



AURKIBIDEA / ÍNDICE

1	AZTERKETA OROKORRA / ANÁLISIS GLOBAL	3
2	URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN	6
3	LURRALDEBUS ZERBITZUAREN URTEKO PUNTUALITASUNA / PUNTUALIDAD ANUAL DEL SERVICIO DE LURRALDEBUS	18
4	LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS	19

LURRALDEBUSEN 2018ko URTEAREN TXOSTENA / INFORME ANUAL LURRALDEBUS 2018

1 AZTERKETA GLOBALA / ANÁLISIS GLOBAL

Lurraldebuseko bidaiarien kopuruak gora egiten jarraitu du 2018an, azkeneko urteetan bezala. 2018an 24.819.559 bidaia egin dira guztira, 2017an baino 383.551 bidaia gehiago, hau da, % 1,6 igo da. Lurraldebusen erabilera inoizko handiena izan da 2018an, eta bidaia kopurua 25 milioira hurbildu da.

Lurraldebusek ematen dituen zerbitzuen erabilerak etengabe egin du gora azkeneko urteotan: 2015→22.920.596 bidaia; 2016→23.962.695 bidaia; 2017→24.434.745 bidaia; eta 2018→ 24.819.558 bidaia.

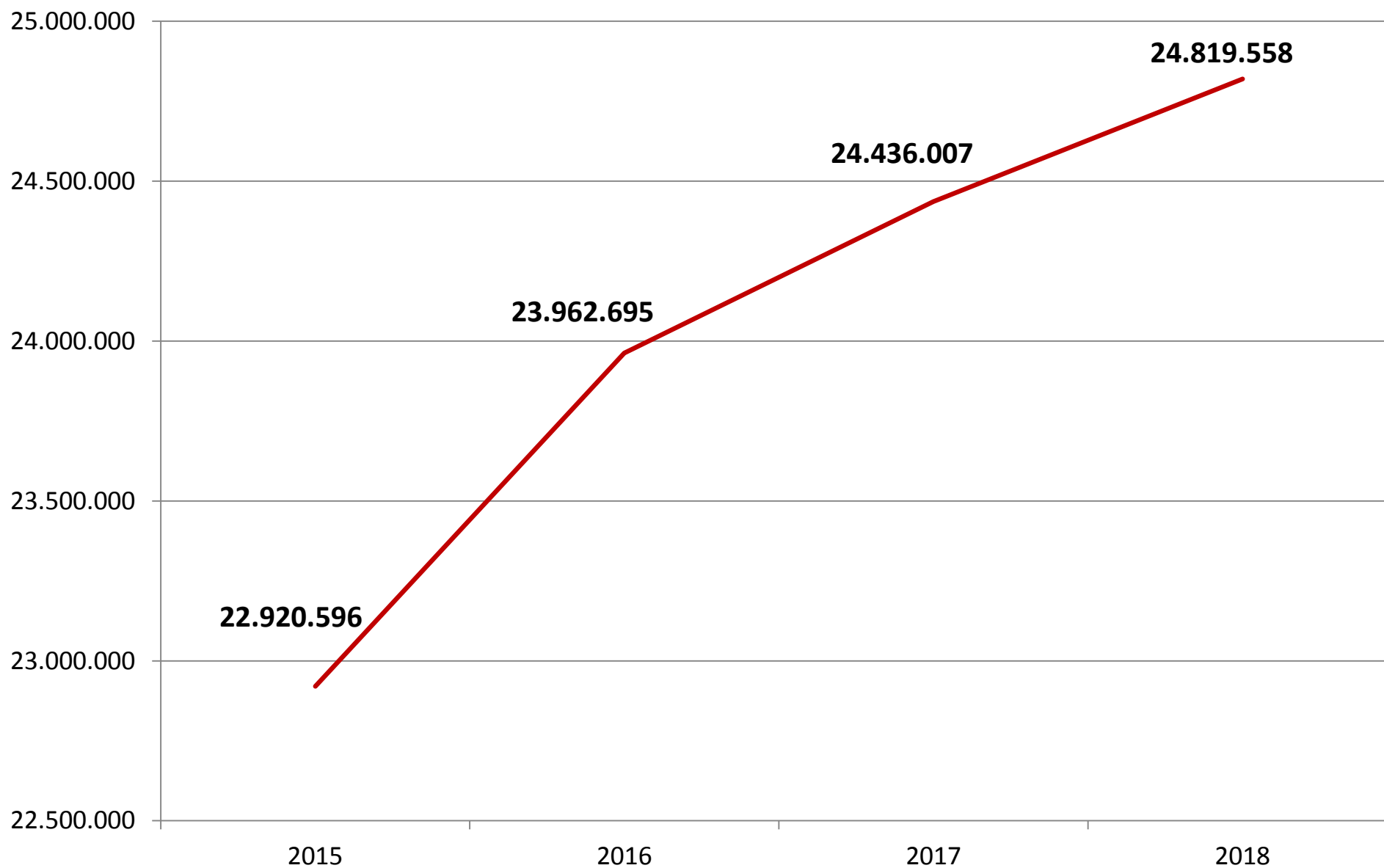
El número de viajeros registrado por Lurraldebus durante el año 2018 mantiene el crecimiento experimentado de los últimos años. Durante 2018 se ha alcanzado la cifra total de 24.819.559 viajes, 383.551 más que en el ejercicio de 2017, lo que supone un aumento del 1,6%. En 2018 se ha registrado la mayor cifra de uso de Lurraldebus acercándose a los 25 millones de viajes al año.

El incremento de uso experimentando por los servicios que presta Lurraldebus es constante en los últimos años: 2015→22.920.596 viajes; 2016→23.962.695 viajes; 2017→24.434.745 viajes; y el 2018→ 24.819.558 viajes.

BIDAIK / VIAJES	
2017	24.436.007
2018	24.819.558
Orokorra / Total	383.551
Aldaketa / Variación	1,6%

