608	250.995	371.226	377.423	357.788	307.203	1.983.243

2017ko emakidako eta hileko izandako bidai kopurua / Viajes por concesión y mes año 2017

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017

EMAKIDAKO ETA LINEAKO DATUAK / DATOS POR CONCESIÓN Y LÍNEA

- Jarrain erakusten da emakidako eta lineako biadai kopuruaren 2016. eta 2017. urteen arteko alderaketa / A continuación se muestra la comparativa año 2016 – 2017 de la suma de viajeros por concesión y línea:

ENPRESA / EMPRESA		2017	2016	Aldaketa / Variación
BURUNTZALDEA	G-1 HERNANI>AYETE-DONOSTIA	1.268.261	1.318.766	-3,8%
	G-2 ANDOAIN>URNIETA-HERNANI-DONOSTIA	828.734	818.462	1,3%
	G-3 ANDOAIN>DONOSTIA (OSPITALEAK)	284.319	274.753	3,5%
	G-4 GAUEKOA/NOCTURNO	45.345	45.167	0,4%
	G-5 FUTBOLA	21.124	15.632	35,1%
	G-6 HERNANI>PIKOAGA	7.468	8.865	-15,8%
	ANDOAIN>DONOSTIA	855.969	857.419	-0,2%
	TOLOSA>DONOSTIA	1.573.079	1.542.949	2,0%
	ASTEASU>TOLOSA INSTITUTUA [1]	10.465	12.015	-12,9%
	USURBIL>ORIA>LASARTE>OSPITALEAK	93.559	90.440	3,4%
	LASARTE/ORIA>DONOSTIA	99.488	93.946	5,9%
	USURBIL>ZUBIETA>LASARTE>URBIL>HERNANI	143.427	143.776	-0,2%
	EVENTOS ESPECIALES	15.550	11.390	36,5%
	A-1 HERNANI>DONOSTIA/SAN SEBASTIAN	547.022	541.338	1,0%
	A-2 HERNANI>DONOSTIA/SAN SEBASTIAN [2]	585.600	569.745	2,8%
	A-1 NOCTURNO HERNANI>DONOSTIA	27.362	28.377	-3,6%
	A-3 ASTIGARRAGA-UNIBERTSITATEA-ASTIGARRAGA [2]		1.745	
Guztira/Total BURUNTZALDEA		6.406.772	6.376.801	0,5%

[1] Oharra: Linea hau aldatu egin zen. Lehen Asteasu eta Donostia lotzen zituen. Orain, besteak beste, institutuko Asteasuko ikasleei ematen die zerbitzu / [1] Nota: Esta línea fue modificada, antes conectaba Asteasu con San Sebastián. Ahora entre otros, ofrece servicio a los alumnos de Asteasu del instituto.

[2] Oharra: Zerbitzu hori A2 linearen errefortzu bihurtu da, Astigarragatik aurrera bakarrik / [2] Nota: Servicio reconvertido en el refuerzo de la línea A2 sólo desde Astigarraga

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



ENPRESA / EMPRESA		2017	2016	Aldaketa / Variación
UROLA ERDIA	UK01-AZKOITIA>LOIOLA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA	540.817	515.770	4,9%
	UK02-AZKOITI>AZPEITI>ERREZI>BIDEGOI>ALBIZTUR>TOLOS	27.299	29.455	-7,3%
	UK03-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUTZ	178.635	171.744	4,0%
	UK04-ALBIZTUR>BEIZAMA>AZPEITIA	30.101	26.391	14,1%
	UK05-ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR>ERMUA	166.452	155.887	6,8%
	UK06-ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>URRETXU>ZUMAR	335.358	326.455	2,7%
	UK45G-ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR (nocturno)	8.321	12.349	-32,6%
	UK46G-ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA (nocturno)	10.927	14.811	-26,2%
	UK50B-LINEA COMODIN NOCTURNA	6.042	4.209	43,5%
Guztira/Total UROLA ERDIA		1.303.952	1.257.071	3,7%
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	DB02-ERMUA>EIBAR>ELGOIBAR>ZARAUTZ>DONOSTIA	308.504	311.395	-0,9%
	DB03-LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTRIKU>DEBA>ZARAU>DONOST	55.619	49.661	12,0%
	DB04-MALLA>ERMUA>EIB>ELGOIB>MENDAR>DEBA>MUTRI>ONDA	1.044.903	1.047.701	-0,3%
	DB05-ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA	26.128	26.686	-2,1%
	DB06-SORAL>EIBAR>ELGOIB>MEND>DEBA>MUTRIKU>ONDARROA	51.763	46.559	11,2%
	UK07-ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA	8.800	8.664	1,6%
	UK08-ZARAUTZ>AIA>ORIO	28.186	25.420	10,9%
	UK09-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUTZ>ORIO>USURBIL>DONOS	537.513	529.774	1,5%
	UK10-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUTZ>DONOSTIA	578.796	562.498	2,9%
	UK11-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUTZ>ORIO>OSPITAL>DONOSTIA	307.954	303.183	1,6%
	DB44G-MALLAB>ERMUA>EIBAR>ELGOIB>MENDA>MUTRIK>ONDAR (nocturno)	11.987	12.792	-6,3%
	UK49G-ZUMAIA>GETAR>ZARAUTZ>ORIO>USURBIL>URBIL>DONO (nocturno)	50.088	51.265	-2,3%
	DB01-EIBAR>ELGETA	11.622	12.310	-5,6%
	DB45G-ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA (nocturno)	434	422	2,8%
	DB41G-AMOREB>DURANG>ERMUA>EIBAR>ELGOIB>ZARAU>DONOS (nocturno)	617	179	244,7%
	DB43G-LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTRIKU>DEBA>ZARAU>DONOS (nocturno)	158	132	19,7%
	UK47G-ZARAUTZ>AIA>ORIO (nocturno)	728		
	UK46G- ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA (nocturno)	184		
Guztira/Total UROLA KOSTA - DEBABARRENA		3.023.984	2.988.641	1,2%

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



ENPRESA / EMPRESA		2017	2016	Aldaketa / Variación
OARSOALDEA BIDASOA	HONDARRIBIA>C.C. TXINGUDI	85.442	82.996	2,9%
	SAN PEDRO>TRINTXERPE>DONOSTIA	115.250	114.614	0,6%
	TRINTXERPE>P. ANTZO>POLICLÍNICA (VARIANTE)	129.537	125.698	3,1%
	SAN PEDRO>DONOSTIA (N I)	1.117.409	1.098.823	1,7%
	HONDARRIBI>IRUN>ERRETERIA>DONOSTIA (POR N>I)	352.922	331.817	6,4%
	HONDARRIBIA>IRUN OESTE>DONOSTIA CIRCULAR(POR AP-8)	11.943	10.860	10,0%
	DONIBANE>ANOETA	5.257	3.725	41,1%
	DONIBANE>LEZO>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	1.285.244	1.273.328	0,9%
	ERRETERIA>ALTZA>GARBERA>HOSPITALES [3]	150.791	265.370	-43,2%
	BERAUN>PASAIA>DONOSTIA (N I)	1.233.302	1.219.123	1,2%
	HONDARRIBIA>AEROPUERTO>DONOSTIA EXPRESS (POR AP-8)	238.500	216.322	10,3%
	OIARTZUN>ANOETA	5.215	4.042	29,0%
	HONDARRIBIA>ANOETA	3.622	2.066	75,3%
	SAN PEDRO>ANOETA	5.113	3.736	36,9%
	BERAUN>HOSPITALES [3]	52.795		
	IRUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	629.160	570.963	10,2%
	BERAUN>ANOETA	2.998	1.918	56,3%
	HONDARRIBI>IRUN>DONOSTIA (IBAETA) POR AP-8	126.481	118.940	6,3%
	OIARTZUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	1.380.210	1.358.402	1,6%
	DONIBANE>ERRETERIA>POLICLÍNICA	179.673	177.149	1,4%
	HONDARRIBIA>HOSPITAL>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA	445.963	434.296	2,7%
	IRUN>DONOSTIA CIRCULAR EXPRESS (POR AP-8)	23.563	22.646	4,0%
	OIARTZUN>ERRETERIA>DONOSTIA CIRCULAR (VARIANTE)	171.383	171.079	0,2%
	HONDARRIBIA>IRUN	962.686	946.698	1,7%
	HONDARRIBIA>IRUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	45.745	46.682	-2,0%
Guztira/Total OARSOALDEA BIDASOA		8.760.204	8.601.293	1,8%

