



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	16
4	LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS	17

LURRALDEBUSEN 2019ko URTEAREN TXOSTENA / INFORME ANUAL LURRALDEBUS 2019

1 AZTERKETA GLOBALA / ANÁLISIS GLOBAL

Lurraldebuseko bidaiarien kopuruak gora egiten jarraitu du 2019an, azkeneko urteetan bezala. 2019an 25.294.981 bidaia egin dira guztira, 2018an baino 449.917 bidaia gehiago, hau da, % 1,81 igo da. Lurraldebusen erabilera inoizko handiena izan da 2019an, eta 25 milioi bidaia baino gehiago egin dira.

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; 2018→ 24.845.064 bidaia; eta 2019→ 25.294.981 bidaia.

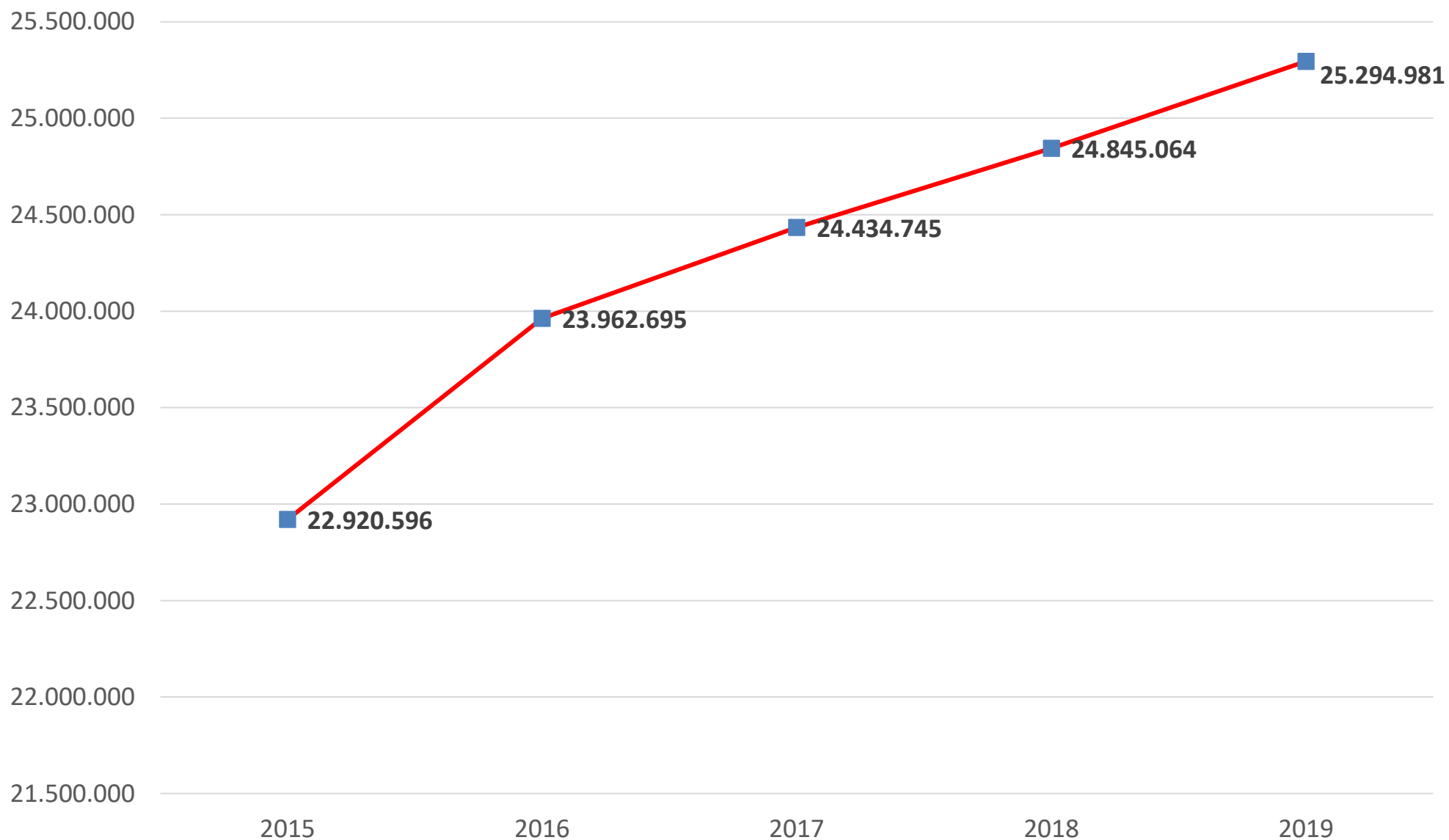
El número de viajeros registrado por Lurraldebus durante el año 2019 mantiene el crecimiento experimentado de los últimos años. Durante 2019 se ha alcanzado la cifra total de 25.294.981 viajes, 449.917 más que en el ejercicio de 2018, lo que supone un aumento del 1,81%. En 2019 se ha registrado la mayor cifra de uso de Lurraldebus superándose 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; 2018→ 24.845.064 viajes; y 2019→ 25.294.981.

BIDAIK / VIAJES	
2018	24.845.064
2019	25.294.981
Orokorra / Total	449.917
Aldaketa / Variación	1,81%

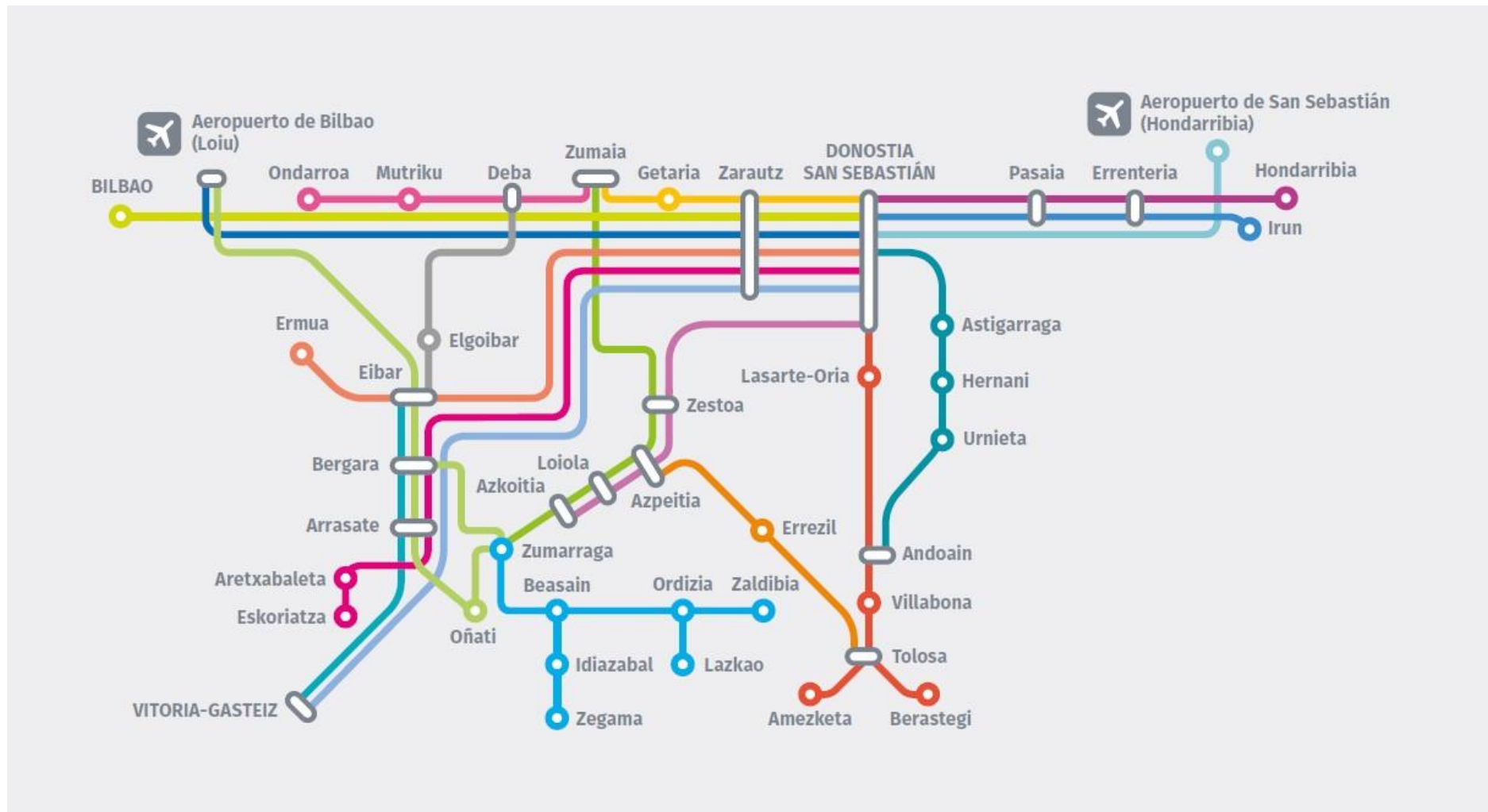
Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019