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

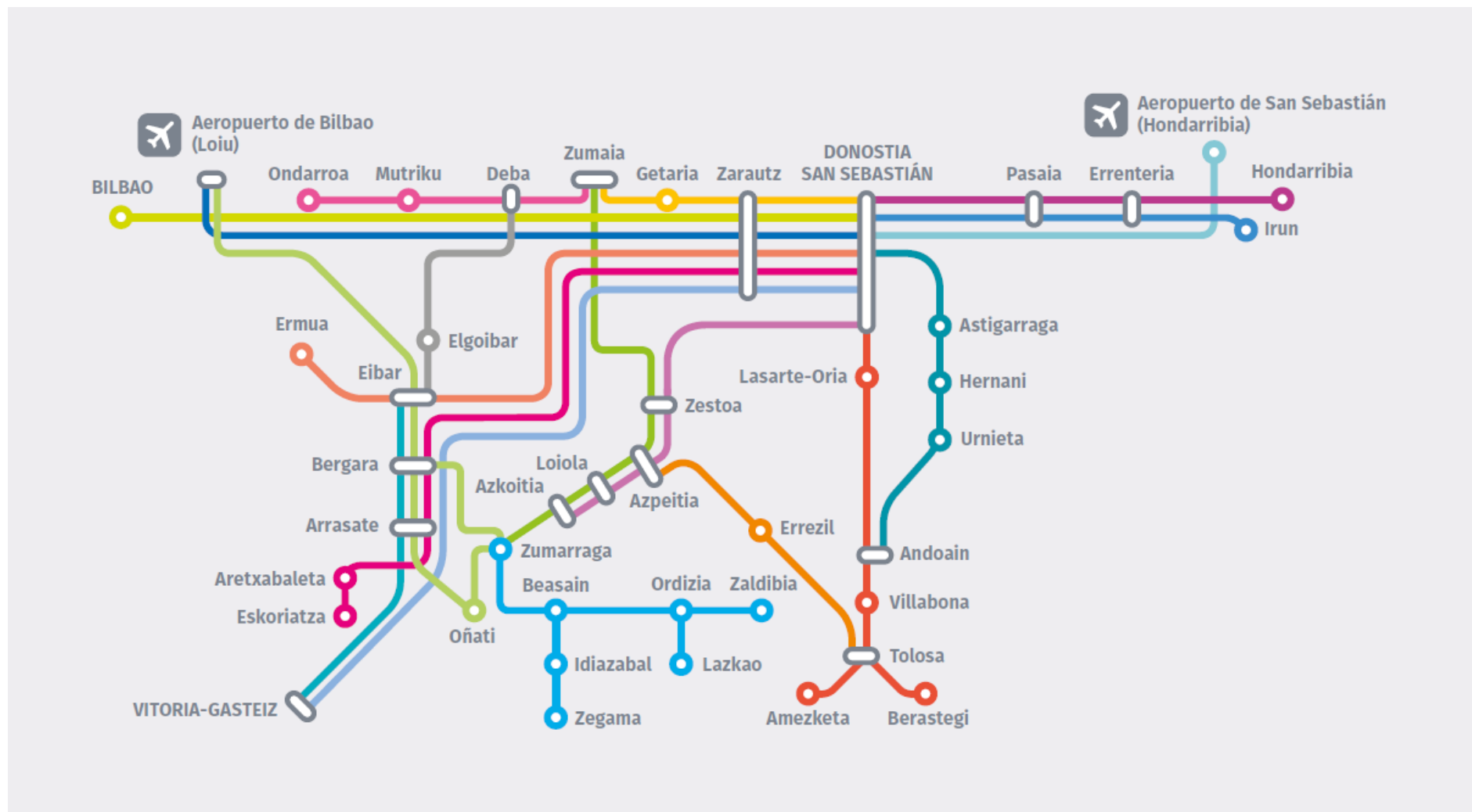
Informe Anual Lurraldebus 2018



Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018

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



Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018

2 URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN

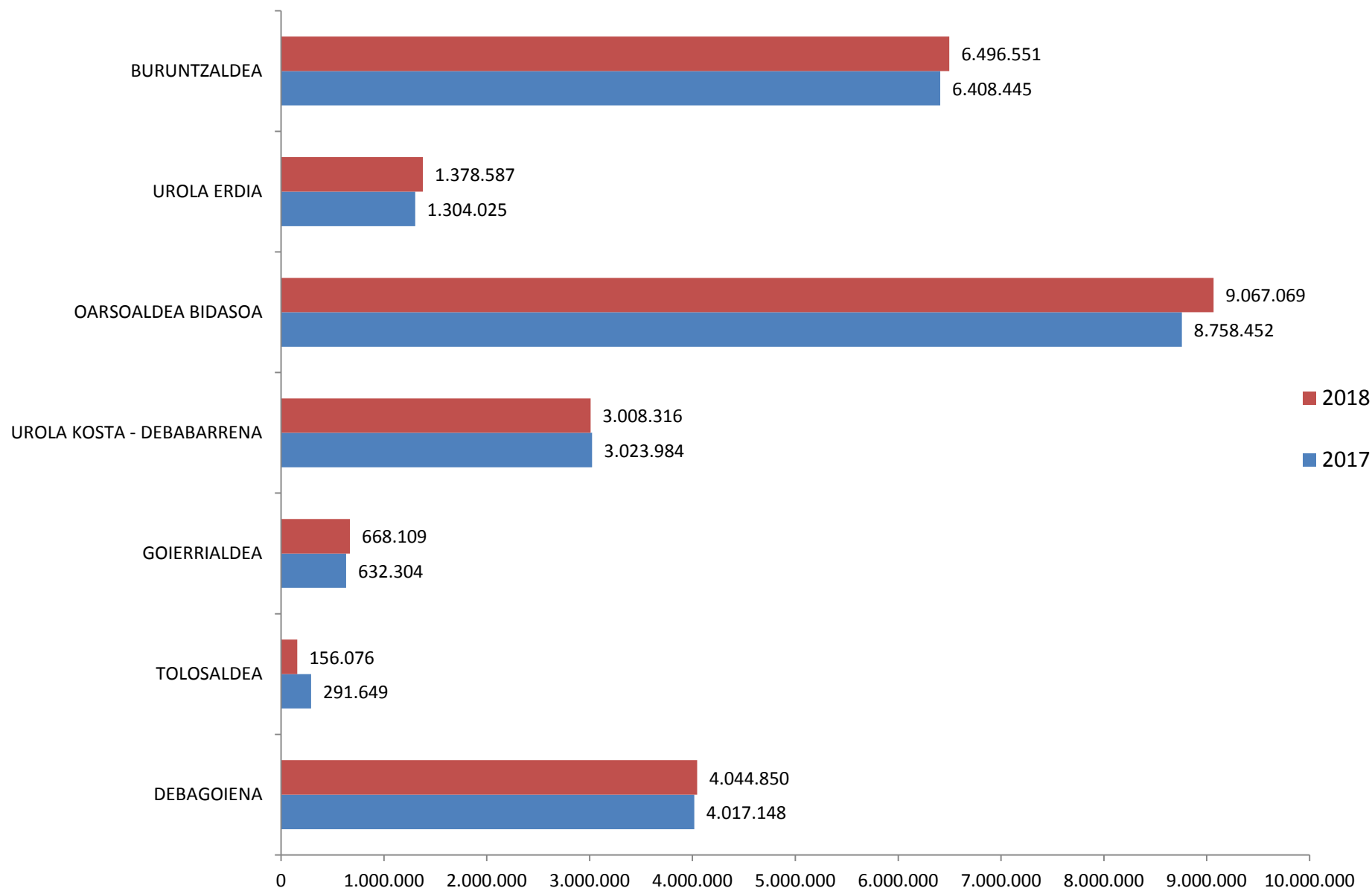
Gipuzkoako Foru Aldundiak Lurraldebusen zerbitzuaren bidez indarrean dituen emakidetako bidaiarien kopuru orokorrak % 1,6 egin du gora 2017tik 2018ra. Halaber, emakidaka bereizita bidaiarien kopuruak gora egin du emakida gehienetan. Aurten ere Goierrialdea nabarmendu da gehien, Urola Erdiarekin batera, zeinak igoera berdina izan baitu bidaia-kopuruan, % 5,7koa. Azpimarratu behar da Tolosaldeko emakidan kopuruak behera egin duela, 2018ko lehenengo seihilekoan izandako grebaren ondorioz; horrek agerian jartzen du 2019an bidaia-kopuruaren gutzitzkoa handitzeko ahalmen handia dagoela. Azpimarratu beharrekoa da, halaber, Urola Kosta-Debabarrenako emakidan bidaien kopuruak behera egin duela pixka bat, eguraldi txarrarengatik N-634 errepidea ixtearen ondorioz.

El número global de viajeros de las concesiones que la Diputación Foral de Gipuzkoa tiene en vigor mediante el servicio de Lurraldebus aumenta en 2018 un 1,6% respecto al año 2017. La desagregación por concesiones también arroja un aumento del número de viajeros en la mayoría de ellas. Siendo un año más Goierrialdea la más destacada, además de Urola Erdia que iguala el porcentaje de incremento de viajes del 5,7%. Cabe destacar el descenso de la concesión de Tolosaldea debido a la huelga sufrida durante la primera mitad de 2018, lo que indica una capacidad de crecimiento significativa del número total de viajes para el año 2019. También cabe destacar el leve descenso de la concesión de Urola Kosta – Debabarrena consecuencia de los cortes y cierres de la carretera N-634 por inclemencias meteorológicas.

EMAKIDA / CONCESIÓN	2018	2017	ALDAKETA / VARIACIÓN	
BURUNTZALDEA	6.496.551	6.408.445	88.106	1,4%
UROLA ERDIA	1.378.587	1.304.025	74.562	5,7%
UROLA COSTA - DEBABARRENA	3.008.316	3.023.984	-15.668	-0,5%
OARSOALDEA BIDASOA	9.067.069	8.758.452	308.617	3,5%
GOIERRIALDEA	668.109	632.304	35.805	5,7%
TOLOSALDEA	156.076	291.649	-135.573	-46,5%
DEBAGOIENA	4.044.850	4.017.148	27.702	0,7%
OROKORRA / GENERAL	24.819.558	24.436.007	383.551	1,6%

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



2017ko eta 2018ko urteetan emakidako izandako bidai kopurua/ Viajes por concesión años 2017 y 2018

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018

EMAKIDA / CONCESIÓN	2018 URTEA / AÑO 2018						Orokorra Total General
	Urtarr/Ene	Otsa/Feb	Martx/Marz	Api/Abr	Mai/May	Eka/Jun	
BURUNTZALDEA	538.161	501.260	554.061	516.305	551.906	533.216	3.194.909
UROLA ERDIA	108.060	104.083	116.554	109.244	116.939	114.666	669.546
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	243.881	206.842	247.383	242.770	266.584	255.025	1.462.485
OARSOALDEA BIDASOA	717.789	646.401	725.243	703.527	796.377	767.197	4.356.534
GOIERRIALDEA	59.677	53.948	58.660	56.257	62.128	55.778	346.448
TOLOSALDEA	23.649	11.611	12.626	11.953	12.378	9.592	81.809
DEBAGOIENA	322.888	315.759	342.601	321.049	363.422	345.595	2.011.314
OROKORRA / GENERAL	2.014.105	1.839.904	2.057.128	1.961.105	2.169.734	2.081.069	12.123.045

EMAKIDA / CONCESIÓN	2018 URTEA / AÑO 2018						Orokorra Total General
	Uzta/Jul	Abuz/Agos	Iral/Sept	Urri/Oct	Aza/Nov	Abe/Dic	
BURUNTZALDEA	559.797	543.852	572.894	564.349	539.594	521.156	3.301.642
UROLA ERDIA	126.776	97.865	123.840	130.038	121.841	108.681	709.041
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	274.982	239.285	272.844	272.733	254.746	231.241	1.545.831
OARSOALDEA BIDASOA	830.840	824.689	814.667	763.044	736.213	741.082	4.710.535
GOIERRIALDEA	51.234	33.451	56.873	64.889	60.974	54.240	321.661
TOLOSALDEA	6.944	5.518	11.631	13.828	18.399	17.947	74.267
DEBAGOIENA	331.092	264.696	370.759	393.610	356.912	316.467	2.033.536
OROKORRA / GENERAL	2.181.665	2.009.356	2.223.508	2.202.491	2.088.679	1.990.814	12.696.513

2018ko emakidako eta hileko izandako bidai kopurua / Viajes por concesión y mes año 2018

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



EMAKIDAKO ETA LINEAKO DATUAK / DATOS POR CONCESIÓN Y LÍNEA

- Jarrain erakusten da emakidako eta lineako biadai kopuruaren 2017. eta 2018. urteen arteko alderaketa / A continuación se muestra la comparativa de la suma de viajeros por concesión y línea de los años 2017 – 2018:

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
Buruntzaldea	G1 - HERNANI>DONOSTIA (AIETE)	1.275.378	1.268.261	7.117	0,6%
	G2 - ANDOAIN>URNIETA>HERNANI>DONOSTIA	863.478	828.734	34.744	4,2%
	G3 - ANDOAIN>DONOSTIA (OSPITALEAK)	290.301	284.319	5.982	2,1%
	G4 - GAUEKOA/NOCTURNO	43.543	45.345	-1.802	-4,0%
	G5 - FUTBOLA	16.777	21.124	-4.347	-20,6%
	G6 - HERNANI>PIKOAGA	7.305	7.468	-163	-2,2%
	T1 - LASARTE-ORIA>DONOSTIA	103.527	99.488	4.039	4,1%
	T2 - USURBIL>LASARTE-ORIA>DONOSTIA (OSPITALEAK)	91.440	93.559	-2.119	-2,3%
	T3 - ANDOAIN>LASARTE-ORIA>DONOSTIA	863.884	855.969	7.915	0,9%
	T4 - ASTEASU>TOLOSA (INSTITUTUA)	12.249	10.465	1.784	17,0%
	T5 - TOLOSA>IRURA>VILLABON>ANDOAIN>LASARTE-O>DONOS	1.128.598	1.137.282	-8.684	-0,8%
	T5D - TOLOSA>IRURA>VILLABONA>DONOSTIA (ZUZENEKOA) [1]	473.840	435.797	38.043	8,7%
	T6 - USURBIL>ZUBIETA>LASARTE>URBIL>HERNANI	144.594	143.427	1.167	0,8%
	T7 - ZERBITZU BEREZIAK/ EVENTOS ESPECIALES	12.653	15.550	-2.897	-18,6%
	A1 - HERNANI>DONOSTIA/SAN SEBASTIAN	541.253	547.954	-6.701	-1,2%
	A2 - HERNANI>DONOSTIA/SAN SEBASTIAN	602.592	586.341	16.251	2,8%
	A1 - NOCTURNO HERNANI>DONOSTIA	25.139	27.362	-2.223	-8,1%
Guztira/Total		6.496.551	6.408.445	88.106	1,4%

[1] Oharra: T5D Tolosa>Donostia (Zuzenekoa) linea gehikuntza iraunkorra jasotzen jarraitzen du / La línea T5D Tolosa>Donostia directo sigue experimentando un incremento constante de viajes.

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
Urola Erdia	UK01 - AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA [2] [3]	580.597	540.825	39.772	7,4%
	UK02 - AZKOITI>AZPEITI>ERREZIL>BIDEGOI>ALBIZT>TOLOSA [2]	25.165	27.299	-2.134	-7,8%
	UK03 - AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUTZ	184.131	178.654	5.477	3,1%
	UK04 - ALBIZTUR>BEIZAMA>AZPEITIA	31.507	30.101	1.406	4,7%
	UK05 - ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR>ERMUA [2]	175.931	166.452	9.479	5,7%
	UK06 - ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>URRETXU>ZUMAR [3]	353.062	335.404	17.658	5,3%
	UK41G - AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA	1.823		1.823	
	UK43G - AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUTZ	71		71	
	UK45G - ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR	8.758	8.321	437	5,3%
	UK46G - ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA	11.966	10.927	1.039	9,5%
	UK50B - LINEA COMODIN NOCTURNA	5.576	6.042	-466	-7,7%
Guztira / Total		1.378.587	1.304.025	74.562	5,7%

[2] Oharra: Linea hauek ibilbidearen zati bat partekatzen dute eta elkarrekin konpentsatzen dira / Estas líneas comparten parte del recorrido y se compensan entre ellas.