[3] Oharra: Zerbitzu hau 2017ko apirilaren 3an jarri zen abian. 2 linea horietan banatu zen / [3] Nota: Este servicio entró en vigor el 3 de abril de 2017. Se desdobló en esas 2 líneas

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



ENPRESA / EMPRESA		2017	2016	Aldaketa / Variación
GOIERRIALDEA	GO01-ZEGA>SEGUR>IDIAZ>OLABER>BEASAI>ORDIZI>ZALDIBI [4.1]	263.240	218.204	20,6%
	GO02-IDIAZABAL>OLABERRIA>BEASAIN>ORDIZIA>LAZKAO [4]		17.820	
	GO03-OLABERRIA>BEASAIN>LAZKAO [4]		1.541	
	GO04-LEGORRE>ITSASOND>ORDIZIA>BEASAIN>LAZKAO>ATAUN	179.883	170.938	5,2%
	GO05-LAZKAO>ORDIZI>BEASAI>ORMAIZ>GABIRIA>HOSPITAL [4.1]	156.702	138.392	13,2%
	GO06-GABIRIA>ORMAIZTEGI>ITSASO>EZKIO>ZUMARRAGA [4.1]	9.196	7.628	20,6%
	GO41G-NOCTURNO	3.852	3.546	8,6%
	GO21E-ALTZAGA>ARAMA>ORDIZIA>ITSASONDO	8.491	4.822	76,1%
	GO22E-MUTILLOA>ZERAIN>SEGURA	2.538	1.322	92,0%
	GO23E-GAINTZA>ZALDIBIA>ORDIZIA	1.941	1.600	21,3%
	GO24E-OLABERRIA>LAZKAO [4.1]	5.237	2.054	155,0%
	GO50B-LINEA COMODIN DIURNA	640	623	2,7%
	GO51B-LINEA COMODIN NOCTURNA	399	401	-0,5%
	Guztira/Total GOIERRIALDEA	632.119	568.891	11,1%

[4] Emakidako gainerako lineek betetako zerbitzua, 4.1 lineak / [4] Servicio cubierto por las demás líneas de la concesión, las 4.1

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



ENPRESA / EMPRESA		2017	2016	Aldaketa / Variación
TOLOSALDEA	TO01-TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA	51.981	46.189	12,5%
	TO02-TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI	59.446	56.056	6,0%
	TO03-TOLOSA>TXARAMA>LIZARTZA>OREXA	19.491	16.752	16,4%
	TO04-TOLOSA>IBARRA>BELAUNTZA>LEABURU>GAZTELU	8.482	8.677	-2,2%
	TO05-TOLOSA>ALBIZTUR>BIDANIA-GOIAITZ	8.441	8.406	0,4%
	TO06-TOLOSA>APATTA ERREKA	30.618	30.836	-0,7%
	TO07-TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABONA>ZIZURKIL>ASTEAS	76.688	69.641	10,1%
	TO08-LARRAUL>ASTEASU>ZIZURKIL>VILLABONA>ADUNA	14.700	13.435	9,4%
	TO20E-TOLOSA>ANOETA>ALKIZA	2.772	6.653	-58,3%
	TO21E-TOLOSA>HERNIALDE *	8.055	3.069	162,5%
	TO22E-ZIZURKIL>VILLABONA *	518	440	17,7%
	TO23E-ADUNA>ANDOAIN *	345	88	292,0%
	TO24E-ORENDAIN>ALEGIA *	966	576	67,7%
	TO25E-ALEGIA>ALTZO	1.782	1.626	9,6%
	TO26E-BALIARRAIN>ALEGIA	1.636	1.371	19,3%
	TO27E-VILLABONA>ALKIZA	728	640	13,8%
	TO28E-UGARTE>BEDAIO *	926	539	71,8%
	TO29E-IZASKUN>SANTA KLARA>IBARRA	236	540	-56,3%
	TO41G-TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA (nocturno)	777	589	31,9%
	TO42G-TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI (nocturno)	812	727	11,7%
	TO47G-TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABONA>ZIZURKIL>ASTEA (nocturno)	2.230	2.024	10,2%
Guztira/Total TOLOSALDEA		291.630	268.874	8,5%

- Eskaripeko zerbitzua, aldaketa eskaeren arabera izaten da. / Servicio bajo demanda, su variación depende de las veces que lo solicitan

Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



ENPRESA / EMPRESA		2017	2016	Aldaketa / Variación
DEBAGOIENA	DG01-ARRASATE>OÑATI>BILBAO	81.482	74.499	9,4%
	DG02-BERGARA>OÑATI>ARRASATE>DURANGO>BILBAO	43.186	42.698	1,1%
	DG03-CIRCULAR SENTIDO OÑATI [5]	355.607	453.424	-21,6%
	DG04-CIRCULAR SENTIDO BERGARA [5]	335.776	429.574	-21,8%
	DG05-EIBAR>ARRASATE>VITORIA/GASTEIZ [5]		969.745	
	DG06-ESKORIATZA>ARRASATE>DEBA	10.896	13.578	-19,8%
	DG07-ESKORIATZA>DONOSTIA	320.856	313.783	2,3%
	DG08-OÑATI>EIBAR	42.597	56.475	-24,6%
	DG40G-EIBAR>BERGARA>ARRASATE (nocturno)	10.877	11.927	-8,8%
	DG42G-OÑATI>ARRASATE (nocturno)	2.879	3.053	-5,7%
	DO01-DONOSTIA>BILBAO	822.982	818.479	0,6%
	DO02-DONOSTIA>GASTEIZ [5]		275.477	
	DO03-DONOSTIA>TOLOSA>ZUMARRAGA>BILBAO	30.278	33.027	-8,3%
	DO04-LANZADERA UNIVERSIDAD		926	
	DG56B-ARRASATE>OÑATI>AEROPUERTO BILBAO	26.023	24.133	7,8%
	DO50B-DONOSTIA>AEROPUERTO BILBAO	258.383	238.389	8,4%
	DG20E-BERGARA>ELGETA	12.804	10.881	17,7%
	DG21E-LEINTZ>ESKORITAZA>ARRASATE(HOSPITAL)	7.262	6.545	11,0%
	DG09-OSPITALEA>LEGAZPI>OSPITALEA	125.745	126.527	-0,6%
	DG05-EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ [5]	849.926		
	DO02-DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ [5]	287.054		
	DG04-ZUMARRAGA>LEGAZ>OÑATI>ARRASATE [5]	84.721		
	DG03-ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAGA [5]	27.717		
	DG05A-(ERMUA)EIBAR>BERGARA>ARRASATE>VITORIA/GASTEIZ	75.336		
	DG10-BERGARA>ARRASATE>ARETXABAETA>ESKORIATZA [6]	120.422		
	DG05D-EIBAR>VITORIA-GASTEIZ (POR PANTANOS)	31.671		
	DG11-EIBAR>ARRASATE	51.531		
	DO42G-DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ (nocturno) [7]	41		
	DO41G-DONOSTIA>BILBAO (nocturno) [7]	32		
Guztira/Total DEBAGOIENA		4.016.084	3.903.140	2,9%
Guztira Orokorra / Total Global		24.434.745	23.962.695	2,0%