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



2 URTEKO DATUAK EMAKIDAKO / DATOS ANUALES POR CONCESIÓN

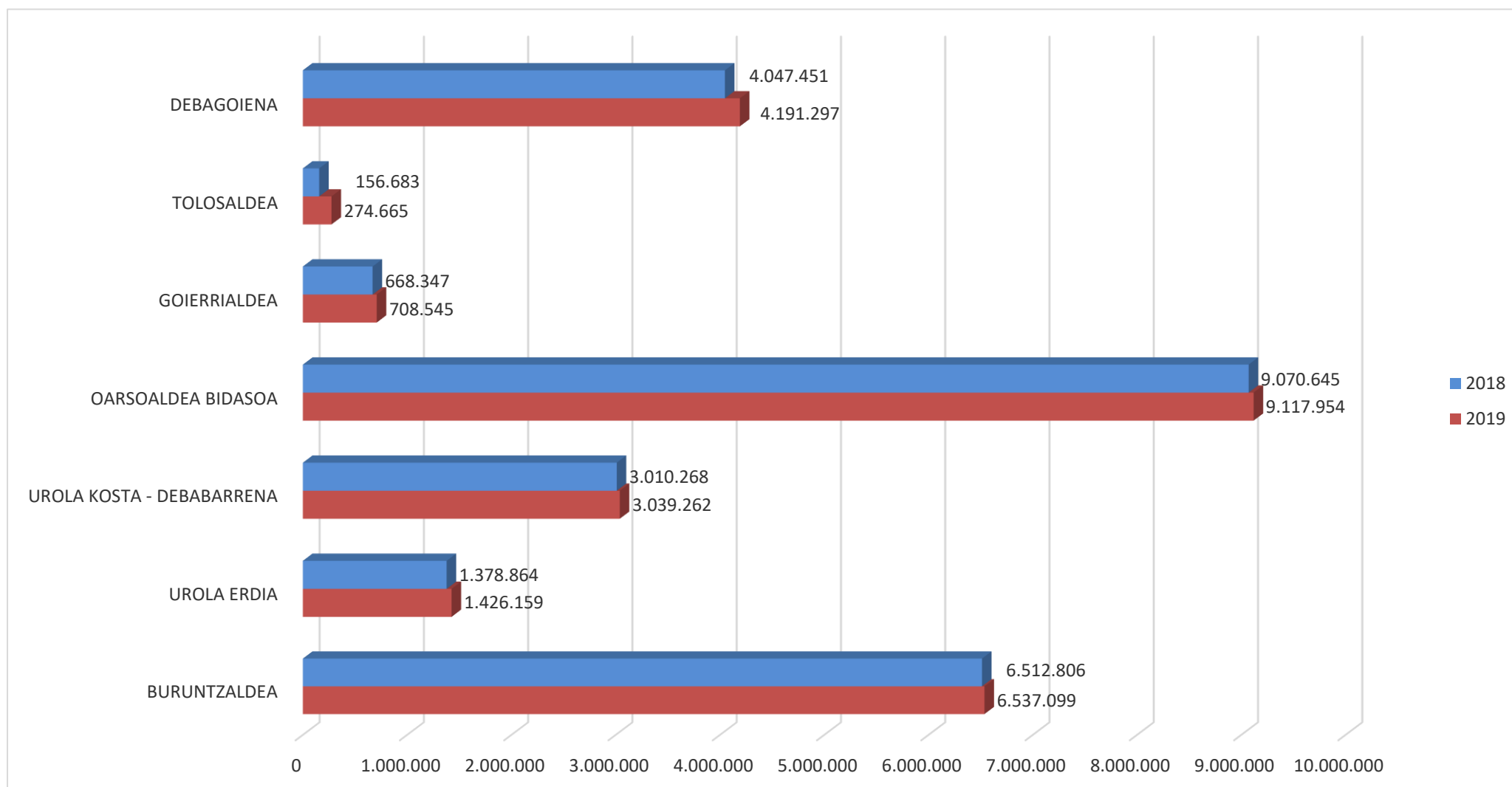
Gipuzkoako Foru Aldundiak Lurraldebus zerbitzuaren bidez indarrean dituen emakiden bidaiari-kopuru globala % 1,81 handitu da 2019an, 2018. urtearekin alderatuta. Emakiden arabera bereizita ere bidaiari kopurua handitu egin da emakida guztietan. Nabarmentzekoa da Tolosaldea izan duen %75eko igoera. Bestalde, Goierrialdea, beste urte batez, % 6,1 igo da, eta Urola Erdia eta Debagoiena ere igo dira, % 3,43 eta % 3,55 hurrenez hurren.

El número global de viajeros de las concesiones que la Diputación Foral de Gipuzkoa tiene en vigor mediante el servicio de Lurraldebus aumenta en 2019 un 1,81% respecto al año 2018. La desagregación por concesiones también arroja un aumento del número de viajeros en todas ellas. Cabe destacar el incremento en un 75% de Tolosaldea. Por otro lado, Goierrialdea, un año más, aumenta en un 6,1% y la subida también de Urola Erdia y Debagoiena en un 3,43 y 3,55% respectivamente.

EMAKIDA / CONCESIÓN	2019	2018	ALDAKETA / VARIACIÓN	
BURUNTZALDEA	6.537.099	6.512.806	24.293	0,37%
UROLA ERDIA	1.426.159	1.378.864	47.295	3,43%
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	3.039.262	3.010.268	28.994	0,96%
OARSOALDEA BIDASOA	9.117.954	9.070.645	47.309	0,52%
GOIERRIALDEA	708.545	668.347	40.198	6,01%
TOLOSALDEA	274.665	156.683	117.982	75,30%
DEBAGOIENA	4.191.297	4.047.451	143.846	3,55%
OROKORRA / GENERAL	25.294.981	24.845.064	449.917	1,81%

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019



2018ko eta 2019ko urteetan emakidako izandako bidai kopurua / Viajes por concesión años 2018 y 2019

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

EMAKIDA / CONCESIÓN	2019 URTEA / AÑO 2019						Orokorra Total General
	Urtarr/Ene	Otsa/Feb	Martx/Marz	Api/Abr	Mai/May	Eka/Jun	
BURUNTZALDEA	537.804	553.425	580.257	480.335	558.059	531.821	3.241.701
UROLA ERDIA	110.614	114.963	120.190	109.790	122.310	121.415	699.282
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	242.170	247.010	259.453	244.324	262.625	249.284	1.504.866
OARSOALDEA BIDASOA	711.567	703.010	756.657	690.363	759.628	780.851	4.402.076
GOIERRIALDEA	61.094	60.121	61.303	56.171	62.656	58.389	359.734
TOLOSALDEA	23.952	24.968	24.618	21.299	24.755	21.610	141.202
DEBAGOIENA	326.933	335.114	350.633	322.788	369.674	365.957	2.071.099
OROKORRA / GENERAL	2.014.134	2.038.611	2.153.111	1.925.070	2.159.707	2.129.327	12.419.960

EMAKIDA / CONCESIÓN	2019 URTEA / AÑO 2019						Orokorra Total General
	Uzta/Jul	Abuz/Agos	Irai/Sept	Urri/Oct	Aza/Nov	Abe/Dic	
BURUNTZALDEA	552.875	531.278	564.386	594.811	529.111	522.937	3.295.398
UROLA ERDIA	131.275	99.929	125.872	134.846	120.783	114.172	726.877
UROLA KOSTA - DEBABARRENA	277.318	216.363	269.991	292.350	247.259	231.115	1.534.396
OARSOALDEA BIDASOA	829.672	808.309	804.058	794.068	714.204	765.567	4.715.878
GOIERRIALDEA	58.817	35.190	60.205	71.814	65.721	57.064	348.811
TOLOSALDEA	16.835	12.572	24.838	29.259	26.683	23.276	133.463
DEBAGOIENA	343.715	335.114	383.832	420.817	362.143	336.762	2.120.198
OROKORRA / GENERAL	2.210.507	1.976.570	2.233.182	2.337.965	2.065.904	2.050.893	12.875.021

2019ko emakidako eta hileko izandako bidaia kopurua / Viajes por concesión y mes año 2019

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019



EMAKIDAKO ETA LINEAKO DATUAK / DATOS POR CONCESIÓN Y LÍNEA

- Jarraian erakusten da emakidako eta lineako bidaia kopuruaren 2018. eta 2019. urteen arteko alderaketa. / A continuación se muestra la comparativa de la suma de viajeros por concesión y línea de los años 2018 y 2019.