[3] Oharra: UK01 Azkoitia>Donostia eta UK06 Zumaia>Zumarraga lineak gehikuntza iraunkorra jasotzen jarraitzen dute, Donostiarekin lotura eta Urola baialararen ardatza. / Crecimiento constante de las líneas UK01 Azkoitia>Donostia y UK06 Zumaia>Zumarraga, conexión con San Sebastián y eje del valle del Urola.

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
Urola Kosta - Debarrena	DB01 - EIBAR>ELGETA	11.456	11.622	-166	-1,4%
	DB02 - ERMUA>EIBAR>ELGOIBAR>ZARAUZ>DONOSTIA	316.664	308.504	8.160	2,6%
	DB03 - LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTRI>DEBA>ZARAU>DONOSTIA	57.592	55.619	1.973	3,5%
	DB04 - MALLA>ERMUA>EIB>ELGO>MENDA>DEBA>MUTRI>ONDARROA	1.035.790	1.044.903	-9.113	-0,9%
	DB05 - ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA	31.263	26.128	5.135	19,7%
	DB06 - SORAL>EIBAR>ELGOIB>MEND>DEBA>MUTRIKU>ONDARROA	55.802	51.763	4.039	7,8%
	DB41G - AMOREB>DURANG>ERMUA>EIBA>ELGO>ZARAU>DONOSTIA	835	617	218	35,3%
	DB43G - LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTRIKU>DEBA>ZARAU>DONOS	203	158	45	28,5%
	DB44G - MALLAB>ERMUA>EIBA>ELGO>MENDA>MUTRIK>ONDARROA	13.565	11.987	1.578	13,2%
	DB45G - ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA	515	434	81	18,7%
	UK07 - ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA	9.246	8.800	446	5,1%
	UK08 - ZARAUZ>AIA>ORIO	29.430	28.186	1.244	4,4%
	UK09 - ZUMAIA>GETARIA>ZARAUZ>ORIO>USURBIL>DONOSTIA [4]	529.908	537.513	-7.605	-1,4%
	UK10 - ZUMAIA>GETARIA>ZARAUZ>DONOSTIA [4]	560.902	578.796	-17.894	-3,1%
	UK11 - ZUMAI>GETARI>ZARAUZ>ORIO>DONOSTIA(OSPITALEAK) [4]	298.508	307.954	-9.446	-3,1%
	UK47G - ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA	523	912	-389	-42,7%
	UK48G - ZARAUZ>AIA>ORIO	1.123		1.123	
	UK49G - ZUMA>GETA>ZARA>ORI>USUR>DONOSTIA	52.112	50.088	2.024	4,0%
	UK79B - ZUMAIA>GETARIA>ZARAUZ>AIA>ORIO>USURBIL>DONO	2.879		2.879	
Guztira / Total		3.008.316	3.023.984	-15.668	-0,5%

[4] Oharra: N-634 errepidearen kostako tartea (Zarautz-Zumaia) erabiltzen duten lineek eguraldi txarraren eragina izan dute (deboraleak, urjaisiak eta abar); adibidez, otsailean itxita egon da errepidea ia hilabete osoan, martxoan harri haundi baten lurjaisia eragin zion, baita urtean zehar hainbat trafiko mozketak ere mantenu lanak zirela eta. UK09 Zumaia>Donostia, UK10 Zumaia>Donostia eta UK11 Zumaia> Donostia (Hospital) lineak eraginda. / La líneas que utilizan la carretera N-634 a su paso por la costa (Zarautz > Zumaia) se han visto afectadas por las inclemencias del tiempo (temporales, desprendimientos del monte, etc...) por ejemplo, gran parte del mes de febrero se mantuvo cortada, en marzo sufrió el desprendimiento de una gran roca, así como diferentes cortes durante el año por mantenimiento. Afectando a las líneas UK09 Zumaia>Donostia, UK10 Zumaia>Donostia y UK11 Zumaia>Donostia (Hospital).

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
Oarsoalde Bidasoa	E01-P.DONIBANE>LEZO>ERRENTE>P.ANTXO>DONOSTIA (N-I)	1.313.120	1.282.859	30.261	2,4%
	E02-OIARTZUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	1.380.320	1.378.450	1.870	0,1%
	E03-P.DONIBANE>ERRETERIA>DONOSTIA OSPITALEAK	191.794	179.673	12.121	6,7%
	E04-OIARTZUN>ERRETERIA>DONOSTIA (AP-8)	168.487	171.383	-2.896	-1,7%
	E05-ERRETERIA(BERAUN)>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	1.239.488	1.231.568	7.920	0,6%
	E06-ERRETERIA>DONOSTIA OSPITALEAK	116.038		116.038	
	ERRETERIA>ALTZA>GARBERA>HOSPITALES		150.791	-150.791	
	E07-P.SN PEDRO (TRINTX)>P.ANTX>DONOSTIA OSPITALEAK	136.944		136.944	
	TRINTXERPE>P. ANTXX>POLICLÍNICA (VARIANTE)		129.537	-129.537	
	E08-P. SAN PEDRO (TRINTXERPE)>DONOSTIA	131.308	115.250	16.058	13,9%
	E09-P.SAN PEDRO>DONOSTIA (N-I)	1.130.490	1.115.564	14.926	1,3%
	E15-ERRETERIA (BERAUN)>DONOSTIA OSPITALEAK	91.320		91.320	
	BERAUN>HOSPITALES		52.795	-52.795	
	E20-HONDARRIB>IRUN>ERRETER>PASAIA>DONOSTIA	458.460	32.202	426.258	
	HONDARRIBIA>HOSPITAL>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA		413.761	-413.761	
	E21-HONDARRIBIA (AIREPORTUA)>DONOSTIA (AP-8)	249.940	238.631	11.309	4,7%
	E22-HONDARRIBIA>IRUN (CC TXINGUDI MERKATALGUNEA)	86.647	85.442	1.205	1,4%
	E23-HONDARRIBIA>IRUN (MENDEB/OEST)>DONOSTIA (AP-8)	13.144	11.943	1.201	10,1%
	E24-IRUN>DONOSTIA (AP-8)	24.670	23.563	1.107	4,7%
	E25-HONDARRIBIA>IRUN	997.884	962.218	35.666	3,7%
	E26-IRUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	652.813	629.160	23.653	3,8%
	E27-HONDARRIBIA>IRUN>ERRETERIA>DONOSTIA (N-I)	369.201	34.704	334.497	
	HONDARRIBI>IRUN>ERRETERIA>DONOSTIA (POR N>I)		318.218	-318.218	
	E28-HONDARRIBIA(AMA GUADALUPEKOA)>AIREPORTUA	120.057	126.589	-6.532	-5,2%
	E50-HONDARRIBIA>DONOSTIA (ANOETA)	2.505	3.622	-1.117	-30,8%
	E51-P. DONIBANE>DONOSTIA (ANOETA)	3.982	5.257	-1.275	-24,3%
	E52-OIARTZUN>DONOSTIA (ANOETA)	3.790	5.215	-1.425	-27,3%
	E55-ERRETERIA (BERAUN)>DONOSTIA (ANOETA)	2.183	2.998	-815	-27,2%
	E59-P. SAN PEDRO>DONOSTIA (ANOETA)	3.885	5.113	-1.228	-24,0%

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018

E71-P.DONIBANE>LEZO>ERRENTE>P.ANTXO>DONOSTIA (N-I)	31.631	1.978	29.653	1.499,1%
E72-OIARTZUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	29.848	1.431	28.417	1.985,8%
E75-ERRETERIA (BERAUN)>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	26.424	1.433	24.991	1.744,0%
E76-HONDARRIBIA (AIREPORTUA)>DONOSTIA (AP-8)	1.627			
E77-HONDARRIBI>IRUN>ERRETER>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	48.233	2.886	45.347	
HONDARRIBIA>IRUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)		42.231	-42.231	
E78-HONDARRIBIA>IRUN	13.712	468	13.244	2.829,9%
E79-P. SAN PEDRO>DONOSTIA (N-I)	27.124	1.519	25.605	1.685,6%
Guztira / Total	9.067.069	8.758.452	308.617	3,5%

[5] Oharra: 2017an, gaueko lineak eta haien erreferentziako lineak batera kontabilizatu ziren. / En 2017 las líneas nocturnas y sus líneas de referencia se contabilizaban de manera conjunta.

[6] Oharra: E06 Erreteria > Donostia (Ospitaleak) eta E15 Erreteria (Beraun) > Donostia (Ospitaleak) lineen ibilbidea aldatu egin zen 2017ko apirilean. Ordutik Aurrera, ibilbide hori 2 lineak egiten dute. / El recorrido de las líneas E06 Erreteria > San Sebastián (Hospitales) y E15 Erreteria (Beraun) > San Sebastián (Hospitales) se han visto modificadas en abril de 2017. A partir de entonces ese recorrido se ha visto cubierto por 2 líneas.

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
Goierrialdea [7]	GO01 - ZEGA>SEGUR>IDIAZ>OLABER>BEASAI>ORDIZ>ZALDIBIA	280.940	263.240	17.700	6,7%
	GO04 - LEGORRE>ITSASOND>ORDIZIA>BEASAIN>LAZKAO>ATAUN	183.029	179.968	3.061	1,7%
	GO05 - LAZK>ORDI>BEAS>ORMA>EZKI>ZUMARRAGA(OSPITALEA)	169.619	156.702	12.917	8,2%
	GO06 - GABIRIA>ORMAIZTEGI>ITSASO>EZKIO>ZUMARRAGA	9.985	9.196	789	8,6%
	GO21E - ALTZAGA>ARAMA>ORDIZIA>ITSASONDO	9.318	8.492	826	9,7%
	GO22E - MUTILOA>ZERAIN>SEGURA	2.409	2.558	-149	-5,8%
	GO23E - GAINZA>ZALDIBIA>ORDIZIA	2.188	1.948	240	12,3%
	GO24E - OLABERRIA>LAZKAO	5.411	5.309	102	1,9%
	GO41G - GAUEKOA/NOCTURNO	3.914	3.852	62	1,6%
	GO50B - LINEA COMODIN DIURNA	773	640	133	20,8%
	GO51B - LINEA COMODIN NOCTURNA	523	399	124	31,1%
Guztira / Total		668.109	632.304	35.805	5,7%

[7] Oharra: 2016an Goierrialdean egin zen berrantolaketa emaitza positiboak izan ditu: 2018ra arte ia 100.000 bidaien gehikuntza metatua eman da (99.033). Linea nagusietan, GO01 Zegama>Zadibia eta GO05 Lazkao>Zumarraga, igoera garrantzitsua izan da. / La reordenación llevada a cabo en 2016 en Goierrialdea ha tenido resultados positivos, con un aumento acumulado de casi 100.000 viajes hasta 2018 (99.033). En las líneas principales, GO01 Zegama> Zaldibia y GO05 Lazkao>Zumárraga, ha habido un aumento importante.