[5] Oharra: DG03, DG04, DG05 eta DO02 lineak aldatu egin dira 2017ko urrian / [5] Nota: las líneas DG03, DG04, DG05 y DO02 han sido modificadas en Octubre de 2017

[6] Oharra: Linea berria. 2017ko urria / [6] Nota: Nueva línea. Octubre 2017

[7] Oharra: Abenduaren 22an abian jarritako zerbitzu berria / [7] Nota: Nuevo servicio puesto en marcha el 22 de Diciembre

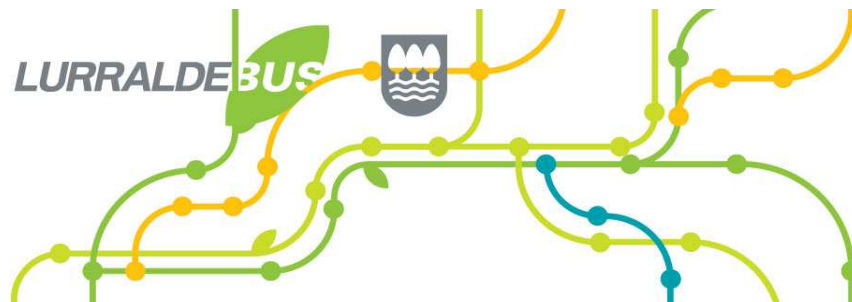
Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017

3 LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS

Lurraldebusek hainbat modu ditu erabiltzaileekin komunikatzeko. Besteak beste, 900 300 340 telefono zenbakia, FACEBOOK, TWITTER, posta elektronikoa, web orria, 2017ko urrian abian jarritako app bat, autobusetako eta geralekuetako ohar pantailak etab.

Lurraldebus dispone de diferentes canales para comunicarse con los usuarios y usuarias. Entre ellos el número de teléfono 900 300 340, FACEBOOK, TWITTER, E-MAIL, la Web, la App estrenada en octubre de 2017, pantallas de aviso tanto en autobuses como en paradas etc...



Lurraldebusen 2017ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2017



Lurraldebusen Arreta Zerbitzuaren arreta ordutegia hau da: 8:00etatik 20:00etara urteko egun guztietan, abenduaren 25ean eta urtarrilaren 1ean izan ezik. Zerbitzuaren arreta honela egiten da (lanpostu kopurua / ordu tartea).

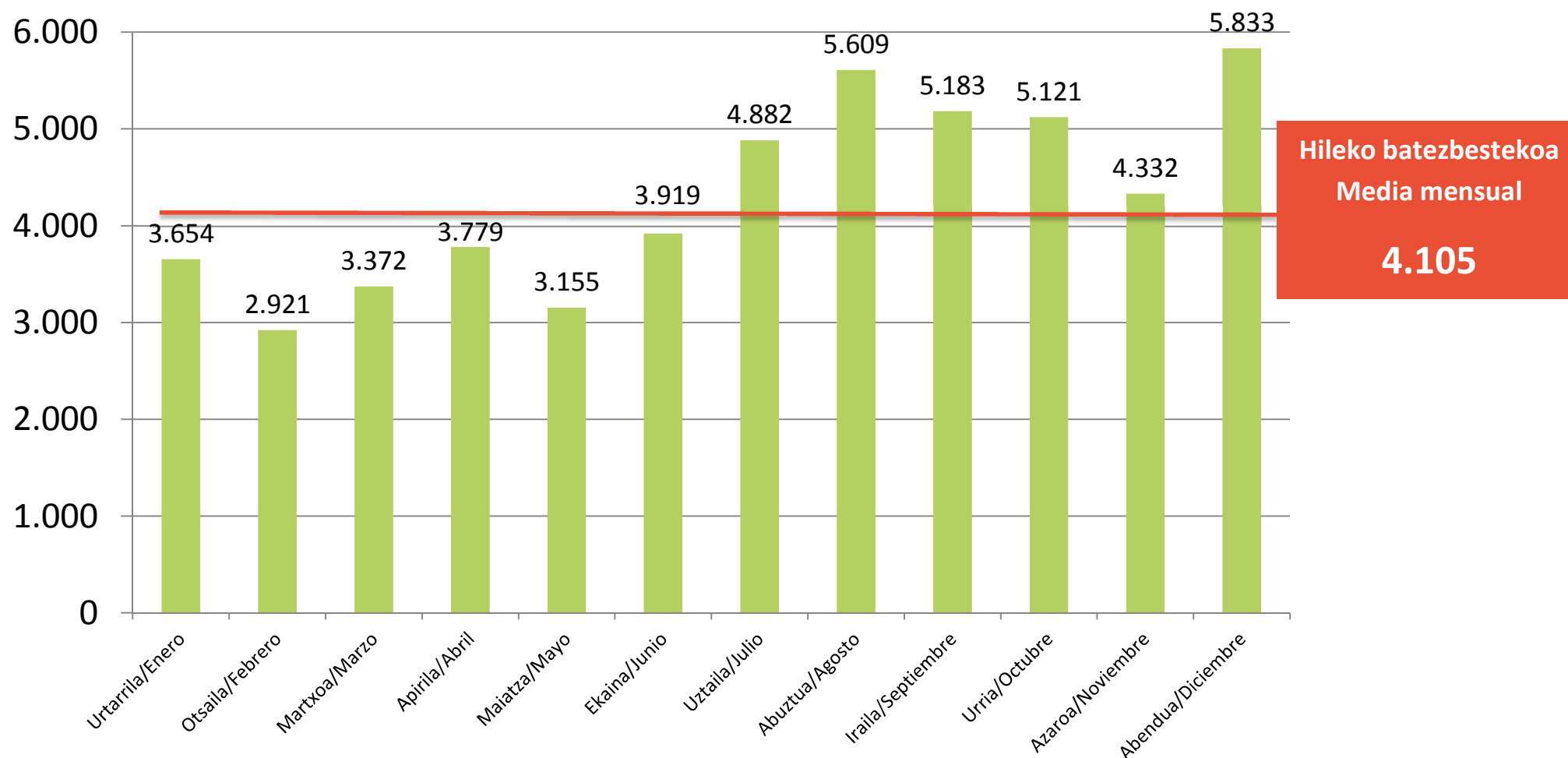
2017. urtean 51.487 dei jaso ziren guztira, eta horietatik 48.250 deiri erantzun zitzairen. Batezbesteko zerbitzu maila % 93,7koa izan zen; horietatik 30.960 dei urtearen bigarren seihilekoan egin ziren.