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
BURUNTZALDEA	G-1 HERNANI>DONOSTIA (AIETE)	1.255.199	1.275.378	-20.179	-1,58%
	G-2 ANDOAIN>URNIETA>HERNANI>DONOSTIA	864.694	863.478	1.216	0,14%
	G-3 ANDOAIN>DONOSTIA (OSPITALEAK)	299.728	290.301	9.427	3,25%
	G-4 GAUEKOA/NOCTURNO	43.680	43.543	137	0,31%
	G-5 FUTBOLA	19.040	16.777	2.263	13,49%
	G-6 HERNANI>PIKOAGA	9.173	7.305	1.868	25,57%
	T1-LASARTE-ORIA>DONOSTIA	107.190	103.598	3.592	3,47%
	T2- USURBIL>LASARTE-ORIA>DONOSTIA (OSPITALEAK)	94.914	91.452	3.462	3,79%
	T3- ANDOAIN>LASARTE-ORIA>DONOSTIA	858.082	864.231	-6.149	-0,71%
	T4-ASTEASU>TOLOSA (INSTITUTUA)	13.123	12.249	874	7,14%
	T5 - TOLOSA>IRURA>VILLABON>ANDOAIN>LASARTE-O>DONOS	1.119.118	1.129.166	-10.048	-0,89%
	T5D-TOLOSA>IRURA>VILLABONA>DONOSTIA (ZUZENEKOA)	473.719	474.798	-1.079	-0,23%
	T6-USURBIL>ZUBIETA>LASARTE>URBIL>HERNANI	162.255	144.594	17.661	12,21%
	T7-ZERBITZU BEREZIAK/ EVENTOS ESPECIALES	15.385	12.653	2.732	21,59%
	A-1 HERNANI>DONOSTIA/SAN SEBASTIAN	551.878	547.874	4.004	0,73%
	A-2 HERNANI>DONOSTIA/SAN SEBASTIAN	623.528	609.652	13.876	2,28%
	A-1 NOCTURNO HERNANI>DONOSTIA	26.393	25.757	636	2,47%
Guztira/Total		6.537.099	6.512.806	24.293	0,37%

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
UROLA ERDIA	UK01-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA [1]	604.699	580.732	23.967	4,13%
	UK02-AZKOITI>AZPEITI>ERREZIL>BIDEGOI>ALBIZT>TOLOSA [2]	23.233	25.165	-1.932	-7,68%
	UK03-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUZ	187.181	184.131	3.050	1,66%
	UK04-ALBIZTUR>BEIZAMA>AZPEITIA	30.171	31.507	-1.336	-4,24%
	UK05-ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR>ERMUA [1]	187.989	175.931	12.058	6,85%
	UK06-ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>URRETXU>ZUMAR [1]	362.205	353.204	9.001	2,55%
	UK41G-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>DONOSTIA	2.351	1.823	528	28,96%
	UK43G-AZKOITIA>AZPEITIA>ZESTOA>AIZARNAZABAL>ZARAUZ	32	71	-39	-54,93%
	UK45G-ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA>ELGOIBAR>EIBAR	8.766	8.758	8	0,09%
	UK46G-ZUMAIA>ZESTOA>AZPEITIA>AZKOITIA	13.987	11.966	2.021	16,89%
	UK50B-LINEA COMODIN NOCTURNA	5.545	5.576	-31	-0,56%
Guztira / Total		1.426.159	1.378.864	47.295	3,43%

[1] Oharra: UK01 Azkoitia>Donostia, UK05 Zestoa>Ermua eta UK06 Zumaia>Zumarraga lineak gehikuntza iraunkorra jasotzen jarraitzen dute, Donostiarekin lotura eta Urola baialararen ardatza.
/ Crecimiento constante de las líneas UK01 Azkoitia>Donostia, UK05 Zestoa>Ermua y UK06 Zumaia>Zumarraga, conexión con San Sebastián y eje del valle del Urola.

[2] Oharra: GI-2634 errepidearen Azpeitia eta Errezil arteko zatian izandako mozketek linean eragin zuten. / Afectada por cortes en la carretera GI-2634 entre Azpeitia y Regil.

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019



Emakida / Concesión	Linea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
UROLA KOSTA-DEBABARRENA	DB01-EIBAR>ELGETA	13.058	11.456	1.602	13,98%
	DB02-ERMUA>EIBAR>ELGOIBAR>ZARAUZ>DONOSTIA	325.432	317.301	8.131	2,56%
	DB03-LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTRI>DEBA>ZARAU>DONOSTIA [3]	49.392	57.592	-8.200	-14,24%
	DB04-MALLA>ERMU>EIB>ELGO>MENDA>DEBA>MUTRI>ONDARROA [3]	970.038	1.035.790	-65.752	-6,35%
	DB05-ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA [3]	32.339	32.201	138	0,43%
	DB06-SORAL>EIBAR>ELGOIB>MEND>DEBA>MUTRIKU>ONDARROA [3]	49.833	55.802	-5.969	-10,70%
	DB41G-AMOREB>DURANG>ERMUA>EIBA>ELGO>ZARAU>DONOSTIA		316	-316	
	DB42G-AMOREB>DURANG>ERMUA>EIBA>ELGO>ZARAU>DONOSTIA	1.094	519	575	110,79%
	DB43G-LEKEI>BERRIAT>ONDAR>MUTR>DEBA>ZARAU>DONOSTIA [4]		203	-203	
	DB44G-MALLAB>ERMUA>EIBA>ELGO>MENDA>MUTRIK>ONDARROA [3]	11.208	13.565	-2.357	-17,38%
	DB45G-ONDARROA>MUTRIKU>DEBA>MENDARO>ZUMAIA	474	515	-41	-7,96%
	DB90-DEBA>MUTRIKU>ONDARROA LANZADERA [3]	2.455		2.455	
	DB92-DEBA>URAZANDI>MUTRIKU>ONDARROA LANZADERA [3]	25.309		25.309	
	DB92G-DEBA>URAZANDI>MUTRIKU>ONDARROA LANZADER NOCT [3]	318		318	
	DB93-DEBA>MUTRIKU>ONDARROA>BERRIATUA>LEKEITIO LANZ [3]	4.580		4.580	
	UK07-ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA	11.810	9.556	2.254	23,59%
	UK08-ZARAUZ>AIA>ORIO	29.843	29.430	413	1,40%
	UK09-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUZ>ORIO>USURBIL>DONOSTIA	559.277	529.975	29.302	5,53%
	UK10-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUZ>DONOSTIA	583.763	560.902	22.861	4,08%
	UK11-ZUMAI>GETARI>ZARAUZ>ORIO>DONOSTIA(OSPITALEAK)	309.122	298.508	10.614	3,56%
	UK47G- ZUMAIA>AIZARNAZABAL>ZESTOA	257	523	-266	-50,86%
	UK48G-ZARAUZ>AIA>ORIO	830	1.123	-293	-26,09%
	UK49G-ZUMA>GETA>ZARA>ORI>USUR>DONOSTIA	55.900	52.112	3.788	7,27%
	UK79B-ZUMAIA>GETARIA>ZARAUZ>AIA>ORIO>USURBIL>DONO	2.930	2.879	51	1,77%
Guztira / Total		3.039.262	3.010.268	28.994	0,96%

[3] Oharra: Maiatzaren 2an GI-638 errepidearen Deba eta Mutriku arteko zatian errepidea mozteak/ixteak DB03, DB04, DB05, DB06 eta DB44G lineei eragin zien, bai joaneko zerbitzuetan, baita itzulerakoetan ere. Anezka zerbitzua jarri zen Deba eta Ondarroa artean -Kalbarioko errepidean barrena- DB04, DB05, DB06 eta DB44G lineetarako, eta Deba eta Lekeitio artean, DB03 linearako. / El corte de la carretera GI-638 entre Deba y Mutriku, el 2 de mayo, afectó a las líneas DB03, DB04, DB05, DB06 y DB44G, tanto en los servicios de ida como de vuelta. Se estableció un servicio de lanzaderas por la carretera del Calvario, GI-3230, entre Deba y Ondarroa para las líneas DB04, DB05, DB06 y DB44G y, entre Deba y Lekeitio, para la DB03.

[4] Oharra: Abuztuan zerbitzua ez zen luzatu, GI-638 errepidearen mozketaren ondorioz. / En agosto no se prolongó el servicio debido al corte de la carretera GI-638.

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
OARSOALDEA BIDASOA	E01-P.DONIBANE>LEZO>ERRENTE>P.ANTXO>DONOSTIA (N-I)	1.325.336	1.314.677	10.659	0,81%
	E02-OIARTZUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	1.388.095	1.380.368	7.727	0,56%
	E03-P.DONIBANE>ERRETERIA>DONOSTIA OSPITALEAK	201.712	191.859	9.853	5,14%
	E04-OIARTZUN>ERRETERIA>DONOSTIA (AP-8)	169.137	168.487	650	0,39%
	E05-ERRETERIA(BERAUN)>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	1.240.206	1.239.559	647	0,05%
	E06-ERRETERIA>DONOSTIA OSPITALEAK	106.726	116.038	-9.312	-8,02%
	E07-P.SN PEDRO (TRINTX)>P.ANTX>DONOSTIA OSPITALEAK	132.026	136.944	-4.918	-3,59%
	E08-P. SAN PEDRO (TRINTXERPE)>DONOSTIA	125.762	131.308	-5.546	-4,22%
	E09-P.SAN PEDRO>DONOSTIA (N-I)	1.091.550	1.131.622	-40.072	-3,54%
	E15-ERRETERIA (BERAUN)>DONOSTIA OSPITALEAK	97.850	91.320	6.530	7,15%
	E20-HONDARRIB>IRUN>ERRETER>PASAIA>DONOSTIA	457.885	458.560	-675	-0,15%
	E21-HONDARRIBIA (AIREPORTUA)>DONOSTIA (AP-8)	263.898	249.940	13.958	5,58%
	E22-HONDARRIBIA>IRUN (CC TXINGUDI MERKATALGUNEAK)	89.790	86.881	2.909	3,35%
	E23-HONDARRIBIA>IRUN (MENDEB/OEST)>DONOSTIA (AP-8)	13.402	13.144	258	1,96%
	E24-IRUN>DONOSTIA (AP-8)	24.900	24.670	230	0,93%
	E25-HONDARRIBIA>IRUN	1.009.337	997.888	11.449	1,15%
	E26-IRUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	664.989	652.950	12.039	1,84%
	E27-HONDARRIBIA>IRUN>ERRETERIA>DONOSTIA (N-I)	378.347	369.201	9.146	2,48%
	E28-HONDARRIBIA(AMA GUADALUPEKOA)>AIREPORTUA	127.060	120.057	7.003	5,83%
	E50-HONDARRIBIA>DONOSTIA (ANOETA)	3.205	2.505	700	27,94%
	E51-P. DONIBANE>DONOSTIA (ANOETA)	4.740	3.982	758	19,04%
	E52-OIARTZUN>DONOSTIA (ANOETA)	4.500	3.790	710	18,73%
	E55-ERRETERIA (BERAUN)>DONOSTIA (ANOETA)	2.662	2.183	479	21,94%
	E59-P. SAN PEDRO>DONOSTIA (ANOETA)	4.250	3.885	365	9,40%
	E71-P.DONIBANE>LEZO>ERRENTE>P.ANTXO>DONOSTIA (N-I)	43.571	31.631	11.940	37,75%
	E72-OIARTZUN>ERRETERIA>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	31.984	29.848	2.136	7,16%
	E75-ERRETERIA (BERAUN)>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	27.243	26.424	819	3,10%
	E76-HONDARRIBIA (AIREPORTUA)>DONOSTIA (AP-8)	1.355	1.627	-272	-16,72%
	E77-HONDARRIBIA>IRUN>ERRETER>PASAIA>DONOSTIA (N-I)	48.690	48.461	229	0,47%
	E78-HONDARRIBIA>IRUN	12.663	13.712	-1.049	-7,65%
	E79-P. SAN PEDRO>DONOSTIA (N-I)	25.083	27.124	-2.041	-7,52%
Guztira / Total		9.117.954	9.070.645	47.309	0,52%