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
TOLOSALDEA [8]	TO01 - TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA	28.495	51.981	-23.486	-45,2%
	TO02 - TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI	32.051	59.446	-27.395	-46,1%
	TO03 - TOLOSA>TXARAMA>LIZARTZA>OREXA	8.785	19.491	-10.706	-54,9%
	TO04 - TOLOSA>IBARRA>BELAUNTZA>LEABURU>GAZTELU	3.611	8.482	-4.871	-57,4%
	TO05 - TOLOSA>ALBIZTUR>BIDANIA-GOITATZ	3.552	8.441	-4.889	-57,9%
	TO06 - TOLOSA>IBARRA (APATTA ERREKA)	26.424	30.618	-4.194	-13,7%
	TO07 - TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABON>ZIZURKIL>ASTEASU	33.831	76.688	-42.857	-55,9%
	TO08 - LARRAUL>ASTEASU>ZIZURKIL>VILLABONA>ADUNA	5.188	14.700	-9.512	-64,7%
	TO20E - TOLOSA>ANOETA>ALKIZA	2.608	2.780	-172	-6,2%
	TO21E - TOLOSA>HERNIALDE	5.441	8.057	-2.616	-32,5%
	TO22E - ZIZURKIL>VILLABONA	212	518	-306	-59,1%
	TO23E - ADUNA>ANDOAIN	228	349	-121	-34,7%
	TO24E - ORENDAIN>ALEGIA	1.050	969	81	8,4%
	TO25E - ALEGIA>ALTZO	727	1.782	-1.055	-59,2%
	TO26E - BALIARRAIN>ALEGIA	1.751	1.636	115	7,0%
	TO27E - VILLABONA>ALKIZA	706	730	-24	-3,3%
	TO28E - AMEZKETA(UGARTE)>TOLOSA(BEDAIO)	953	926	27	2,9%
	TO29E - IBARRA(IZASKUN)>TOLOSA>IBARRA	126	236	-110	-46,6%
	TO41G - TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA	108	777	-669	-86,1%
	TO42G - TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI	110	812	-702	-86,5%
	TO47G - TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABON>ZIZURKI>ASTEASU	119	2.230	-2.111	-94,7%
Guztira/Total		156.076	291.649	-135.573	-46,5%

[8] Oharra: Tolosaldeako emakida lanuzteak jasan ditu 2018ko hasieratik. Eusko Jaurlaritzak % 30eko bete diren zerbitzu minimoak dekretatu zituen. / La concesión de Tolosaldea sufrió una huelga laboral desde principios de 2018. El Gobierno Vasco decretó un 30% de servicios mínimos que se han cumplido.

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2018	2017	Aldaketa / Variación	
Debagoiena	DG01 - ARRASATE>OÑATI>BILBAO	85.946	81.500	4.446	5,5%
	DG02 - BERGARA>OÑATI>ARRASATE>DURANGO>BILBAO	41.694	43.186	-1.492	-3,5%
	DG03 - ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAGA [9]	114.912	27.717	87.195	314,6%
	DG04 - ZUMARRAGA>LEGAZPI>OÑATI>ARRASATE [9]	316.628	84.721	231.907	273,7%
	DG05 - EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ [9]	494.799	849.927	-355.128	-41,8%
	DG05A - (ERMUA)EIBAR>BERGARA>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ [9]	262.447	75.386	187.061	248,1%
	DG05D - EIBAR>VITORIA-GASTEIZ(PADURATIK/POR PANTANO) [9]	104.997	31.671	73.326	231,5%
	DG06 - ESKORIATZA>ARRASATE>DEBA	12.563	10.896	1.667	15,3%
	DG07 - ESKORIATZA>DONOSTIA	320.414	320.867	-453	-0,1%
	DG09 - ZUMARR(OSPITALEA)>LEGAZPI>ZUMARRAGA(OSPITALEA)	129.666	125.745	3.921	3,1%
	DG10 - BERGARA>ARRASATE>ARETXABALETA>ESKORIATZA [9]	478.217	120.422	357.795	297,1%
	DG11 - EIBAR>ARRASATE [9]	159.817	51.531	108.286	210,1%
	DG03 - CIRCULAR SENTIDO OÑATI [9]		355.607	-355.607	
	DG04 - CIRCULAR SENTIDO BERGARA [9]		335.776	-335.776	
	DG08 - OÑATI>EIBAR [9]		42.597	-42.597	
	DG20E - BERGARA>ELGETA	12.227	12.804	-577	-4,5%
	DG21E - LEINTZ>ESKORIATZA>ARRASATE(OSPITALEA)	6.367	7.262	-895	-12,3%
	DG40G - EIBAR>BERGARA>ARRASATE	12.646	10.877	1.769	16,3%
	DG41G - OÑATI>ARRASATE	3.298	207	3.091	1.493,2%
	DG42G - EIBAR>ARRASATE	1.335	2.672	-1.337	-50,0%
	DG43G - ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAGA	340		340	
	DG44G - ZUMARRAGA>LEGAZPI>OÑATI>ARRASATE	1.307		1.307	
	DG45G - EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	3.748		3.748	
	DG47G - ESKORIATZA>DONOSTIA	1.504			
	DG56B - ARRASATE>OÑATI>AEROPUERTO BILBAO [11]	32.463	26.023	6.440	24,7%
	DO01 - DONOSTIA>BILBAO	820.994	823.808	-2.814	-0,3%
	DO02 - DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ	298.735	287.104	11.631	4,1%
	DO03 - DONOSTIA>TOLOSA>ZUMARRAGA>BILBAO	28.675	30.280	-1.605	-5,3%
	DO41G - DONOSTIA>BILBAO [10]	4.716	42	4.674	11.128,6%
	DO42G - DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ [10]	2.323	41	2.282	5.565,9%
	DO50B - DONOSTIA>AEROPUERTO BILBAO [11]	292.072	258.479	33.593	13,0%
Guztira / Total		4.044.850	4.017.148	27.702	0,7%

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



[9] Oharra: Eskualdeko alkateek eskatuta eta udal guztiekin adostuta, 2018an indarrean jarri da Debagoienako lineen antolaketa berria. 2017 arte DG03-Zirkularra Oñatirantz, DG04-Zirkularra Bergararantz, DG05 Eibar > Gasteiz eta DG08-Oñati > Eibar lineek egiten zuten ibilbidea ordeztu egin da, eta orain linea hauek egiten dute: DG03-Zumarraga>Bergara, DG04-Zumarraga>Arrasate, DG05 (DG05A, DG05D) Eibar>Gasteiz, DG10-Bergara>Eskoriatza eta DG11 Eibar>Arrasate. / A petición de alcaldes de la zona y consensuados con todos los ayuntamientos, en 2018 ha entrado en vigor una nueva ordenación de las líneas de Debagoiena. Se ha suplido el recorrido que realizaban hasta 2017 las líneas DG03-Circular sentido Oñati, DG04-Circular sentido Bergara, DG05 Eibar > Vitoria y DG08-Oñati > Eibar; por las líneas DG03-Zumarraga>Bergara, DG04-Zumarraga>Arrasate, DG05 (DG05A, DG05D) Eibar>Gasteiz, DG10-Bergara>Eskoriatza y DG11 Eibar>Arrasate.

[10] Oharra: Gaueko 2 linea berri, Donostiatik Gasteizera eta Bilbora joateko, ostiral, larunbat eta igandetan, zerbitzua 0.00etara arte luzatuz. / 2 nuevas Líneas nocturnas que unen San Sebastián con Vitoria-Gasteiz y Bilbao los viernes, sábados y domingos prolongando el servicio hasta las 00:00.

[11] Oharra: Igoera nabarmena Bilboko aireporturekin lotzen duten lineetan. / Significativo aumento de las líneas que conectan con el aeropuerto de Bilbao.

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018



3 LURRALDEBUS ZERBITZUAREN 2018aren URTEKO PUNTUALITASUNA / PUNTUALIDAD ANUAL DEL SERVICIO DE LURRALDEBUS DE 2018

PUNTUALITASUN MAILA / NIVEL PUNTUALIDAD							
EMAKIDA / CONCESIÓN	ZERBITZUAK SERVICIOS	GARAIZ / EN HORA		ATZERAPENA / RETRASO 301-900		ATZERAPENA / RETRASO MAS-901	
BURUNTZALDEA*	92.914	88.975	95,76%	3.296	3,55%	643	0,69%
UROLA ERDIA	61.199	58.419	95,46%	2.372	3,88%	408	0,67%
OARSOALDEA BIDASOA	257.416	236.827	92,00%	18.812	7,31%	1.777	0,69%
UROLA KOSTA – DEBABARRENA	90.034	85.817	95,32%	3.663	4,07%	554	0,62%
GOIERRIALDEA	47.736	45.942	96,24%	1.533	3,21%	261	0,55%
TOLOSALDEA	17.236	15.542	90,17%	1.655	9,60%	39	0,23%
DEBAGOIENA	161.546	148.205	91,74%	12.023	7,44%	1.318	0,82%
OROKORRA / TOTAL	728.081	679.727	93,36%	43.354	5,95%	5.000	0,69%

*Buruntzaldeko emakidan Garayar enpresaren zerbitzuak bakarrik hartzen dira kontuan, HASAk eta CTSSTk teknologia egokirik ez dutelako, eta horien emakida dagoeneko iraungita dauden kontratu zaharrei lotuta dagoelako. / La concesión de Buruntzaldea sólo contempla los servicios de Garayar dado que HASA y CTSST no disponen de la tecnología apropiada y está sujeta a contratos viejos que ya han caducado

Adierazi behar da mugikortasunaren arloan atzerapena dela 5 minututik gorako itxaronaldia eragiten duena. Horrek esan nahi du zerbitzuen % 86,29 garaiz ibiltzen dela (359.783).

Goierrialdekoa da emakidarik puntualena; bere puntualtasun-maila % 96,24koa da.

Cabe indicar que en el ámbito de la movilidad se considera que el retraso se produce con esperas superiores a los 5'. Esto nos indica que el 86,29% de los servicios son puntuales (359.783).

La concesión más puntual es la de Goierrialdea con un nivel de puntualidad del 96,24%

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

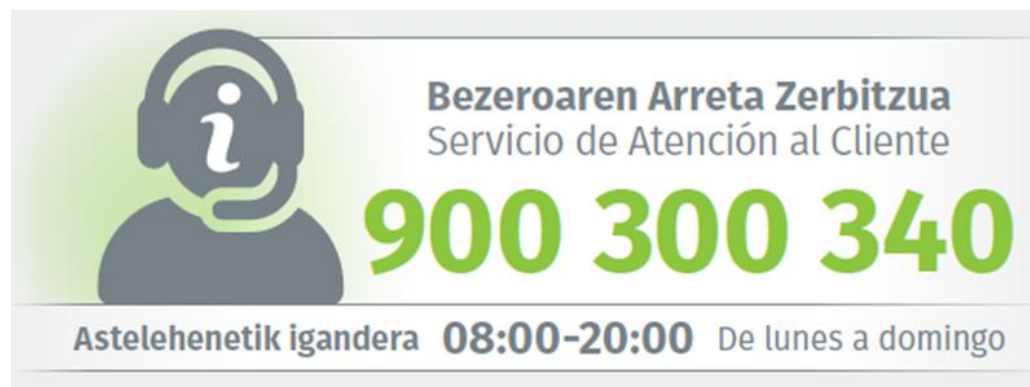
Informe Anual Lurraldebus 2018

4 LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS

2018an erabilgarri egon dira Lurraldebusen informazio-zerbitzuko tresna berriak, Lurraldebusen web orri berria eta app berria. Informazio sistema horiek Lurraldebusen informazioa errazago eskuratzeko aukera ematen dute. Horien bidez, denbora errealean jakin daiteke zein den zerbitzuaren egoera, itxoin beharreko denbora, zerbitzuen ibilbidea, galekuak, abisuak eta ordutegiak, eta, horretaz gain, bidaiak planifikatzeko gailu bat eta "LurTicket" aplikazioaren bidez txartelak erosteko aukera eskaintzen da.