El horario de atención del Servicio de Atención de Lurraldebus es de 8:00 a 20:00 horas todos los días del año, con la excepción de los días 25 de diciembre y 1 de enero.

Durante 2017 el número total de llamadas recibidas se situó en 51.487, de las cuales fueron atendidas 48.250. Con un nivel de servicio medio del 93,7%, de las cuales 30.960 se produjeron en el 2º semestre del año.

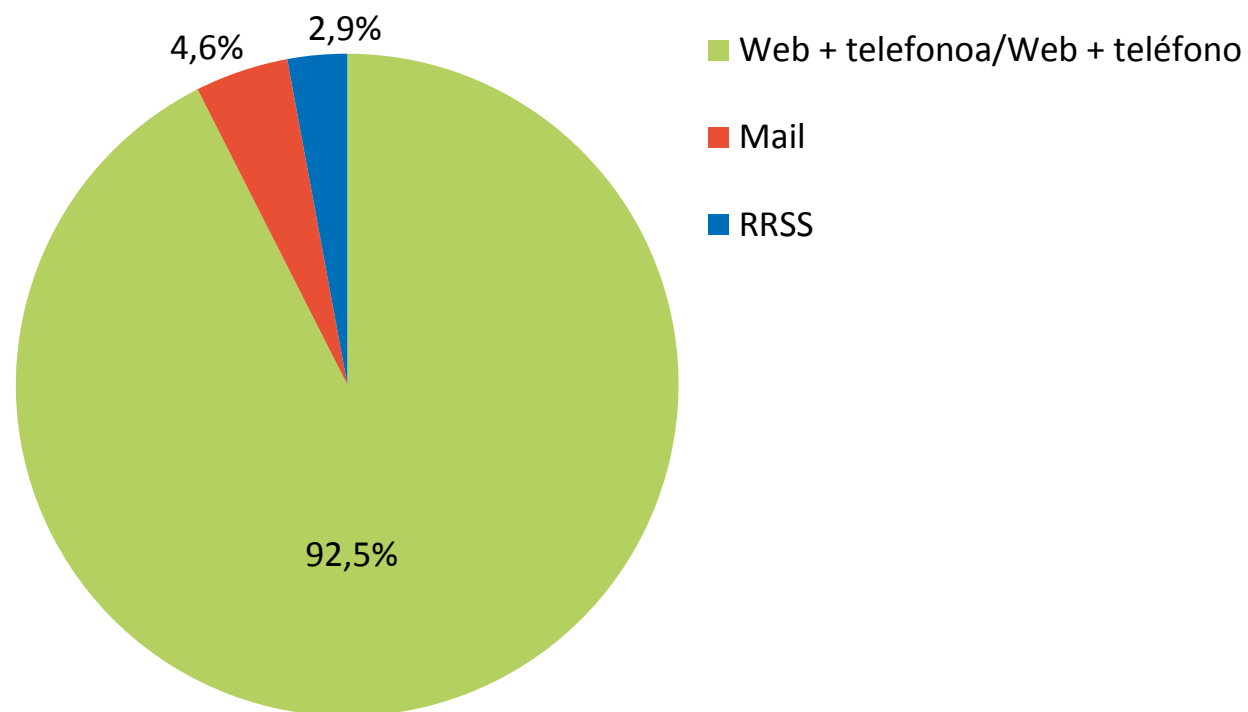
DATOS 900 300 340			
	Jasotako deiak Llamadas recibidas	Erantzutako deiak Llamadas atendidas	Zerbitzuaren maila Nivel de servicio
Urtarrila / Enero	3.654	3.260	89,2%
Otsaila / Febrero	2.921	2.806	96,1%
Martxoa / Marzo	3.372	3.256	96,6%
Apirila / Abril	3.779	3.604	95,4%
Maiatza / Mayo	3.155	3.056	96,9%
Ekaina / Junio	3.919	3.687	94,1%
Uztaila / Julio	4.882	4.608	94,4%
Abuztua / Agosto	5.609	5.242	93,5%
Iraila / Septiembre	5.183	4.827	93,1%
Urria / Octubre	5.121	4.720	92,2%
Azaroa / Noviembre	4.332	4.083	94,3%
Abendua / Diciembre	5.833	5.101	87,5%
Urteko Guztira / Total Anual	51.760	48.250	93,2%