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

Emakida / Concesión	Linea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
GOIERRIALDEA	GO01-ZEGA>SEGUR>IDIAZ>OLABER>BEASAI>ORDIZ>ZALDIBIA [5]	294.673	281.072	13.601	4,84%
	GO04-LEGORRE>ITSASOND>ORDIZIA>BEASAIN>LAZKAO>ATAUN [5]	201.209	183.029	18.180	9,93%
	GO05-LAZK>ORDI>BEAS>ORMA>EZKI>ZUMARRAGA (OSPITALEA) [5]	179.808	169.619	10.189	6,01%
	GO06-GABIRIA>ORMAIZTEGI>ITSASO>EZKIO>ZUMARRAGA	8.975	10.028	-1.053	-10,50%
	GO21E-ALTZAGA>ARAMA>ORDIZIA>ITSASONDO	9.421	9.319	102	1,09%
	GO22E-MUTILOA>ZERAIN>SEGURA	1.509	2.432	-923	-37,95%
	GO23E-GAINTZA>ZALDIBIA>ORDIZIA	2.545	2.191	354	16,16%
	GO24E-OLABERRIA>LAZKAO	5.500	5.447	53	0,97%
	GO41G-GAUEKOA/NOCTURNO	3.886	3.914	-28	-0,72%
	GO50B-LINEA COMODIN DIURNA	536	773	-237	-30,66%
	GO51B-LINEA COMODIN NOCTURNA	483	523	-40	-7,65%
Guztira / Total		708.545	668.347	40.198	6,01%

[5] Oharra: Linea nagusietan, GO01 Zegama>Zaldibia, GO04 Legorreta>Ataun eta GO05 Lazkao>Zumarraga (Ospitalea), igoera garrantzitsua izan da. / En las líneas principales, GO01 Zegama>Zaldibia, go04 Legorreta>Ataun y GO05 Lazkao>Zumarraga, ha habido un aumento importante.

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

Emakida / Concesión	Línea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
TOLOSALDEA	TO01-TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA [6]	49.307	28.598	20.709	72,41%
	TO02-TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI [6]	62.489	32.081	30.408	94,79%
	TO03-TOLOSA>TXARAMA>LIZARTZA>OREXA [6]	19.791	8.834	10.957	124,03%
	TO04-TOLOSA>IBARRA>BELAUNTZA>LEABURU>GAZTELU	6.438	3.614	2.824	78,14%
	TO05-TOLOSA>ALBIZTUR>BIDANIA-GOITATZ	9.287	3.605	5.682	157,61%
	TO06-TOLOSA>IBARRA (APATTA ERREKA)	27.320	26.424	896	3,39%
	TO07-TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABON>ZIZURKIL>ASTEASU [6]	64.562	33.831	30.731	90,84%
	TO08-LARRAUL>ASTEASU>ZIZURKIL>VILLABONA>ADUNA [6]	14.674	5.188	9.486	182,85%
	TO20E-TOLOSA>ANOETA>ALKIZA	3.005	2.700	305	11,30%
	TO21E-TOLOSA>HERNIALDE	8.124	5.568	2.556	45,91%
	TO22E-ZIZURKIL>VILLABONA	420	212	208	98,11%
	TO23E-ADUNA>ANDOAIN	510	246	264	107,32%
	TO24E-ORENDAIN>ALEGIA	835	1.070	-235	-21,96%
	TO25E-ALEGIA>ALTZO	766	734	32	4,36%
	TO26E-BALIARRAIN>ALEGIA	1.957	1.794	163	9,09%
	TO27E-VILLABONA>ALKIZA	662	739	-77	-10,42%
	TO28E-AMEZKETA (UGARTE)>TOLOSA (BEDAIO)	453	981	-528	-53,82%
	TO29E-IBARRA (IZASKUN)>TOLOSA>IBARRA	107	127	-20	-15,75%
	TO41G-TOLOSA>ALEGIA>AMEZKETA>ABALTZISKETA	827	108	719	665,74%
	TO42G-TOLOSA>IBARRA>BERROBI>ELDUAIN>BERASTEGI	1.068	110	958	870,91%
	TO47G-TOLOSA>ANOETA>IRURA>VILLABON>ZIZURKI>ASTEASU [6]	2.063	119	1.944	1633,61%
Guztira/Total		274.665	156.683	117.982	75,30%

[6] Oharra: Linea nagusietan, TO01 Tolosa>Abaltzisketa, TO02 Tolosa>Berastegi, TO03 Tolosa>Orexa, TO07 Tolosa>Asteasu eta TO08 Larraul>Aduna, oso igoera garrantzitsua izan da. / En las líneas principales, TO01 Tolosa>Abaltzisketa, TO02 Tolosa>Berastegi, TO03 Tolosa>Orexa, TO07 Tolosa>Asteasu eta TO08 Larraul>Aduna, ha habido un aumento muy importante tras la huelga de 2018.

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019



Emakida / Concesión	Línea / Línea	2019	2018	Aldaketa / Variación	
DEBAGOIENA	DG01-ARRASATE>OÑATI>BILBAO	91.298	86.032	5.266	6,12%
	DG02-BERGARA>OÑATI>ARRASATE>DURANGO>BILBAO	42.338	41.754	584	1,40%
	DG03-ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAGA	122.894	114.978	7.916	6,88%
	DG04B-ZUMARRAGA>ARRASATE [7]	16.582	16.582		
	DG04-ZUMARRAGA>LEGAZPI>OÑATI>ARRASATE [7]	305.480	316.726	-11.246	-3,55%
	DG05A-(ERMUA)EIBAR>BERGARA>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	272.391	262.582	9.809	3,74%
	DG05D-EIBAR>VITORIA-GASTEIZ(PADURATIK/POR PANTANO)	112.144	105.023	7.121	6,78%
	DG05-EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	506.858	495.059	11.799	2,38%
	DG06-ESKORIATZA>ARRASATE>DEBA	13.283	12.563	720	5,73%
	DG07-ESKORIATZA>DONOSTIA	336.067	320.783	15.284	4,76%
	DG09-ZUMARR(OSPITALEA)>LEGAZP>ZUMARRAGA(OSPITALEA) [7]	133.831	129.666	4.165	3,21%
	DG10-BERGARA>ARRASATE>ARETXABAETA>ESKORIATZA	498.964	478.396	20.568	4,30%
	DG11-EIBAR>ARRASATE	159.569	159.828	-259	-0,16%
	DG20E-BERGARA>ELGETA	11.874	12.228	-354	-2,89%
	DG21E-LEINTZ>ESKORIATZA>ARRASATE(OSPITALEA)	5.962	6.367	-405	-6,36%
	DG40G-EIBAR>BERGARA>ARRASATE>ESKORIATZA	12.864	12.646	218	1,72%
	DG41G-OÑATI>ARRASATE>ESKORIATZA>LEINTZ GATZAGA	4.180	3.298	882	26,74%
	DG42G-EIBAR>SORALUZE>BERGARA>ARRASATE	1.575	1.335	240	17,98%
	DG43G-ZUMARRAGA>ANTZUOLA>BERGARA>ANTZUOLA>ZUMARRAG	868	340	528	155,29%
	DG44G-ZUMARRAGA>LEGZPI>OÑATI>ARRASATE [7]	1.527	1.312	215	16,39%
	DG45G-EIBAR>ARRASATE>VITORIA-GASTEIZ	6.152	3.749	2.403	64,10%
	DG47G-ESKORIATZA>DONOSTIA	1.510	1.504	6	0,40%
	DG56B-ARRASATE>OÑATI>AEROPUERTO BILBAO	36.208	32.505	3.703	11,39%
	DO01-DONOSTIA>BILBAO	817.178	821.742	-4.564	-0,56%
	DO02-DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ	318.973	299.038	19.935	6,67%
	DO03-DONOSTIA>TOLOSA>ZUMARRAGA>BILBAO	28.530	28.702	-172	-0,60%
	DO41G-DONOSTIA>BILBAO	4.692	4.856	-164	-3,38%
	DO42G-DONOSTIA>VITORIA-GASTEIZ	2.277	2.332	-55	-2,36%
	DO50B-DONOSTIA>AEROPUERTO BILBAO	325.228	292.107	33.121	11,34%
Guztira / Total		4.191.297	4.047.451	143.846	3,55%

[7] Oharra: Irailaren 16an GI-2630 errepidea moztu zen Oñati eta Legazpi artean, Udanako mendatean egin beharreko lanen ondorioz, eta horrek DG04/DG04B/DG44G Zumarraga>Arrasate eta DG09 Zumarraga (Ospitalea) >Legazpi>Zumarraga (Ospitalea) lineei eragin zien. / El 16 de septiembre se cortó la carretera GI-2630 entre Oñati y Legazpi debido a los trabajos a realizar en el puerto de Udana, afectando a las líneas DG04/DG04B/DG44G Zumarraga>Arrasate y DG09 Zumarraga (Ospitalea)>Legazpi>Zumarraga (Ospitalea).