Durante el 2018 han estado disponibles las nuevas herramientas del servicio de información d Lurraldebus, la nueva página web y la nueva app de Lurraldebus. Estos sistemas de información permiten ofrecer con mayor accesibilidad a la información de Lurraldebus. Permiten conocer en tiempo real la situación del servicio, el tiempo de espera, el recorrido de los servicios, las paradas, los avisos, horarios, además de ofrecer un planificador de viajes y la compra de billetes mediante la aplicación "LurTicket".

The image shows a collage of Lurraldebus digital services. At the top left is the website header with the Lurraldebus logo, language selector (EUSKARA), and contact number (900 300 340). Below it is a search bar for 'Bidaia planifikatu' (Planify trip) with fields for origin (Jatorria), destination (Helmuga), date (Gaur), and time (12:55). A large green banner in the center reads 'Bidaia doan viaje gratis' (Free trip) for children under 6 years old, starting from January 1, 2018. To the right is a promotional graphic for the 'Lurraldebus APP berria' (New Lurraldebus App), highlighting features like trip planning, real-time information, and line schedules, with a '¡Descárgate la APP!' (Download the app!) call to action. At the bottom left, a news section titled 'Lurraldebus berriak' (New Lurraldebus) lists events like 'Martxoak 10. Donostia Lilaton Lasterketa' (March 10. Donostia Lilaton Race) and 'Azaroak 28- Linea Berriak LurTicket-en' (November 28- New Lines on LurTicket). At the bottom right, a 'LurTicket' app interface is shown, displaying routes like 'Donostia / San Sebastián > Aeropuerto de Bilbao' and 'Arrasate > Aeropuerto de Bilbao'.



DATOS 900 300 340						
	Jasotako deiak Llamadas recibidas		Erantzutako deiak Llamadas atendidas		Zerbitzuaren maila Nivel de servicio	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
URTARRILA / ENERO	3.654	5.627	3.260	4.856	89,2%	86,3%
OTSAILA / FEBRERO	2.921	10.840	2.806	6.159	96,1%	56,8%
MATXOA / MARZO	3.372	6.702	3.256	6.085	96,6%	90,8%
MAIATZA / MAYO	3.779	4.789	3.604	4.525	95,4%	94,5%
APIRILA / ABRIL	3.155	4.867	3.056	4.612	96,9%	94,8%
EKAINA / JUNIO	3.919	5.758	3.687	5.348	94,1%	92,9%
UZTAILA / JULIO	4.882	8.774	4.608	7.498	94,4%	85,5%
ABUZTUA / AGOSTO	5.609	7.515	5.242	6.963	93,5%	92,7%
IRAILA / SEPTIEMBRE	5.183	6.495	4.827	6.075	93,1%	93,5%
URRIA / OCTUBRE	5.121	5.527	4.720	5.229	92,2%	94,6%
AZAROA / NOVIEMBRE	4.332	5.045	4.083	4.894	94,3%	97,0%
ABENDUA / DICIEMBRE	5.833	6.103	5.101	5.823	87,5%	95,4%
Guztira / Total	51.760	78.042	48.250	68.067	93,2%	87,2%

Lurraldebusen 2018ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2018

2018. urtean 78.042 dei jaso ziren guztira 2017an baino %50,8 gehiago, eta horietatik 68.067 deiri erantzun zitzairen. Batezbesteko zerbitzu maila % 87,2 izan zen.

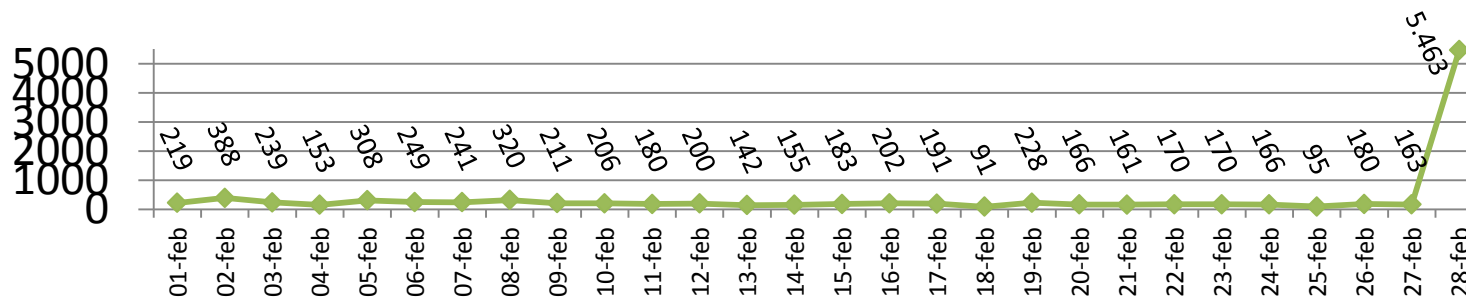
Elurtea zela eta, Otsailaren 28a errepideek kolapso egun bat jasan zuten. Arreta zerbitzua martxan jarri zenetik, dei gehien zenbatu den eguna izan zen, 5.463.

Nahiz eta otsailean emandako zerbitzuaren maila %57a izan, nabarmendu behar da otsaileko 1etetik 27ra zerbitzuaren maila %92koa izan zela.

Durante 2018 el número total de llamadas recibidas se situó en 78.042 un 50,8% más que en 2017, de esas fueron atendidas 68.067. Con un nivel de servicio medio del 87,2%.

El día 28 de Febrero fue un día de colapso de las infraestructuras viarias debido al temporal de nieve. Desde que está en marcha el servicio de atención es el día que más llamadas se han contabilizado, 5.463.

Si bien el nivel de servicio global del mes de febrero descendió hasta el 57%, cabe resaltar que del día 1 al 27 de febrero el nivel de servicio se ubicó en el 92%.

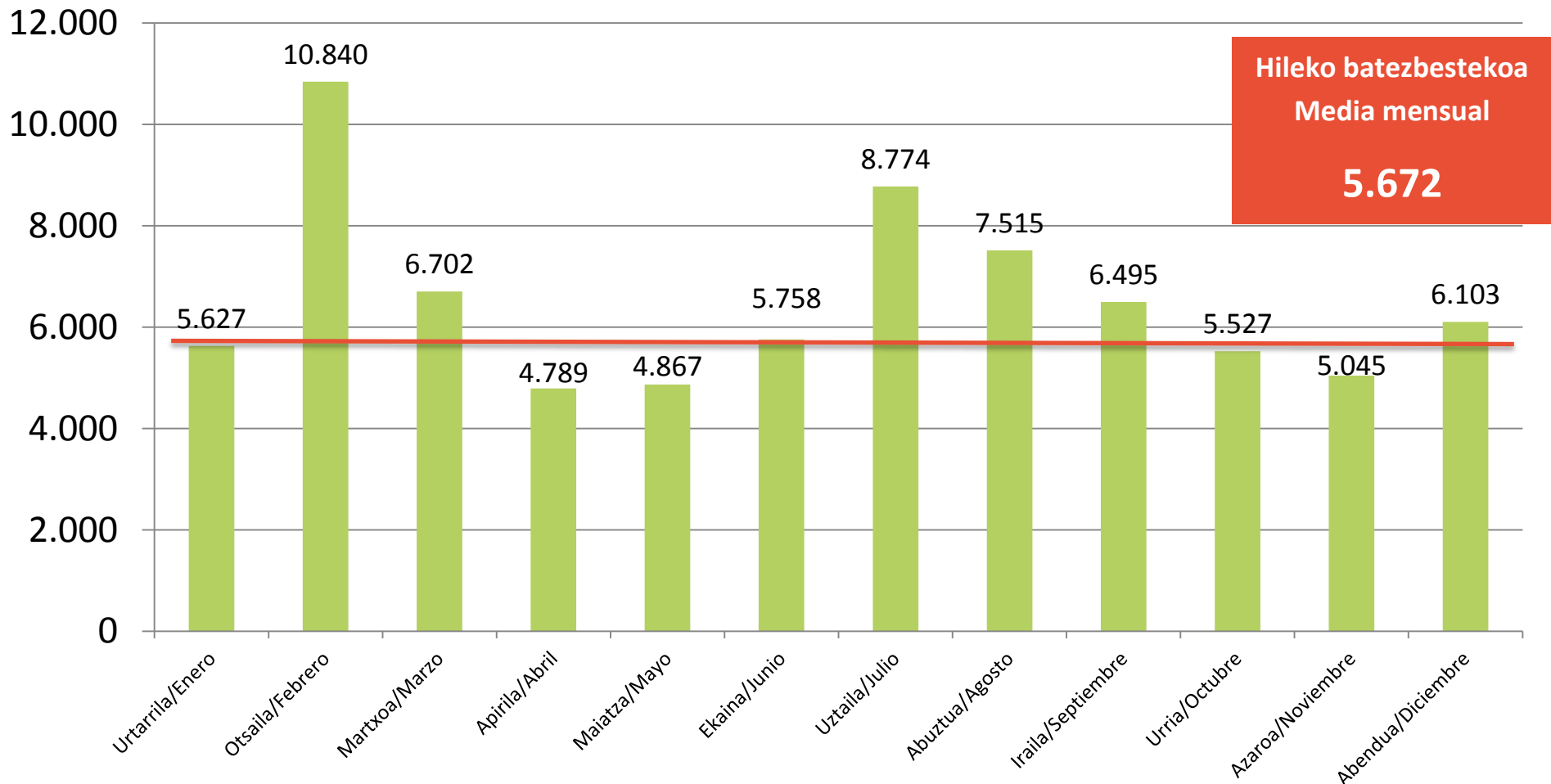


2018ko Otsailean jasotako deiak / Llamadas recibidas en Febrero de 2018

2018ko uztailaz geroztik, hiru lanpostu gehiago daude bezeroaren arretarako zerbitzuan, 10 lanpostutik 13ra pasata, eta koordinaziorako ordutegia ere 20:00ak arte zabaldu da astelehenetik ostiralera.