JASOTAKO DEIAK LLAMADAS RECIBIDAS

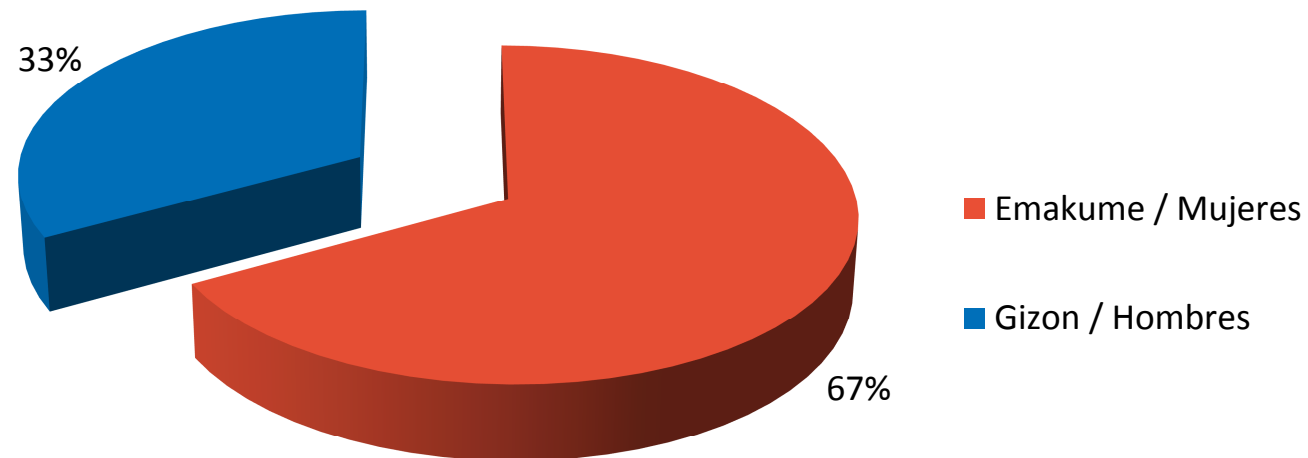


DATUAK IRISPIDEEN ARABERA

DATOS POR CANALES DE ACCESO



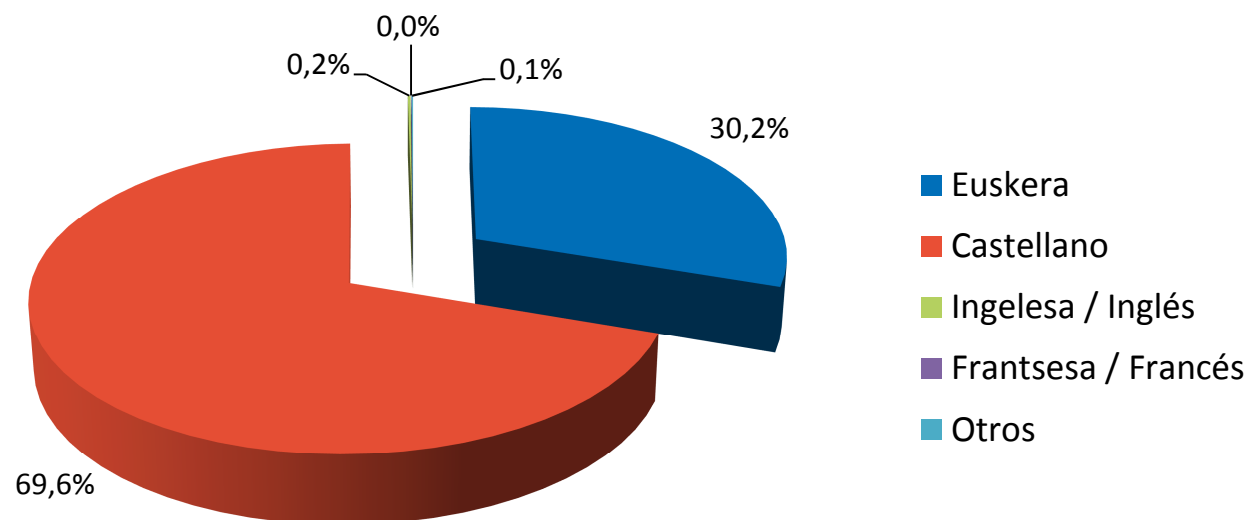
DATUAK GENEROAREN ARABERA
DATOS POR GÉNERO



DATUAK HIZKUNTZAREN ARABERA

DATOS POR IDIOMA

Hizkuntza / Idioma	
Euskera	14.992
Castellano	34.554
Ingelesa / Inglés	79
Frantsesa / Francés	11
Otros	41



SAILKAPENA TIPOLOGIAREN ARABERA

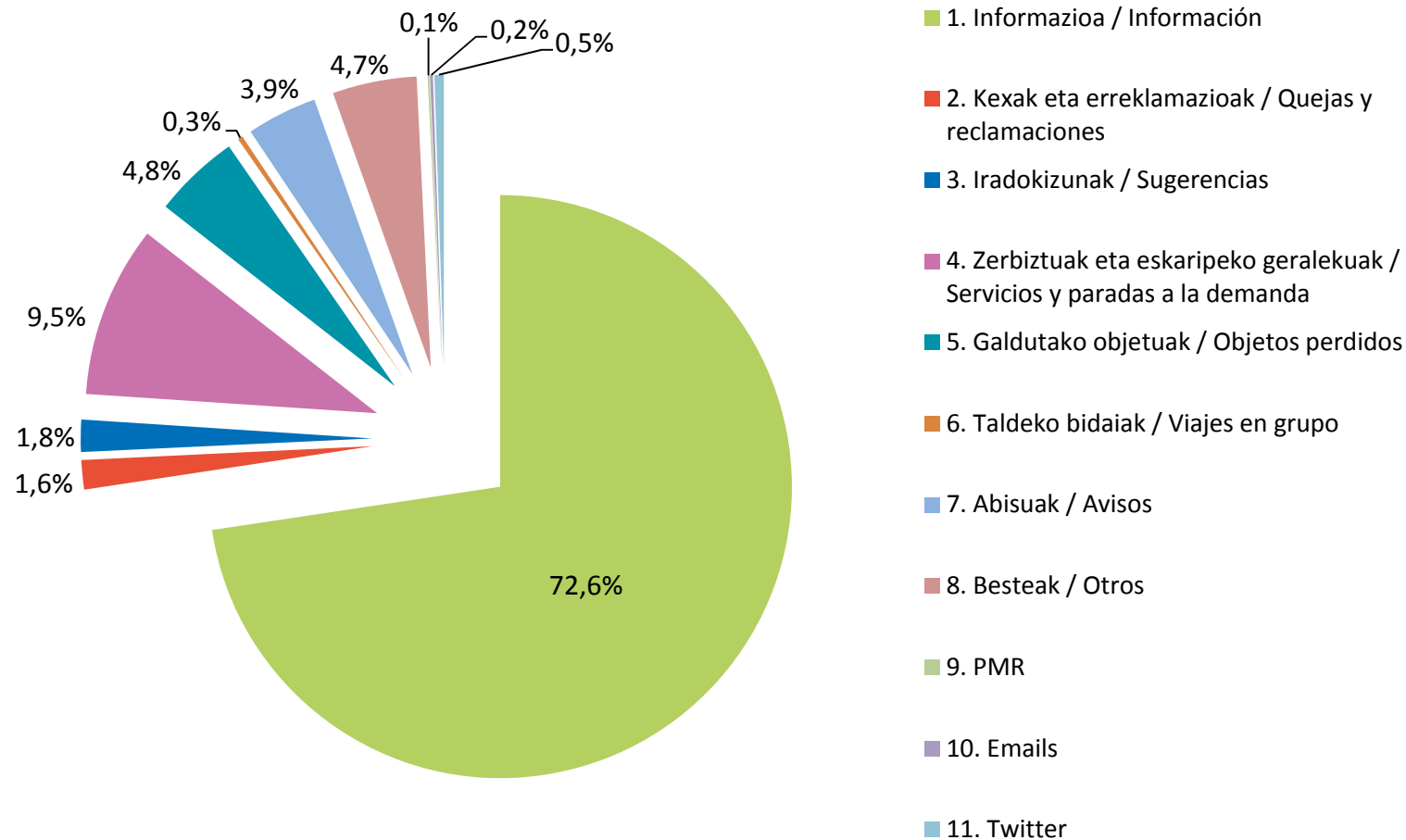
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA

Tipo	Anual	%
1. Informazioa / Información	36.768	72,6%
2. Kexak eta erreklamazioak / Quejas y reclamaciones	822	1,6%
3. Iradokizunak / Sugerencias	909	1,8%
4. Zerbitzuak eta eskaripeko geroalekuak / Servicios y paradas a la demanda	4.821	9,5%
5. Galdutako objektuak / Objetos perdidos	2.424	4,8%
6. Taldeko bidaiak / Viajes en grupo	141	0,3%
7. Abisuak / Avisos	1.980	3,9%
8. Besteak / Otros	2.366	4,7%
9. PMR	53	0,1%
10. Emails	82	0,2%
11. Twitter	261	0,5%

MMP: Mugikortasun mugatua duten pertsonak / **PMR:** Personal con Movilidad Reducida