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

3 LURRALDEBUS ZERBITZUAREN 2019aren URTEKO PUNTUALITASUNA / PUNTUALIDAD ANUAL DEL SERVICIO DE LURRALDEBUS DE 2019

PUNTUALITASUN MAILA / NIVEL PUNTUALIDAD							
EMAKIDA / CONCESIÓN	ZERBITZUAK SERVICIOS	GARAIZ / EN HORA		ATZERAPENA / RETRASO 301-900		ATZERAPENA / RETRASO MAS-901	
BURUNTZALDEA*	81.230	75.976	93,53%	4.277	5,27%	977	1,20%
UROLA ERDIA	49.223	47.111	95,71%	1.591	3,23%	521	1,06%
OARSOALDEA BIDASOA	265.886	242.843	91,33%	20.693	7,78%	2.350	0,88%
UROLA KOSTA – DEBABARRENA	72.339	68.906	95,25%	2.964	4,10%	469	0,65%
GOIERRIALDEA	49.196	46.978	95,49%	1.808	3,68%	410	0,83%
TOLOSALDEA	35.168	30.565	86,91%	4.466	12,70%	137	0,39%
DEBAGOIENA	129.063	117.270	90,86%	10.452	8,10%	1.341	1,04%
OROKORRA / TOTAL	682.105	629.649	92,31%	46.251	6,78%	6.205	0,91%

*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 antiguos que ya han caducado

Adierazi behar da mugikortasunaren arloan atzerapena dela 5 minututik gorako itxaronaldia eragiten duena. Horrek esan nahi du zerbitzuen % 92,31 garaiz ibiltzen dela (629.649).

Urola Erdikoa da emakidarik puntualena; bere puntualtasun-maila % 95,71koa da.

Hay que 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 92,31% de los servicios son puntuales (629.649).

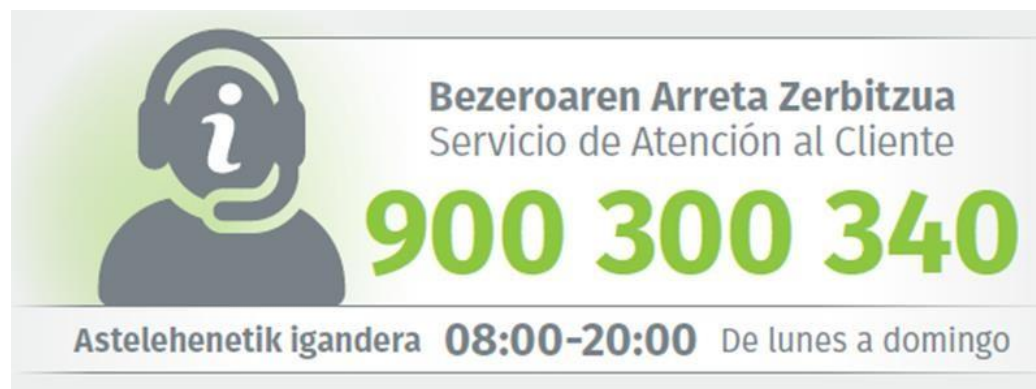
La concesión más puntual es la de Urola Erdia con un nivel de puntualidad del 95,71%

4 LURRALDEBUSEN ARRETA ZERBITZUA / SERVICIO DE ATENCIÓN LURRALDEBUS

2019an erabilgarri egon dira Lurraldebusen informazio-zerbitzuko tresnak, Lurraldebusen web orria eta app-a. 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 2019 han estado disponibles las herramientas del servicio de información de Lurraldebus, la página web y la 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".





DATOS 900 300 340						
	Jasotako deiak Llamadas recibidas		Erantzutako deiak Llamadas atendidas		Zerbitzuaren maila Nivel de servicio	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
URTARRILA / ENERO	5.627	4.608	4.856	4.403	86%	96%
OTSAILA / FEBRERO	10.840	4.294	6.159	4.083	57%	95%
MATXOA / MARZO	6.702	6.119	6.085	5.575	91%	91%
MAIATZA / MAYO	4.789	5.995	4.525	5.667	94%	95%
APIRILA / ABRIL	4.867	5.911	4.612	5.591	95%	95%
EKAINA / JUNIO	5.758	7.587	5.348	6.865	93%	90%
UZTAILA / JULIO	8.774	8.712	7.498	8.021	85%	92%
ABUZTUA / AGOSTO	7.515	9.310	6.963	8.538	93%	92%
IRAILA / SEPTIEMBRE	6.495	7.892	6.075	7.361	93%	93%
URRIA / OCTUBRE	5.527	7.051	5.229	6.558	95%	93%
AZAROA / NOVIEMBRE	5.045	6.542	4.894	6.108	97%	93%
ABENDUA / DICIEMBRE	6.103	8.701	5.823	8.096	95%	93%
Guztira / Total	78.042	82.722	68.067	76.866	87,2%	93%

2019an, jendearentzako arreta ordutegiaren barruan 82.722 dei jaso ziren guztira, hau da, 2018an baino % 6 gehiago; horietatik 76.866 erantzun ziren, 2019an baino 8.799 dei gehiago (+% 13). Batez besteko zerbitzu maila %93koa izan da.

2019ko abenduan 82.722 dei jaso ziren guztira, aurreko hilabeteen baino % 33 gehiago. Gehikuntza horren arrazoi nagusiak hauek dira:

- Bilman enpresa Lurraldebusen sartzak handitu egin du eskaeren arabera zerbitzuen kopurua enpresa horrek kudeatutako lineetan.
- Hilaren 13an izandako 488 deiak. Informazioa eskatzen zuten ea lineetan zer eragin izan zuen zuhaitzen eta Gabonetako apaingarrien erorketak, eguraldi txarraren ondorioz gertatuak.
- Abenduaren 24an sartu ziren 659 deiak, hilaren 24ko eta 25eko ordutegiak galdetzekoak. Hilaren 31n ere dei asko sartu ziren (601).
- Argibide-eskaerak, Hondarribiko, Sorluzeko, Eibarko, Zaldibiako, Arrasateko eta Beasaingo obren ondorioz lineetan izandako aldaketei buruzkoak.
- Kontsultak garai honetako ohiko ekitadieiei buruz: Santa Luzia azoka, San Tomas Donostian, Arrasaten eta Irunen, eta San Silbestre lasterketak hainbat herritan.

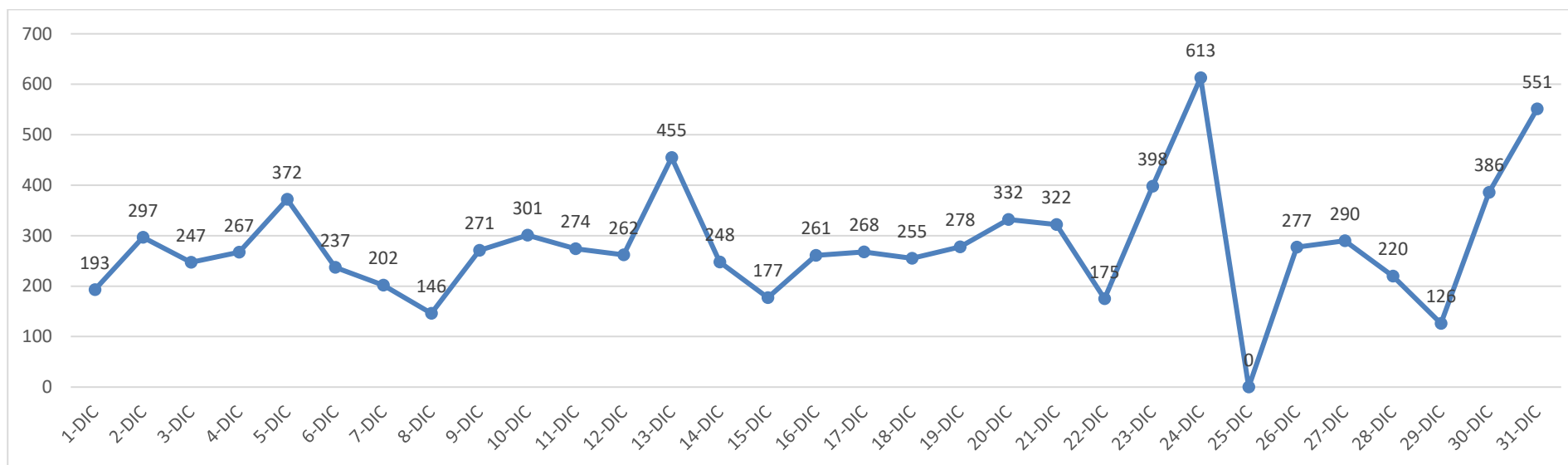
Durante 2019 el número total de llamadas recibidas, dentro del horario de atención al servicio, se situó en 82.722 un 6% más que en 2018, de esas fueron atendidas 76.866, 8.799 llamadas más que en 2019 (+13%). El nivel de servicio medio ha sido del 93%.