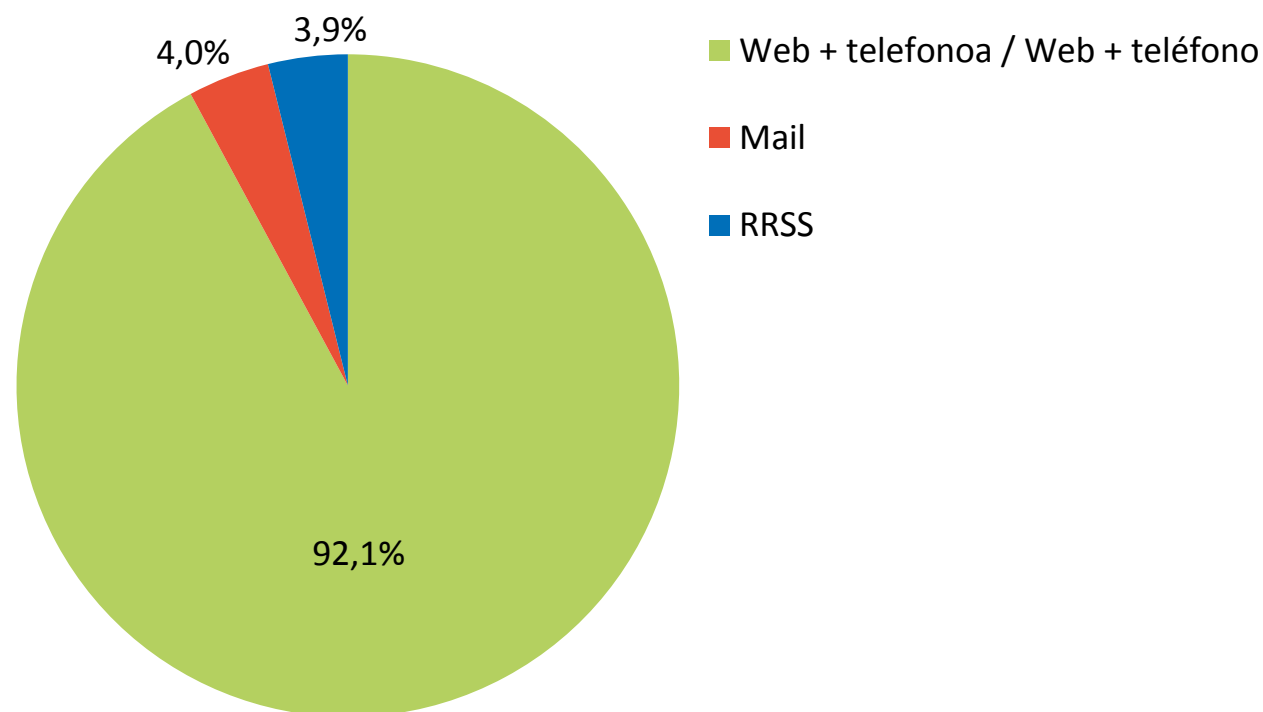
A partir de Julio de 2018 se ha ampliado 3 puesto de trabajo en el servicio de atención al cliente, pasando de 10 a 13, además de ampliarse el horario de coordinación hasta las 20:00 de lunes a viernes.

JASOTAKO DEIAK LLAMADAS RECIBIDAS

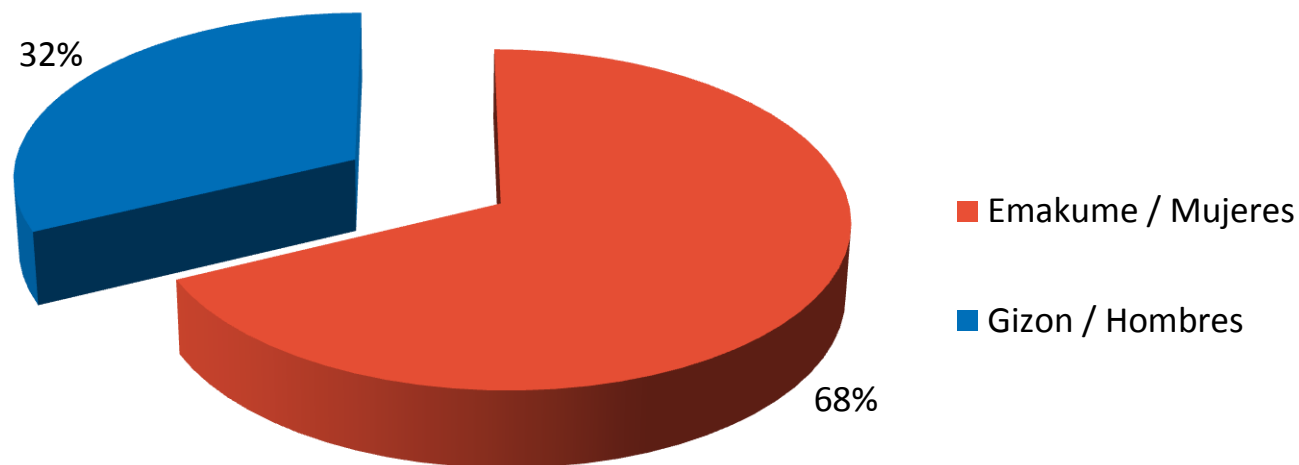


DATUAK IRISPIDEEN ARABERA

DATOS POR CANALES DE ACCESO



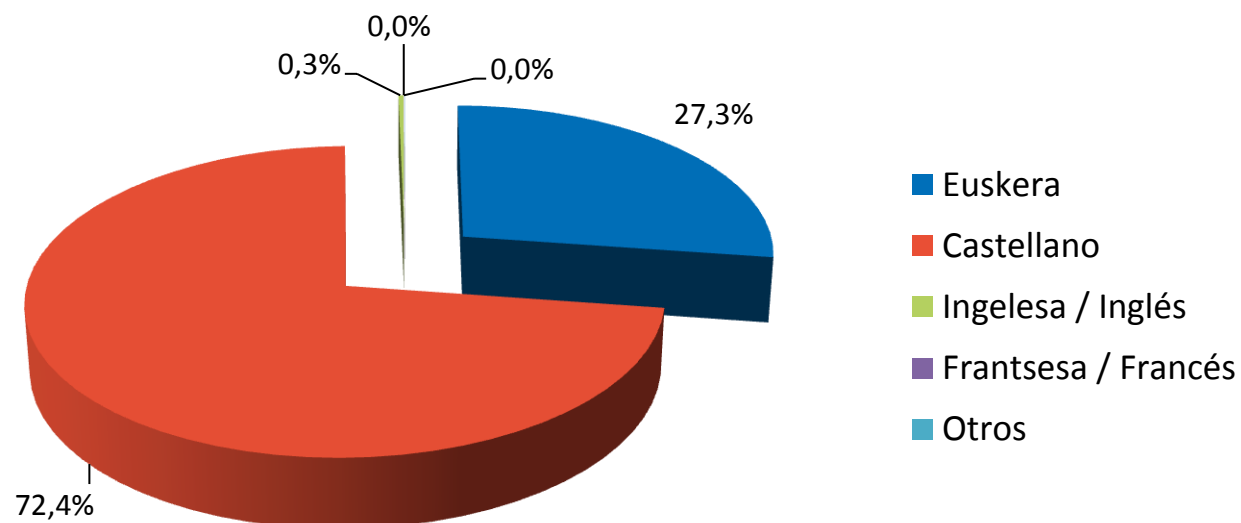
DATUAK GENEROAREN ARABERA
DATOS POR GÉNERO



DATUAK HIZKUNTZAREN ARABERA

DATOS POR IDIOMA

Hizkuntza / Idioma	
Euskera	18.814
Castellano	50.077
Ingelesa / Inglés	202
Frantsesa / Francés	10
Otros	11



SAILKAPENA MOTAREN ARABERA

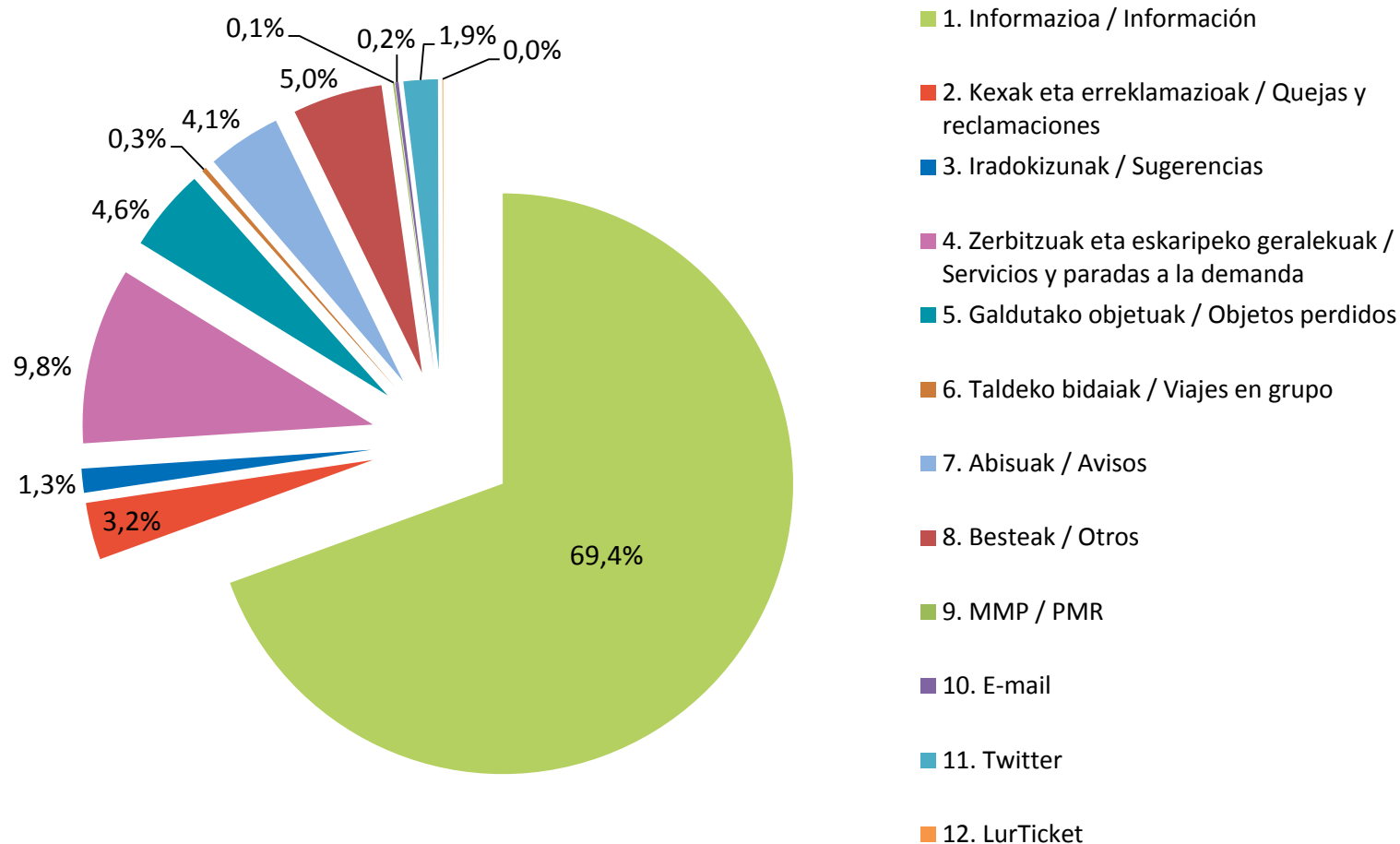
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA

Mota / Tipo	2017		2018	
	Urtero / Anual	%	Urtero / Anual	%
1. Informazioa / Información	36.768	72,6%	49.887	69,4%
2. Kexak eta erreklamazioak / Quejas y reclamaciones	822	1,6%	2.284	3,2%
3. Iradokizunak / Sugerencias	909	1,8%	960	1,3%
4. Zerbitzuak eta eskaripeko geroalekuak / Servicios y paradas a la demanda	4.821	9,5%	7.059	9,8%
5. Galdutako objektuak / Objetos perdidos	2.424	4,8%	3.312	4,6%
6. Taldeko bidaiak / Viajes en grupo	141	0,3%	188	0,3%
7. Abisuak / Avisos	1.980	3,9%	2.946	4,1%
8. Besteak / Otros	2.366	4,7%	3.829	5,0%
9. MMP / PMR	53	0,1%	64	0,1%
10. E-mail	82	0,2%	139	0,2%
11. Twitter	261	0,5%	1.368	1,9%
12. LurTicket			32	0,0%