SAILKAPENA TIPOLOGIAREN ARABERA

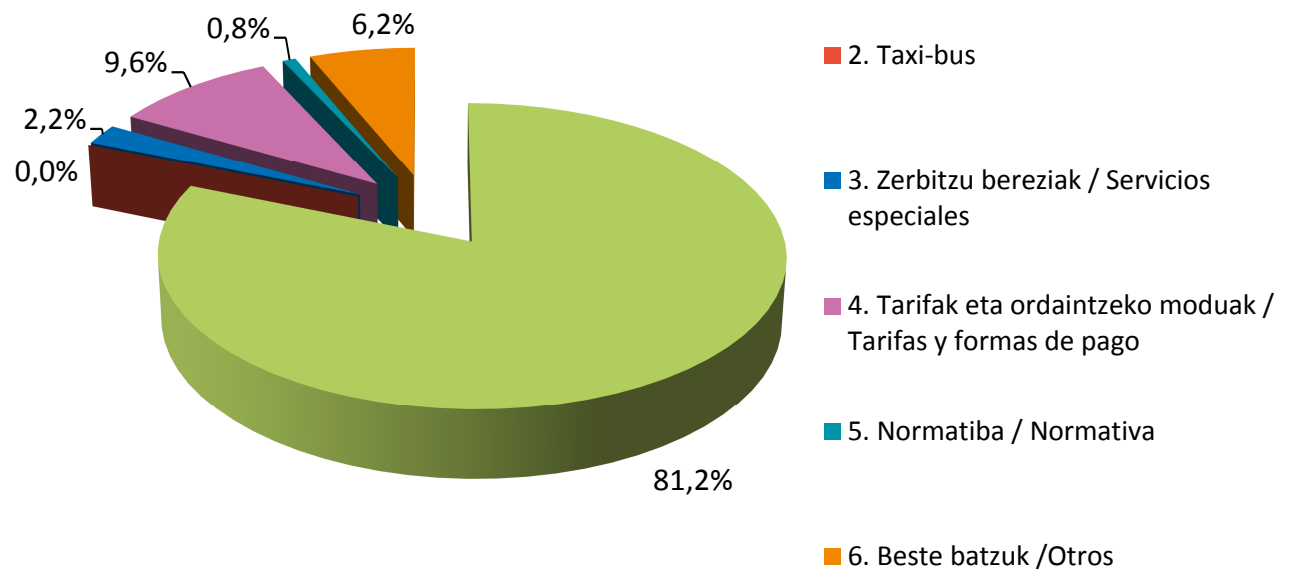
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA



1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Informazioa / Información

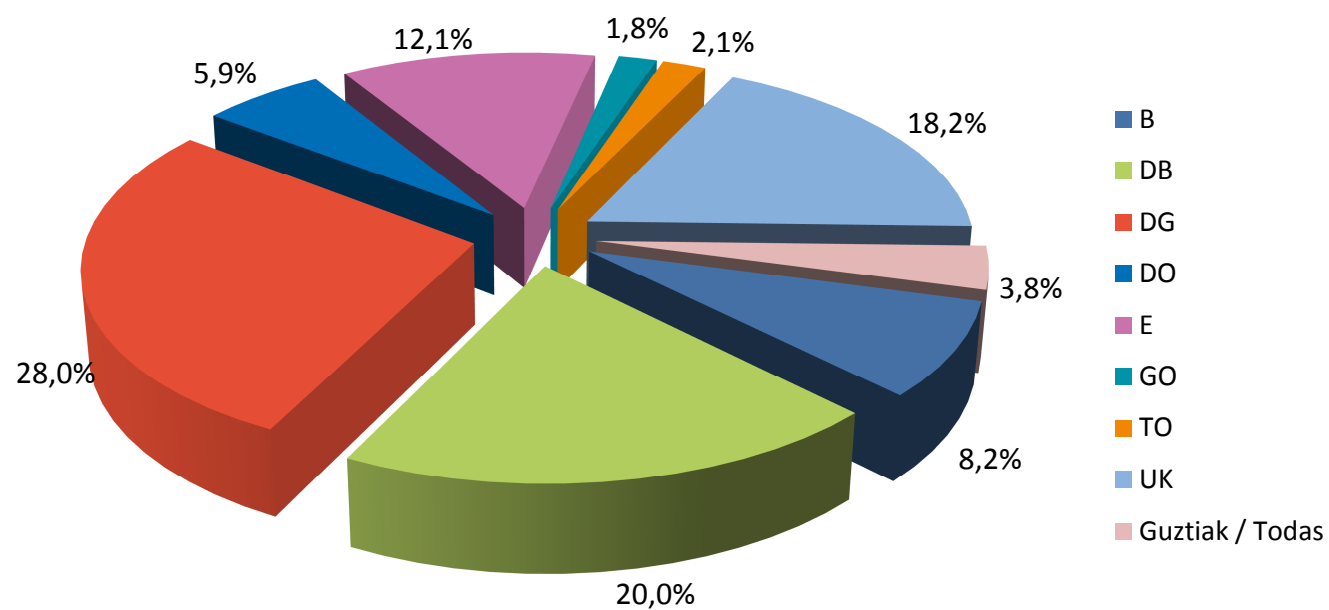
1. Lurraldebuseko lineak / Líneas Lurraldebus	29.684
2. Taxi-bus	0
3. Zerbitzu bereziak / Servicios especiales	807
4. Tarifak eta ordaintzeko moduak / Tarifas y formas de pago	3.528
5. Normatiba / Normativa	287
6. Beste batzuk / Otros	2.267



1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Lineaka / Por líneas

B	2445
DB	5925
DG	8298
DO	1740
E	3599
GO	544
TO	616
UK	5400
Guztiak / Todas	1117

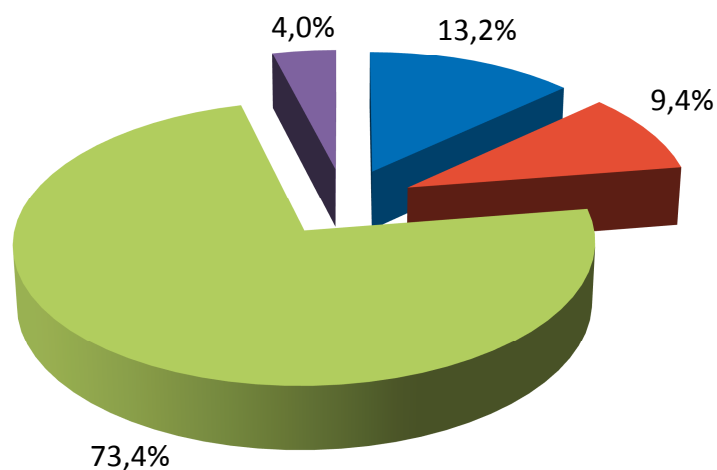


[1] Oharra / Nota: B Buruntzaldea, DB Debabarrena, DG Debagoiena, DO ibilbide luzeak /largo recorrido, E Ekialdebus, GO Goierrialdea, TO Tolosaldea, UK Urola Kosta.

2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta ereklamazioak / Subtipo Quejas y Reclamaciones

1. Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	108
2. Telefonoz konponbidea / Solución Telefónica	77
3. Tramitazioa / Tramitación	603
4. Erantzun gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos	33