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

SAILKAPENA TIPOLOGIAREN ARABERA

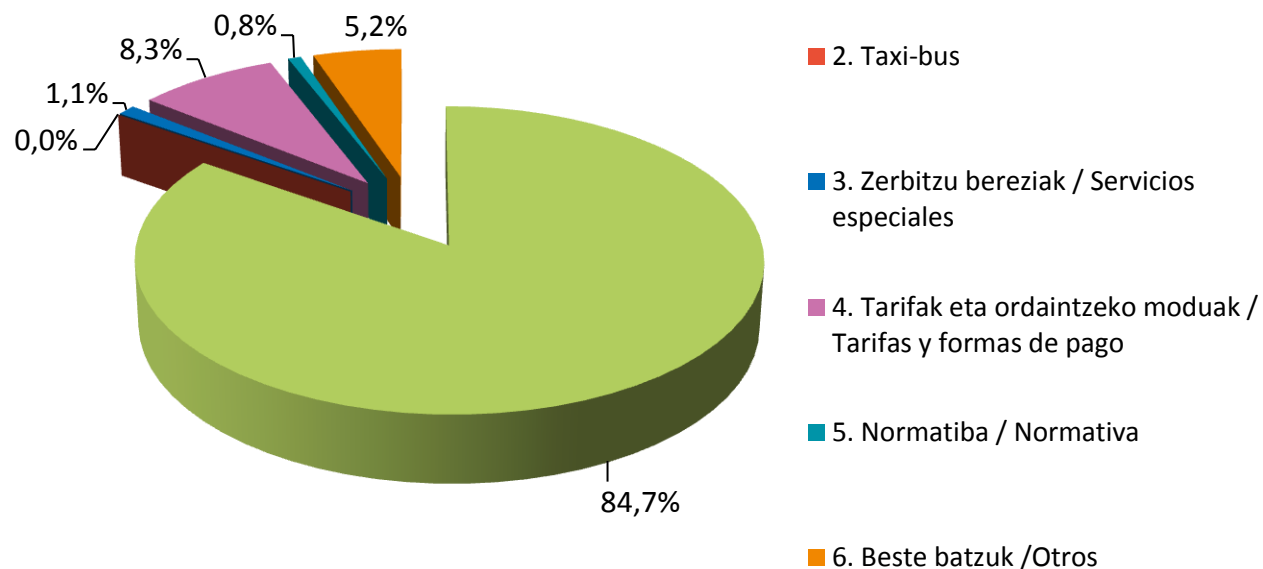
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA



1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Informazioa / Información

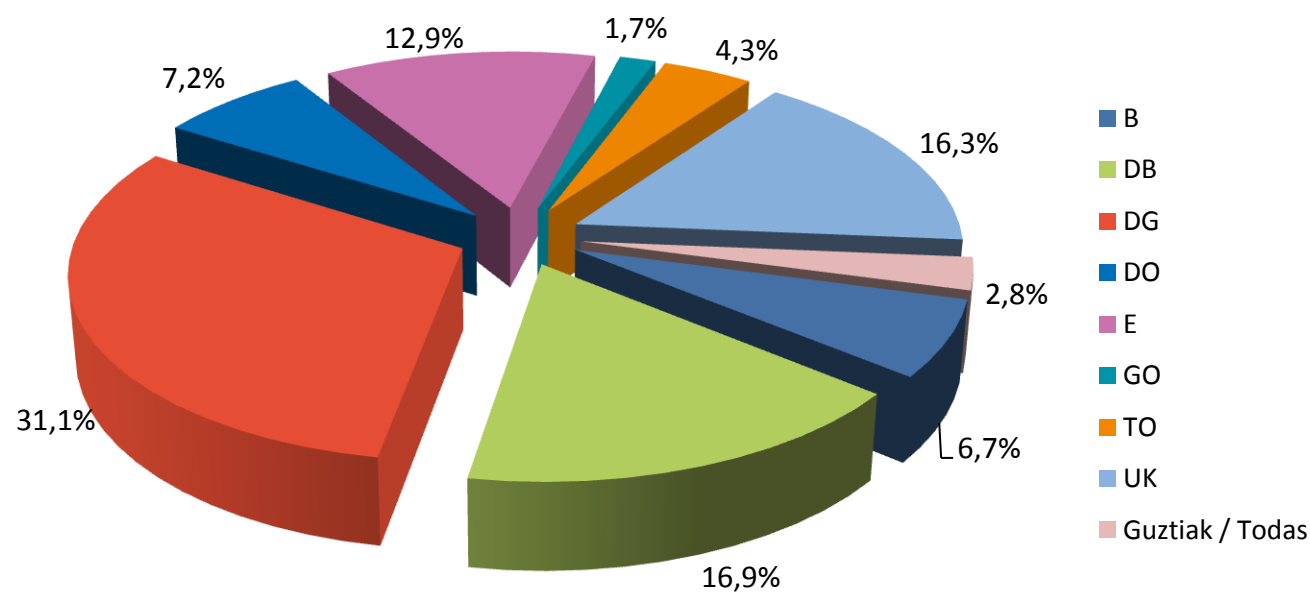
1. Lurraldebuseko lineak / Líneas Lurraldebus	41.970
2. Taxi-bus	0
3. Zerbitzu bereziak / Servicios especiales	550
4. Tarifak eta ordaintzeko moduak / Tarifas y formas de pago	4.099
5. Normatiba / Normativa	378
6. Beste batzuk / Otros	2.576



1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Lineaka / Por líneas

B	2.801
DB	7.095
DG	13.071
DO	3.013
E	5.423
GO	726
TO	1.799
UK	6.855
Guztiak / Todas	1.187

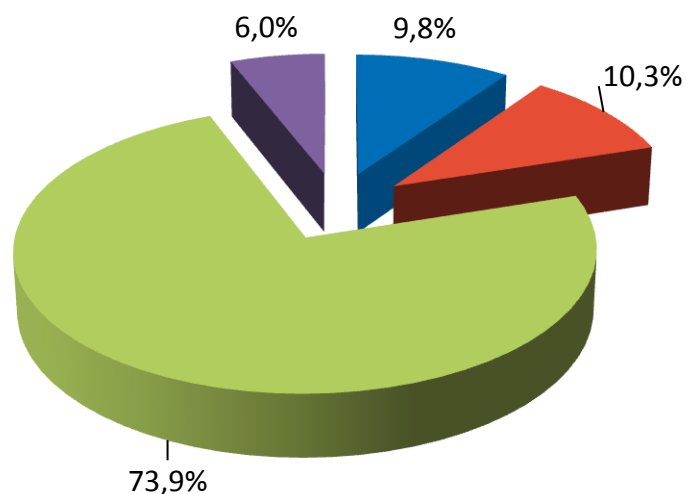


Oharra / Nota: B Buruntzaldea, DB Debabarrena, DG Debagoiena, DO ibilbide luzeak /largo recorrido, E Ekialdebus, GO Goierrialdea, TO Tolosaldea, UK Urola Kosta.

2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta ereklamazioak / Subtipo Quejas y Reclamaciones

1. Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	203
2. Telefonoz konponbidea / Solución Telefónica	215
3. Tramitazioa / Tramitación	1.536
4. Erantzun gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos	124



1. Prozeduraren informazioa /
Información Procedimiento

2. Telefonoz konponbidea / Solución
Telefónica

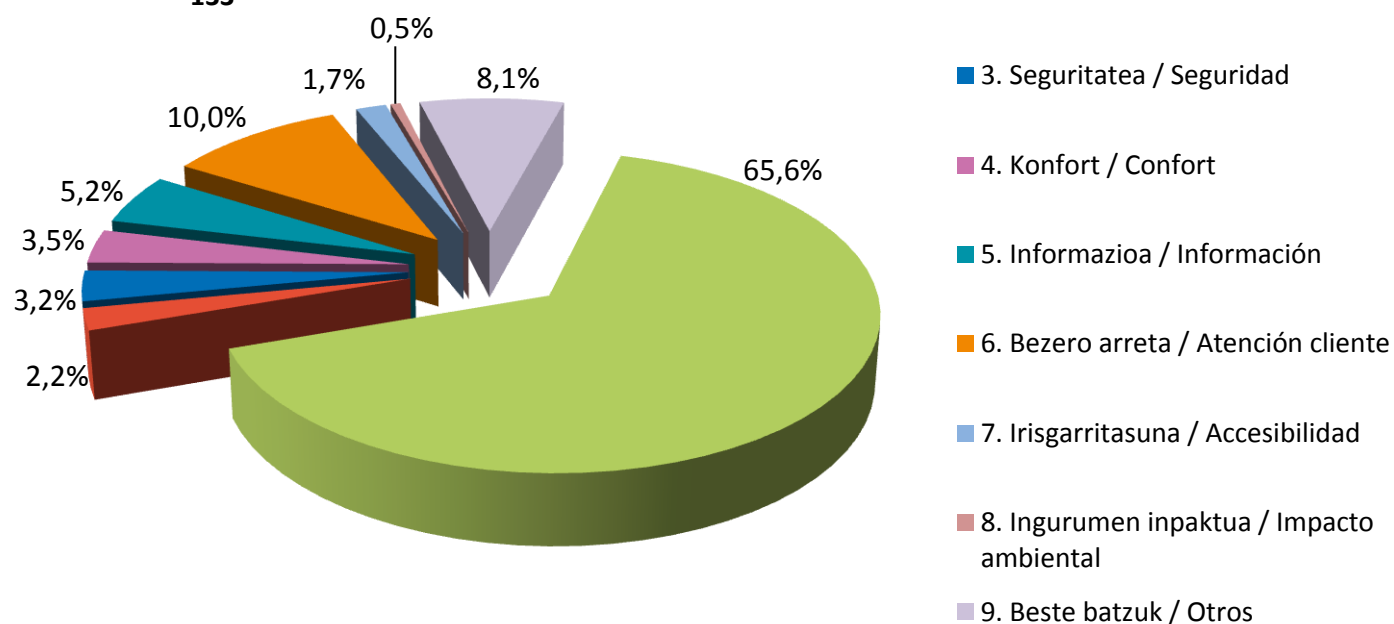
3. Tramitazioa / Tramitación

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	1.080
2. Tarifak / Tarifas	37
3. Seguritatea / Seguridad	52
4. Konfort / Confort	57
5. Informazioa / Información	85
6. Bezero arreta / Atención cliente	165
7. Irisgarritasuna / Accesibilidad	28
8. Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental	9
9. Beste batzuk / Otros	133



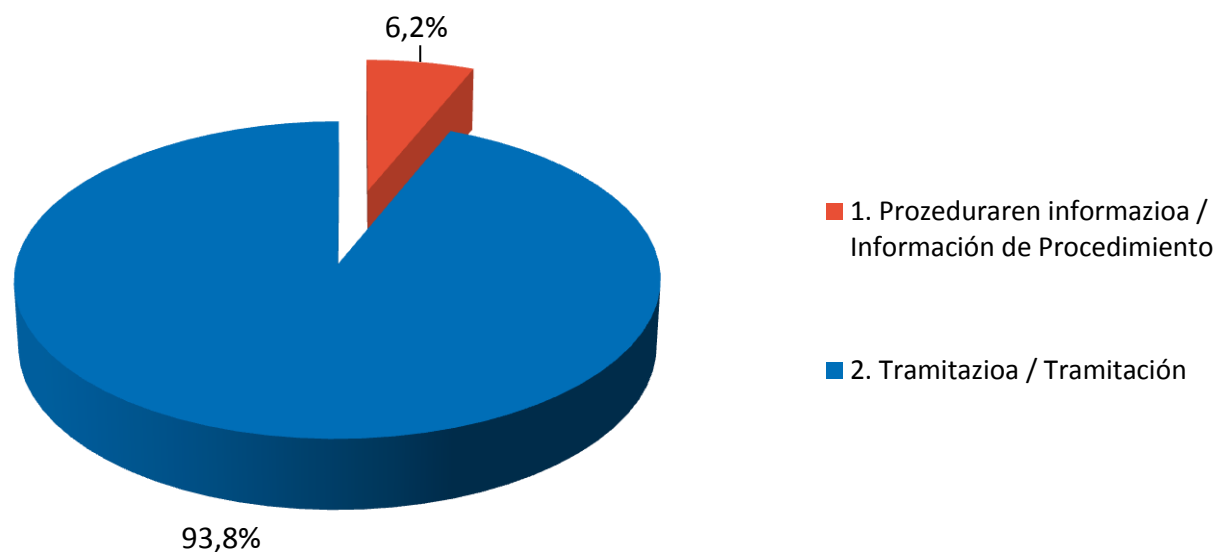
2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexa arrazoi nagusiak / Principales motivos de queja		
Ordutegien ez betetzea / Incumplimiento de horarios	530	32,2%
Geralekua ez egitea / No realización de parada	271	16,5%
Gidariaren tratu ezegokia / Trato incorrecto conductor/a	146	8,9%
Beste Batzuk / Otros	133	8,1%
Eserlekuen falta / Falta de plazas	80	4,9%
Ordutegien aldaketa / Modificación de horarios	52	3,2%
Informazio falta / Falta información	50	3%
Aldez aurreko salmenta / Venta anticipada	49	3%

3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

Irakokizunak / Sugerencias

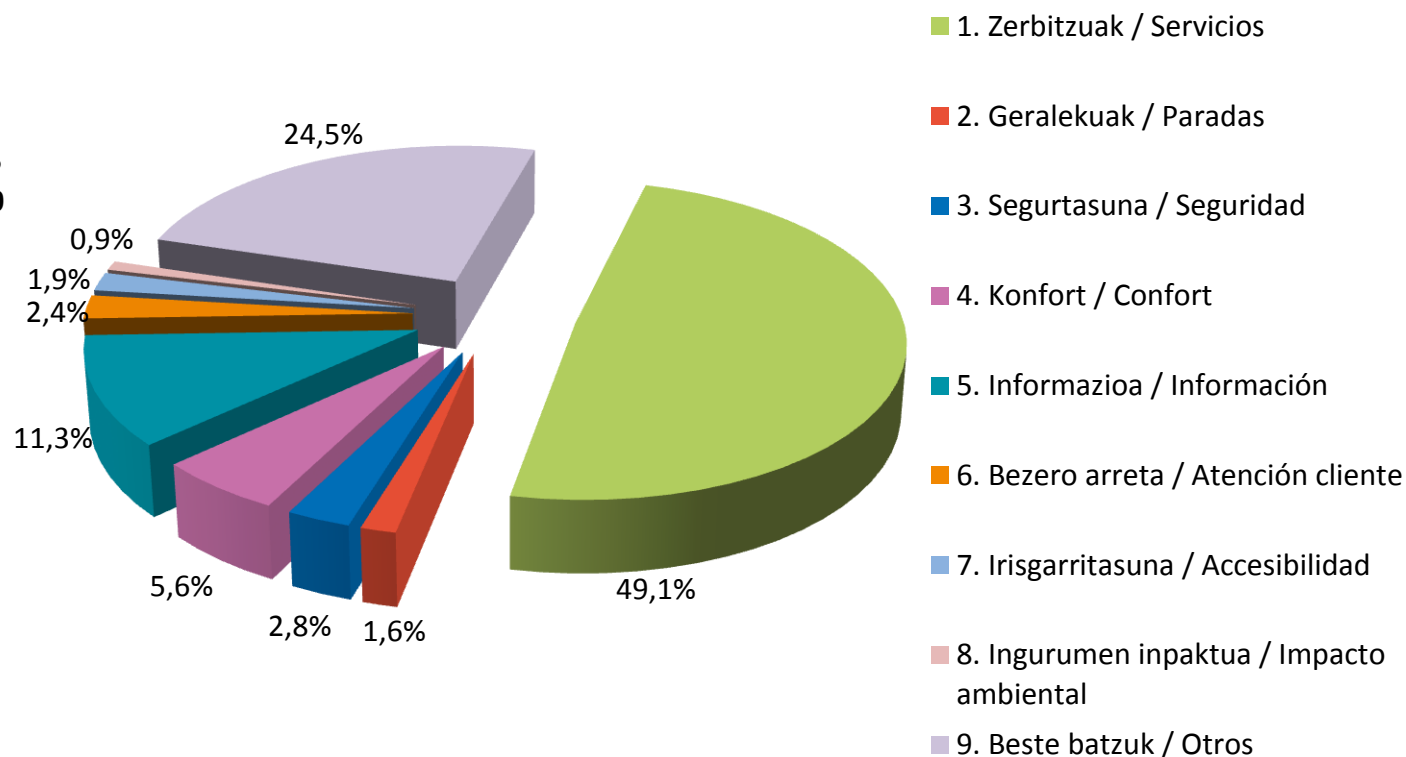
1. Prozeduraren informazioa / Información de Procedimiento	59
2. Tramitazioa / Tramitación	897



3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

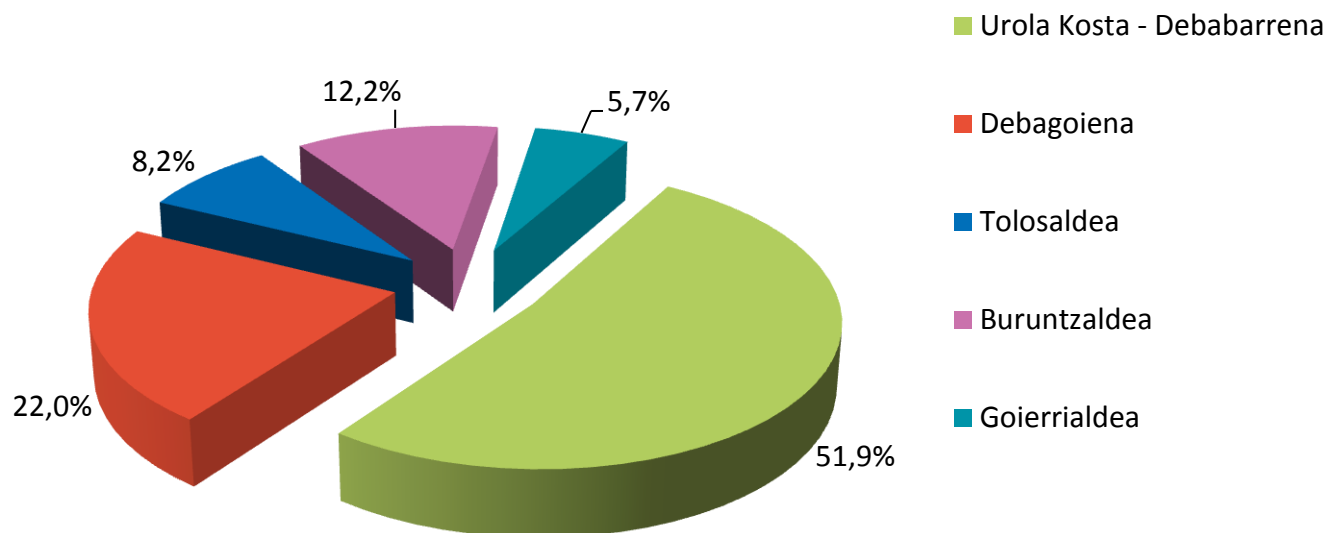
Irakokizunak / Sugerencias

1. Zerbitzuak / Servicios	471
2. Geralekuak / Paradas	15
3. Segurtasuna / Seguridad	27
4. Konfort / Confort	54
5. Informazioa / Información	108
6. Bezero arreta / Atención cliente	23
7. Irisgarritasuna / Accesibilidad	18
8. Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental	9
9. Beste batzuk / Otros	235
Guztira / Total	960



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

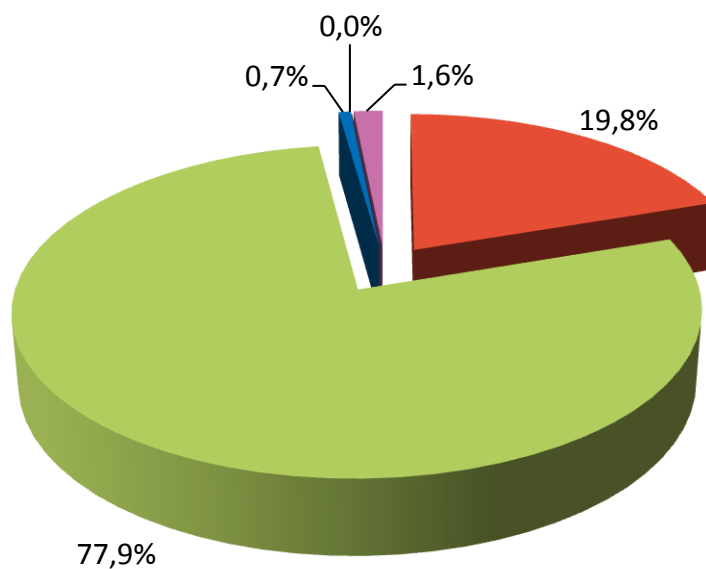
Operatzaile / Operador	
Urola Kosta - Debarrena	3.284
Debagoiena	1.395
Tolosaldea	516
Buruntzaldea	773
Goierrialdea	363
Guztira / Total	6.337



5. GALDUTAKO OBJETUAK OBJETOS PERDIDOS

Galdutako gauzak / Objetos perdidos

1. Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	539
2. Galdutako gauza baten eskaeraren tramitazioa / Tramitación de solicitud de objeto perdido	2.119
3. Tramitatu gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos	18
4. Datuen aldaketa / Modificar datos	0
5. Eskaera baliogabetu / Anular solicitud	43
Guztira / Total	2.719



- 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	488
UROLA KOSTA DEBABARRENA	652
BURUNTZALDEA (GARAYAR)	31
GOIERRIALDEA	41
UROLA ERDIA	200
BURUNTZALDEA (HASA)	61
DEBAGOIENA	518
TOLOSALDEA	16
BURUNTZALDEA (TSST)	105
Guztira / Total	2.112