1. Prozeduraren informazioa /
Información Procedimiento

2. Telefonoz konponbidea / Solución
Telefónica

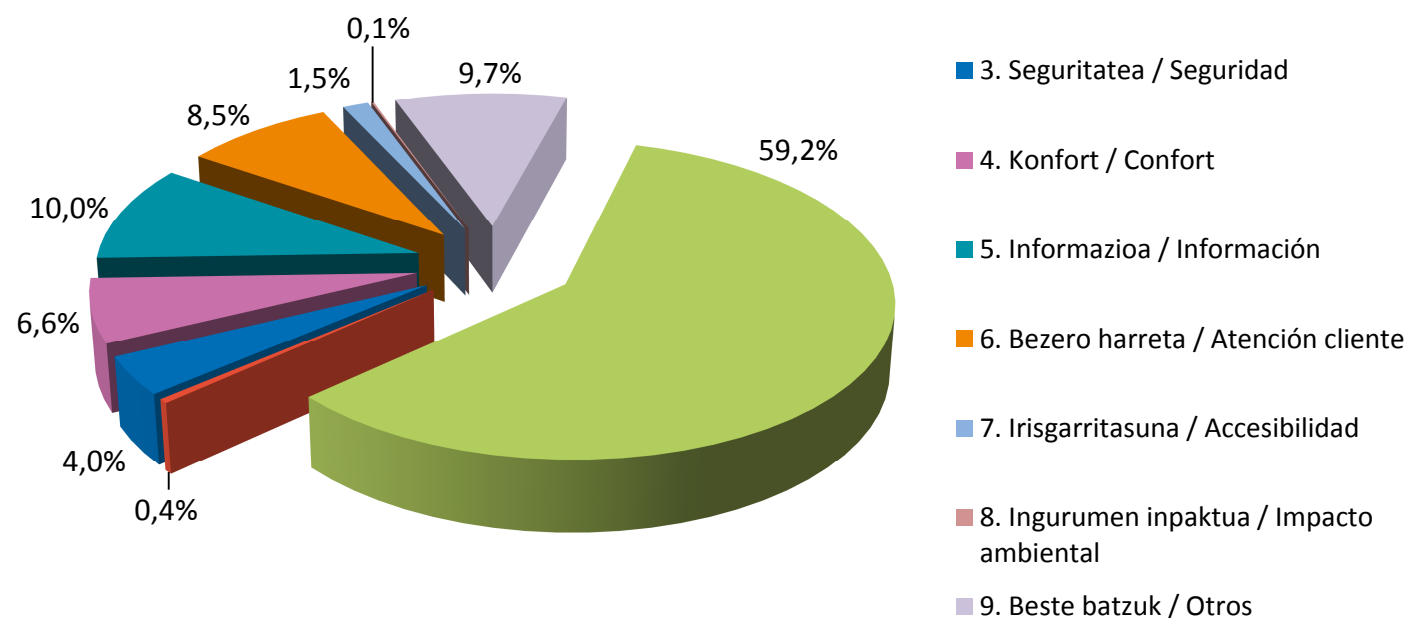
3. Tramitazioa / Tramitación

4. Erantzun gabe datuen faltagatik /
Pendiente por falta de datos

2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta erreklamazioak / Quejas y REclamaciones

1. Zerbitzua / Servicios	938
2. Tarifak / Tarifas	7
3. Seguritatea / Seguridad	64
4. Konfort / Confort	105
5. Informazioa / Información	158
6. Bezero harreta / Atención cliente	134
7. Irisgarritasuna / Accesibilidad	23
8. Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental	2
9. Beste batzuk / Otros	153



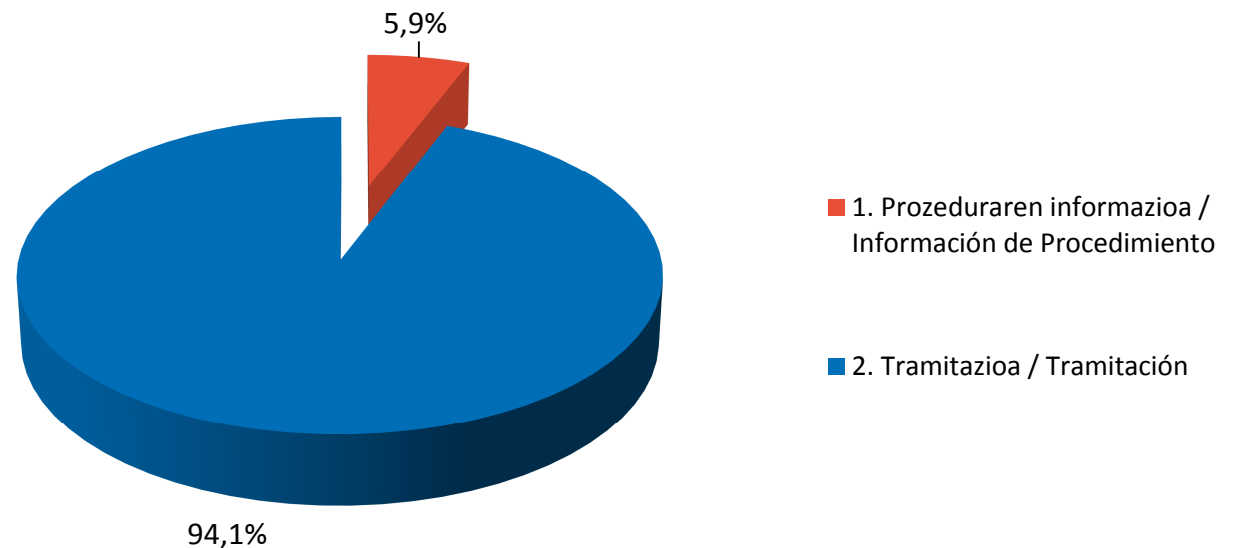
2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexa arrazoi nagusiak / Principales motivos de queja		
Ordutegien ez betetzea / Incumplimiento de horarios	292	18,43%
Geralekua ez egitea / No realización de parada	212	13,38%
Eserlekuen falta / Falta de plazas	84	5,30%
Zerbitzuen frekuentzia gehiago / Mayor frecuencia de servicios	79	4,99%
Autobusen egoera / Estado autobuses	74	4,67%
Informazioa falta / Falta de información	105	6,63%
Gidariaren tratu ezegokia / Trato incorrecto conductor/a	123	7,77%
Beste Batzuk / Otros	153	9,66%

3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

Irakokizunak / Sugerencias

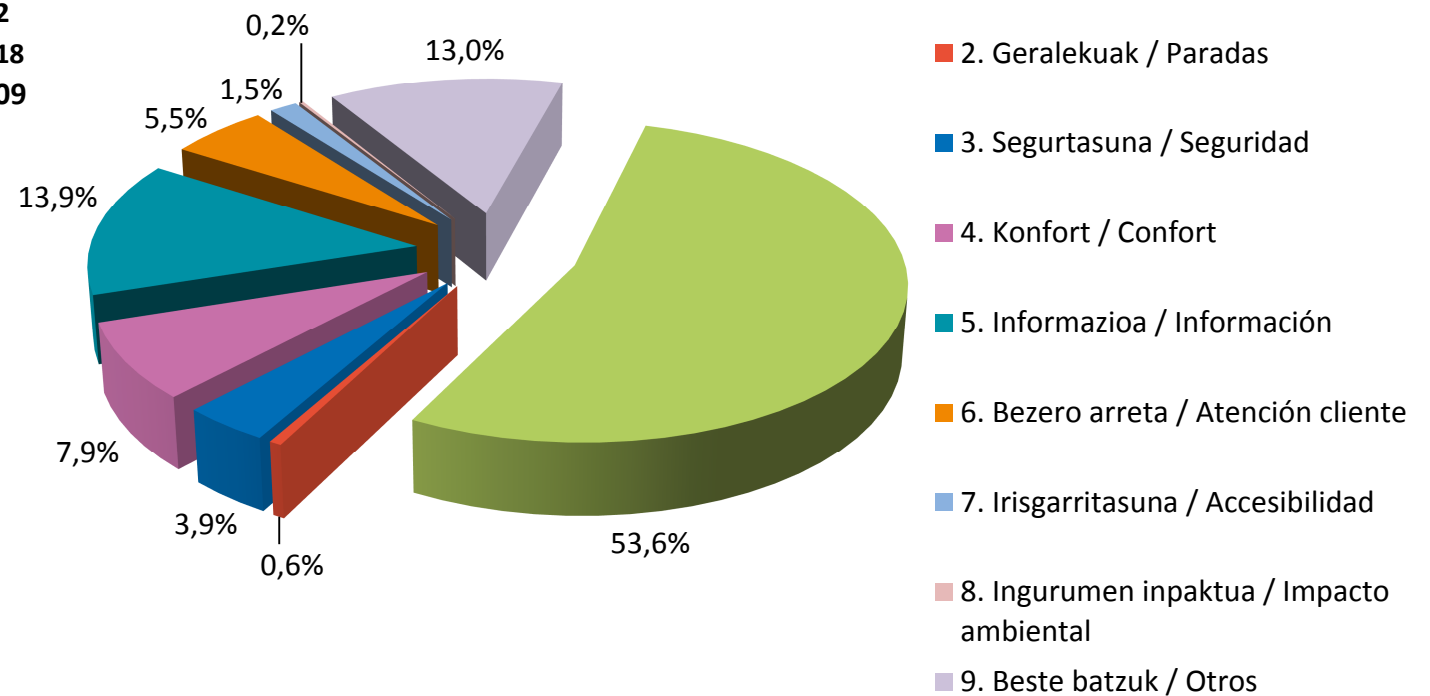
1. Prozeduraren informazioa / Información de Procedimiento	53
2. Tramitazioa / Tramitación	852



3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

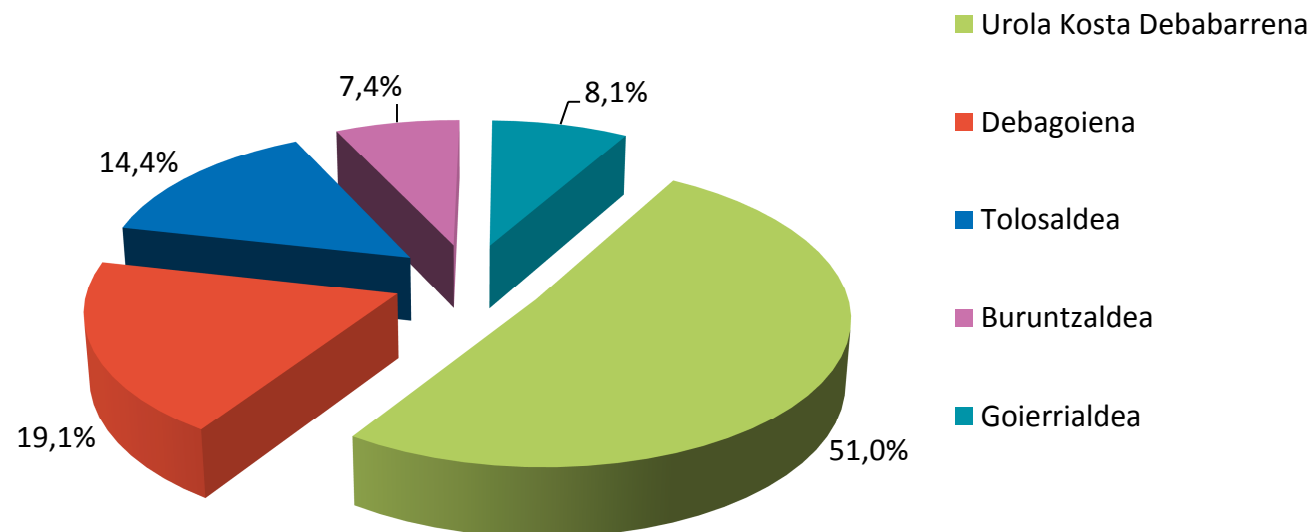
Irakokizunak / Sugerencias

1. Zerbitzuak / Servicios	487
2. Geralekuak / Paradas	5
3. Segurtasuna / Seguridad	35
4. Konfort / Confort	72
5. Informazioa / Información	126
6. Bezere arreta / Atención cliente	50
7. Irigarritasuna / Accesibilidad	14
8. Ingurumen inpaktu / Impacto ambiental	2
9. Beste batzuk / Otros	118
Guztira / Total	909



4. ESKARIPEKO ZERBITZUAK ETA GERALEKUAK SERVICIOS Y PARADAS A LA DEMANDA

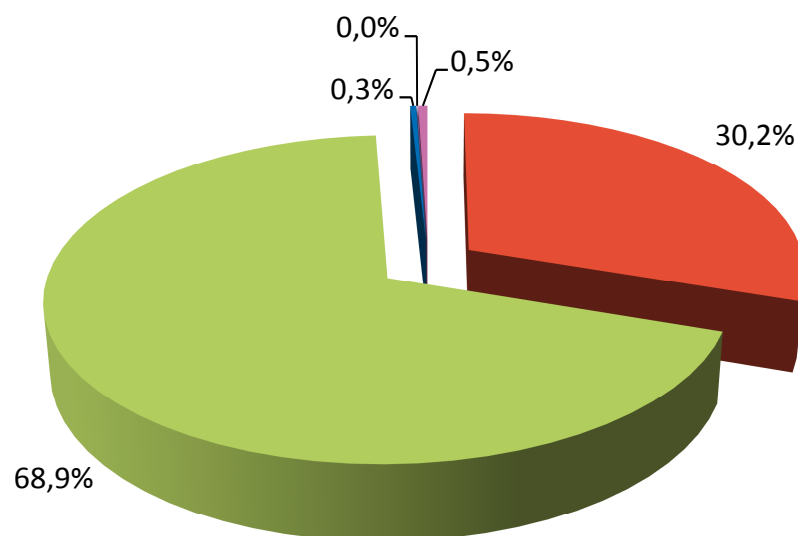
Operatzaile / Operador	
Urola Kosta Debarrena	2.147
Debagoiena	806
Tolosaldea	606
Buruntzaldea	310
Goierrialdea	340
Guztira / Total	4.209



5. GALDUTAKO OBJETUAK OBJETOS PERDIDOS

Galdutako gauzak / Objetos perdidos

1. Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	657
2. Galdutako gauza baten eskaeraren tramitazioa / Tramitación de solicitud de objeto perdido	1.501
3. Tramitatu gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos	7
4. Datuen aldaketa / Modificar datos	1
5. Eskaera baliogabetu / Anular solicitud	11
Guztira / Total	2.177



- 1. Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento
- 2. Galdutako gauza baten eskaeraren tramitazioa / Tramitación de solicitud de objeto perdido
- 3. Tramitatu gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos
- 4. Datuen aldaketa / Modificar datos
- 5. Eskaera baliogabetu / Anular solicitud

5. GALDUTAKO GAUZAK OBJETOS PERDIDOS

Operatzailea / Operador	
OARSOALDEA BIDASOA	333
UROLA KOSTA DEBABARRENA	475
BURUNTZALDEA (GARAYAR)	38
GOIERRIALDEA	26
UROLA ERDIA	117
BURUNTZALDEA (HASA)	45
DEBAGOIENA	373
TOLOSALDEA	15
BURUNTZALDEA (TSST)	76
Guztira / Total	1.498