Durante el mes de diciembre de 2019 se recibieron un total de 82.722 llamadas, un 33% más que el mes anterior. Este incremento de actividad se debe principalmente a:

- La entrada de la Bilman en Lurraldebus ha incrementado las solicitudes de servicios a demanda en las líneas gestionadas por esta empresa operadora.
- Las 488 llamadas el día 13, solicitando información sobre las afecciones en las líneas por caídas de árboles y adornos navideños, debido a las inclemencias meteorológicas.
- Las 659 llamadas entrantes el día 24 de diciembre, para consultar los horarios de los días 24 y 25. El día 31 también se registró un elevado número de llamadas entrantes (601).
- La solicitud de información por alteraciones de las líneas debido a obras en Sorluze, Hondarribia, Eibar, Zaldibia, Arrasate y Beasain.
- Consultas sobre eventos propios de estas fechas, como la Feria de Santa Lucía, Santo Tomás en Donostia, Arrasate en Irún y las carreras de San Silvestra en distintos municipios.

Lurraldebusen 2019ko urtearen Txostena

Informe Anual Lurraldebus 2019

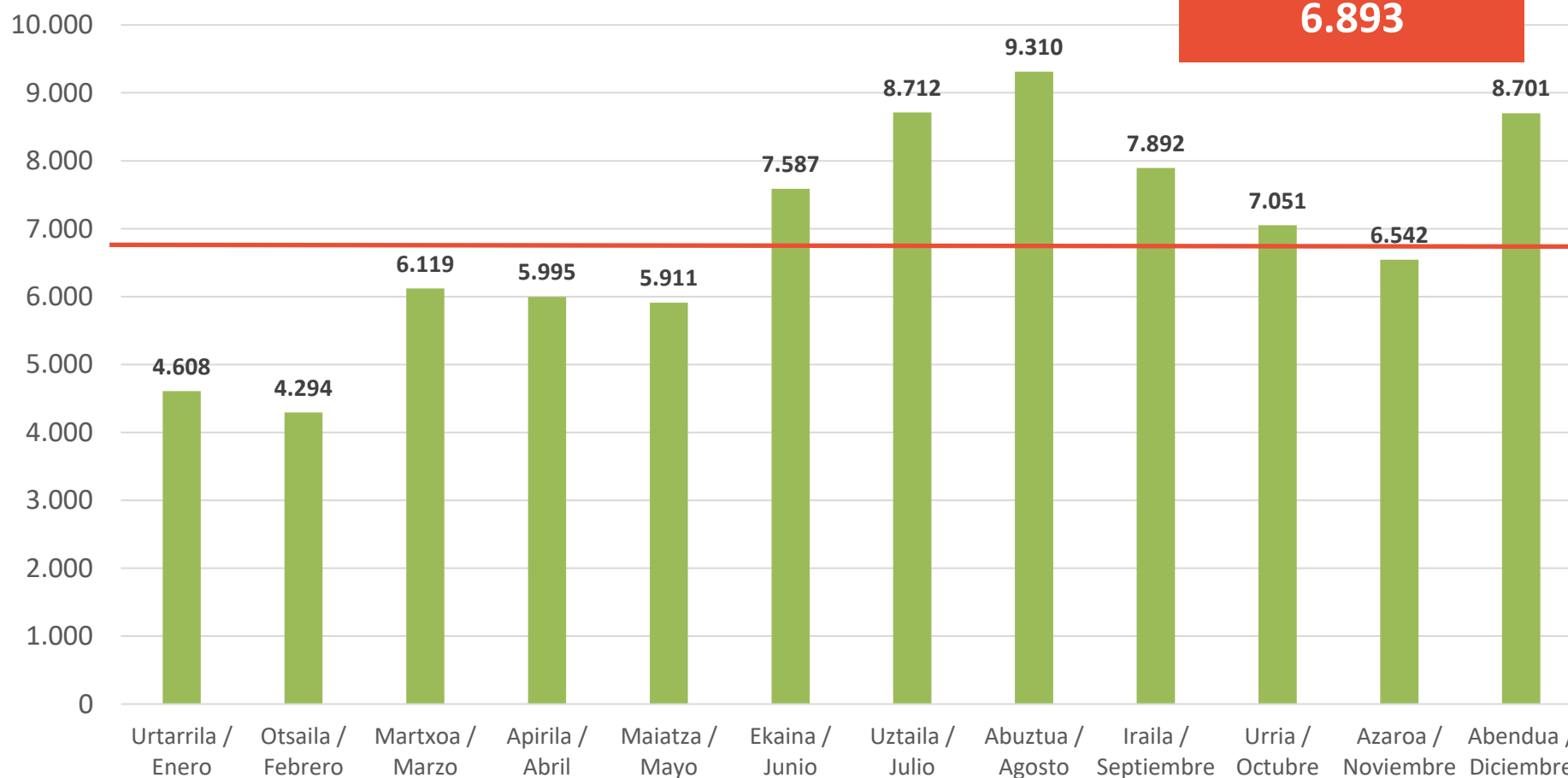


2019ko abenduan jasotako deiak / Llamadas recibidas en diciembre de 2019

JASOTAKO DEIAK LLAMADAS RECIBIDAS

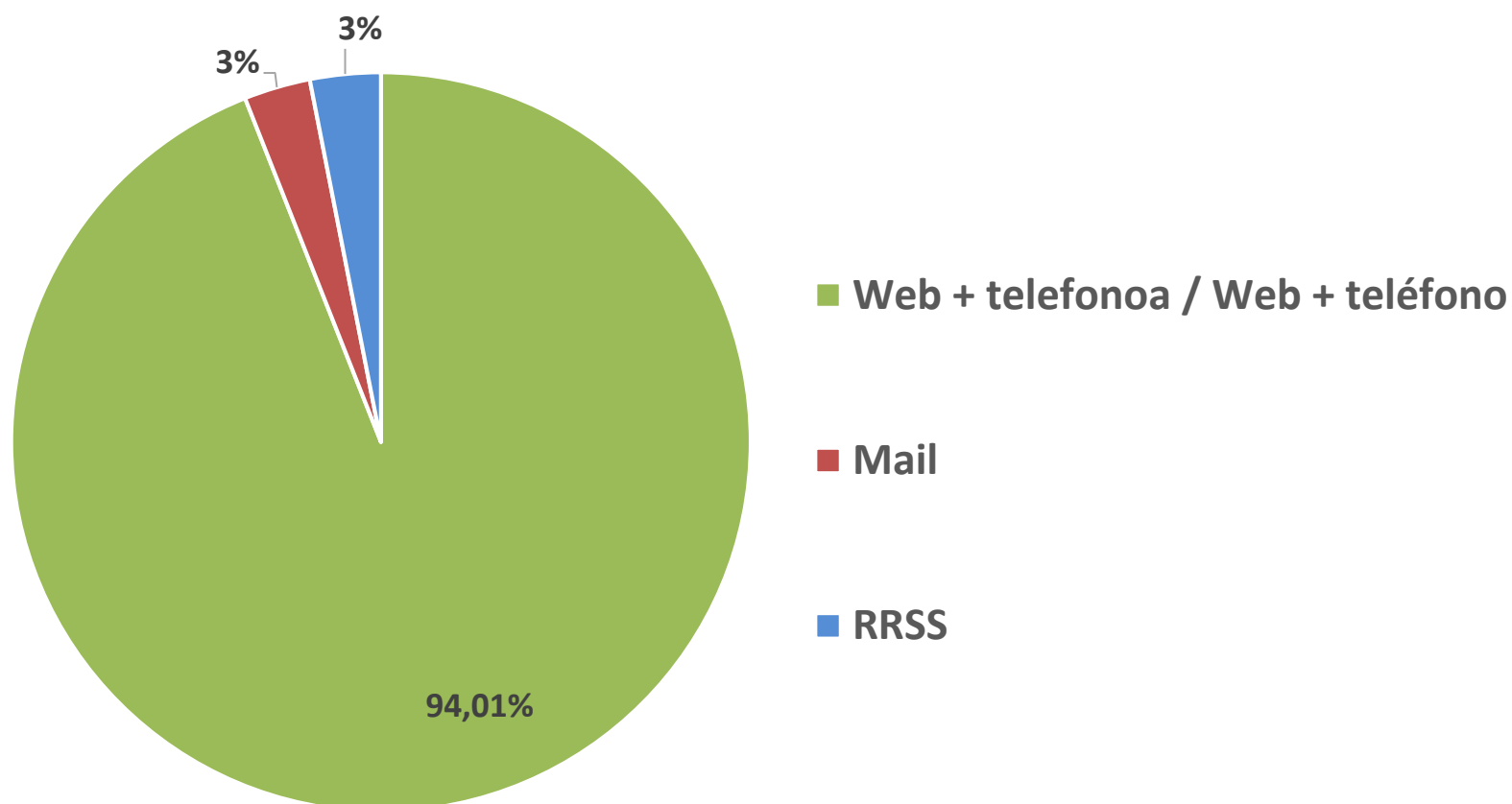
Hileko batez bestekoa
Media mensual

6.893

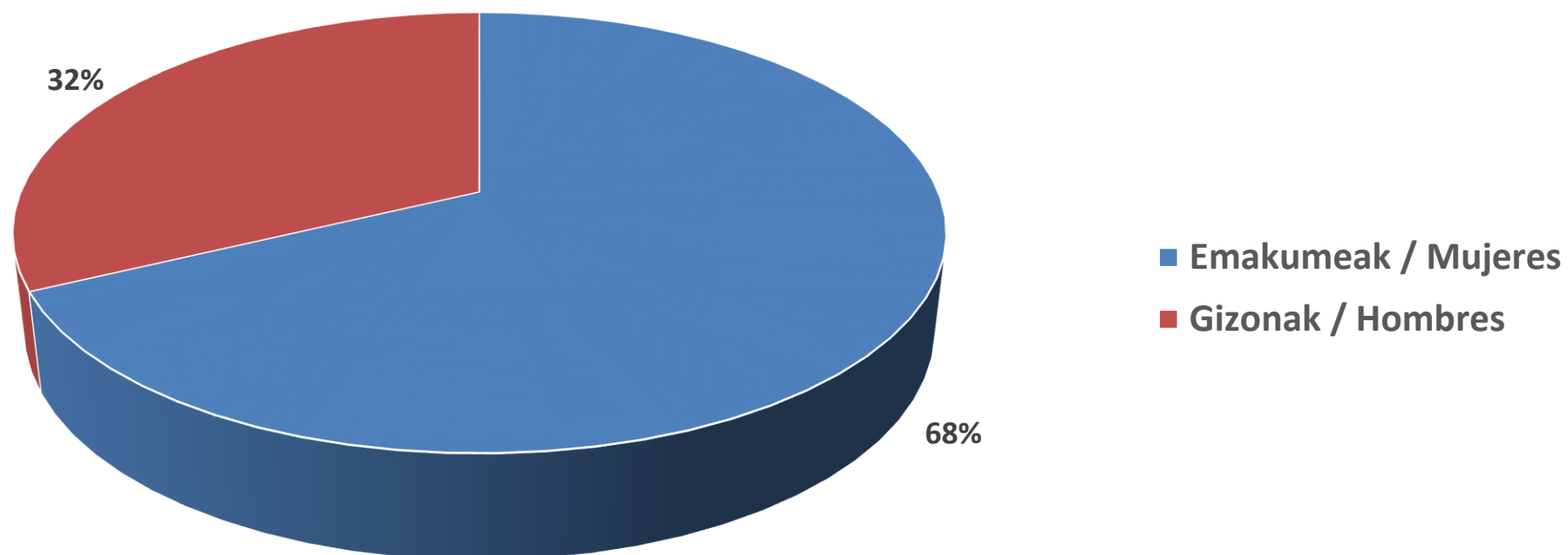


DATUAK IRISPIDEEN ARABERA

DATOS POR CANALES DE ACCESO



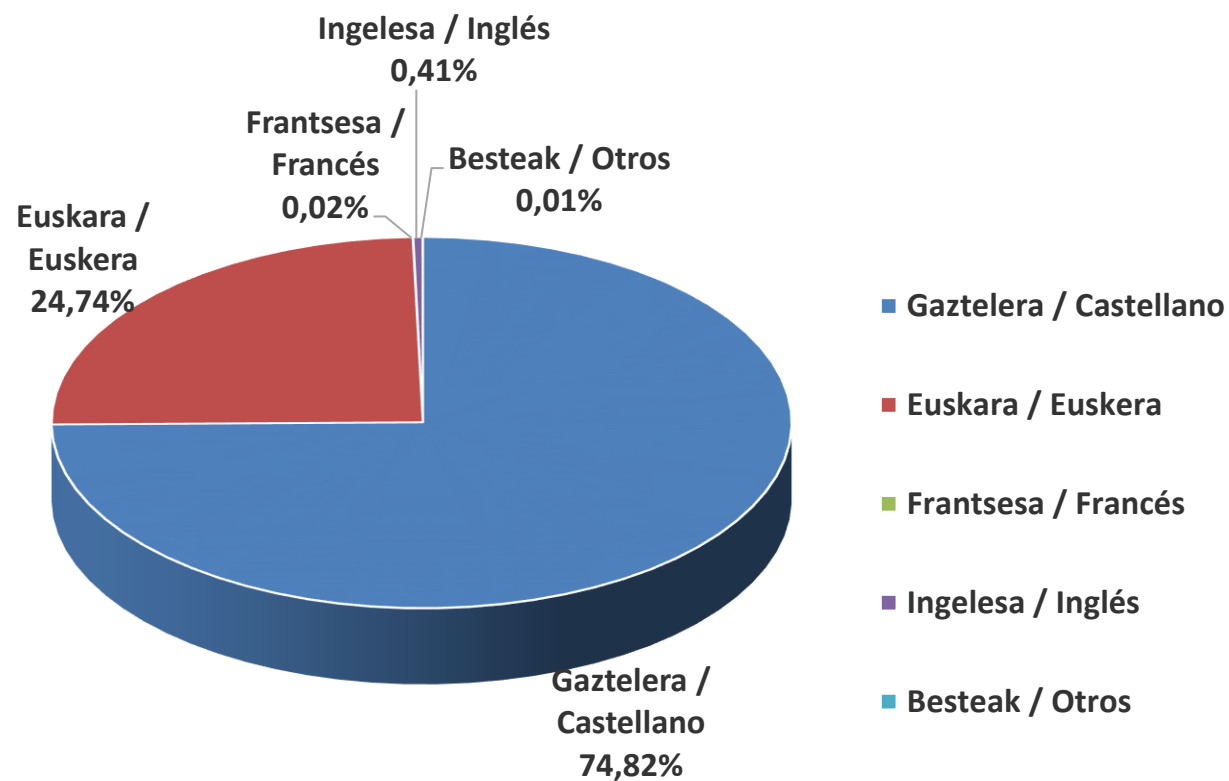
DATUAK GENEROAREN ARABERA
DATOS POR GÉNERO



DATUAK HIZKUNTZAREN ARABERA

DATOS POR IDIOMA

Hizkuntza / Idioma	
Euskara / Euskera	16.370
Gaztelania / Castellano	49.497
Ingelesa / Inglés	269
Frantsesa / Francés	14
Besteak / Otros	8



SAILKAPENA MOTAREN ARABERA

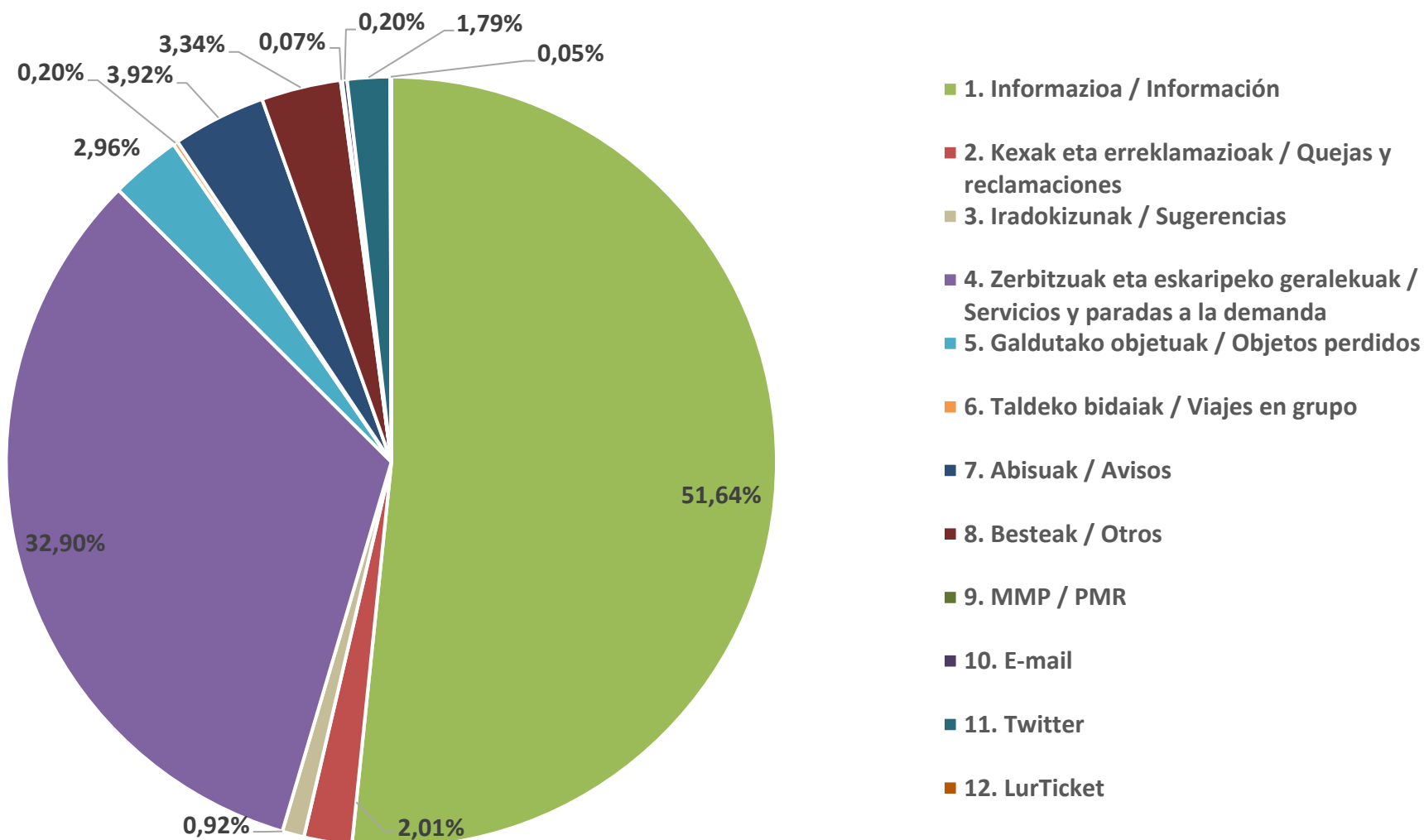
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA

Mota / Tipo	2018		2019	
	Urtero / Anual	%	Urtero / Anual	%
1. Informazioa / Información	49.887	69,40%	51.014	51,64%
2. Kexak eta erreklamazioak / Quejas y reclamaciones	2.284	3,20%	1.983	2,01%
3. Iradokizunak / Sugerencias	960	1,30%	912	0,92%
4. Zerbitzuak eta eskaripeko geroalekuak / Servicios y paradas a la demanda	7.059	9,80%	32.504	32,90%
5. Galdutako objektuak / Objetos perdidos	3.312	4,60%	2.921	2,96%
6. Taldeko bidaiak / Viajes en grupo	188	0,30%	196	0,20%
7. Abisuak / Avisos	2.946	4,10%	3.869	3,92%
8. Besteak / Otros	3.829	5,00%	3.295	3,34%
9. MMP / PMR	64	0,1%	71	0,07%
10. E-mail	139	0,20%	199	0,20%
11. Twitter	1.368	1,90%	1.771	1,79%
12. LurTicket	32	0,00%	49	0,05%

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

SAILKAPENA TIPOLOGIAREN ARABERA

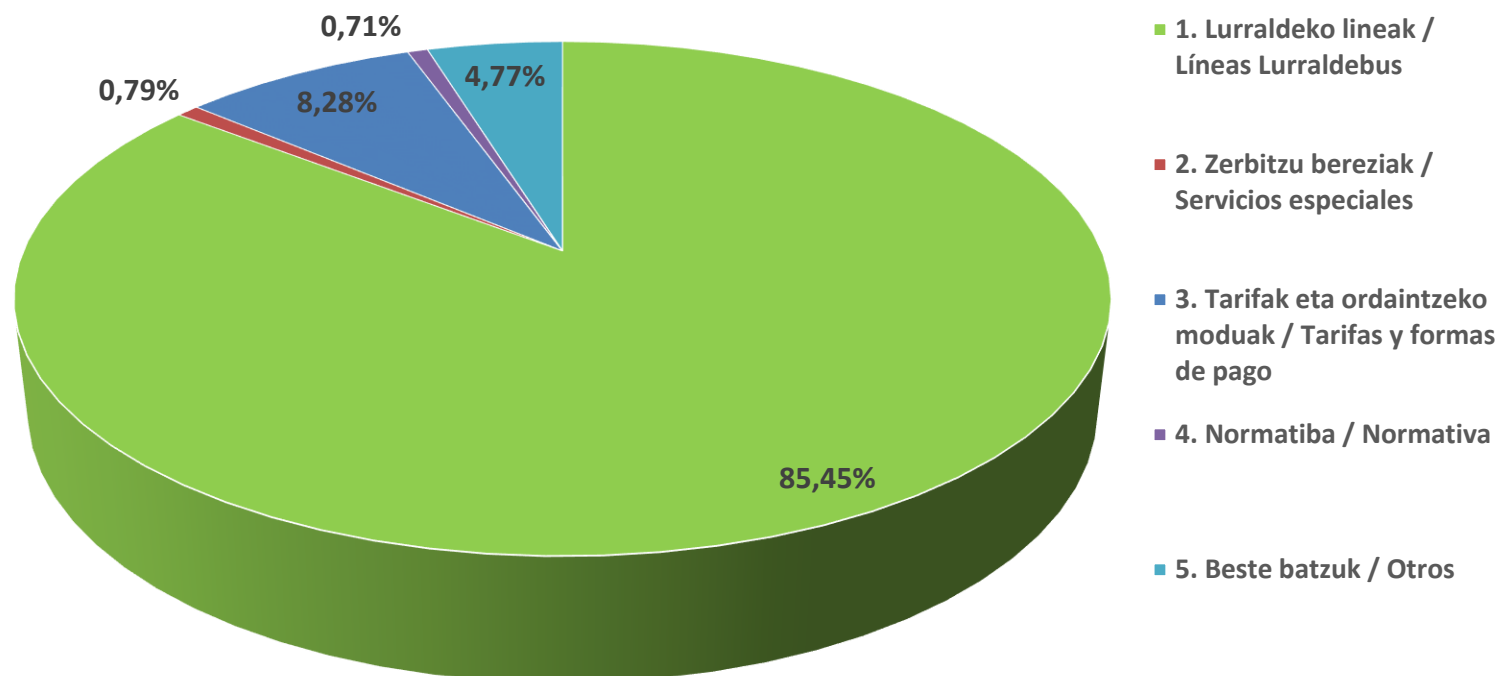
CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍA



1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Informazioa / Información

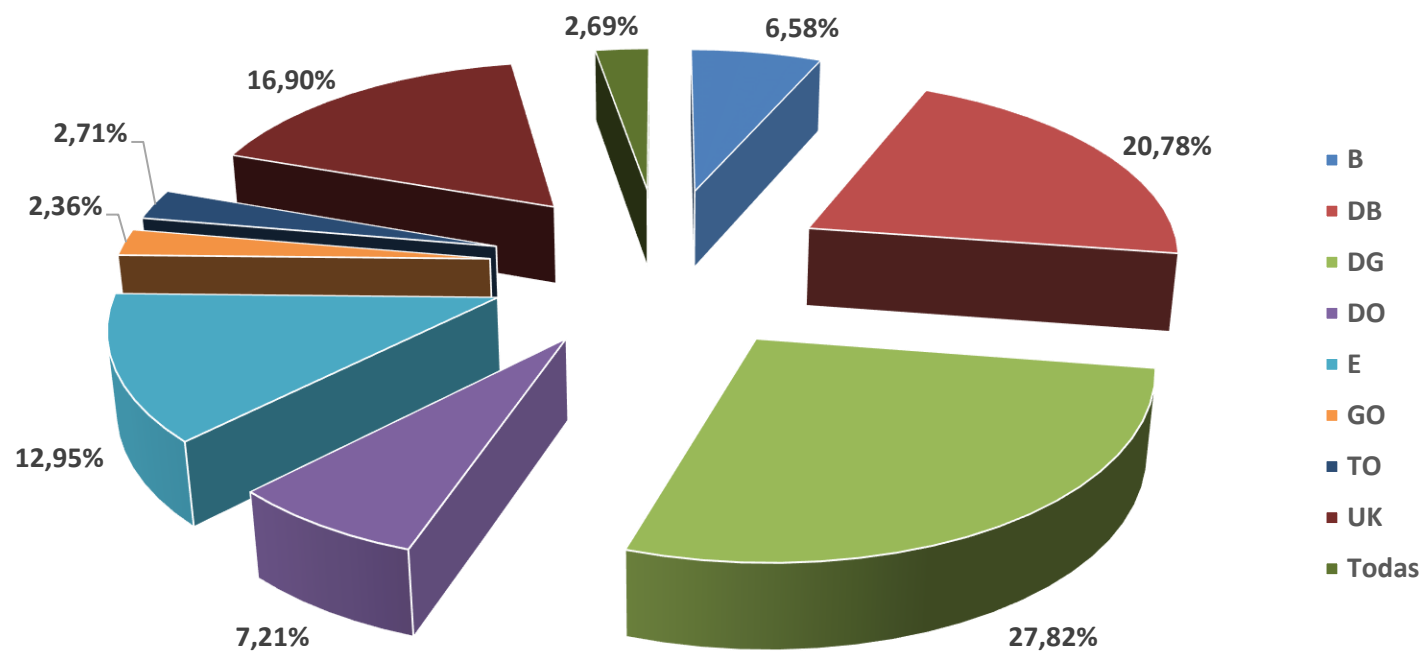
1. Lurraldebuseko lineak / Líneas Lurraldebus	43.386
2. Zerbitzu bereziak / Servicios especiales	401
3. Tarifak eta ordaintzeko moduak / Tarifas y formas de pago	4.206
4. Normatiba / Normativa	360
5. Beste batzuk / Otros	2.421



1. INFORMAZIOA / INFORMACIÓN

Lineaka / Por líneas

B	2.855
DB	9.018
DG	12.072
DO	3.127
E	5.620
GO	1.024
TO	1.178
UK	7.335
Guztiak / Todas	1.167

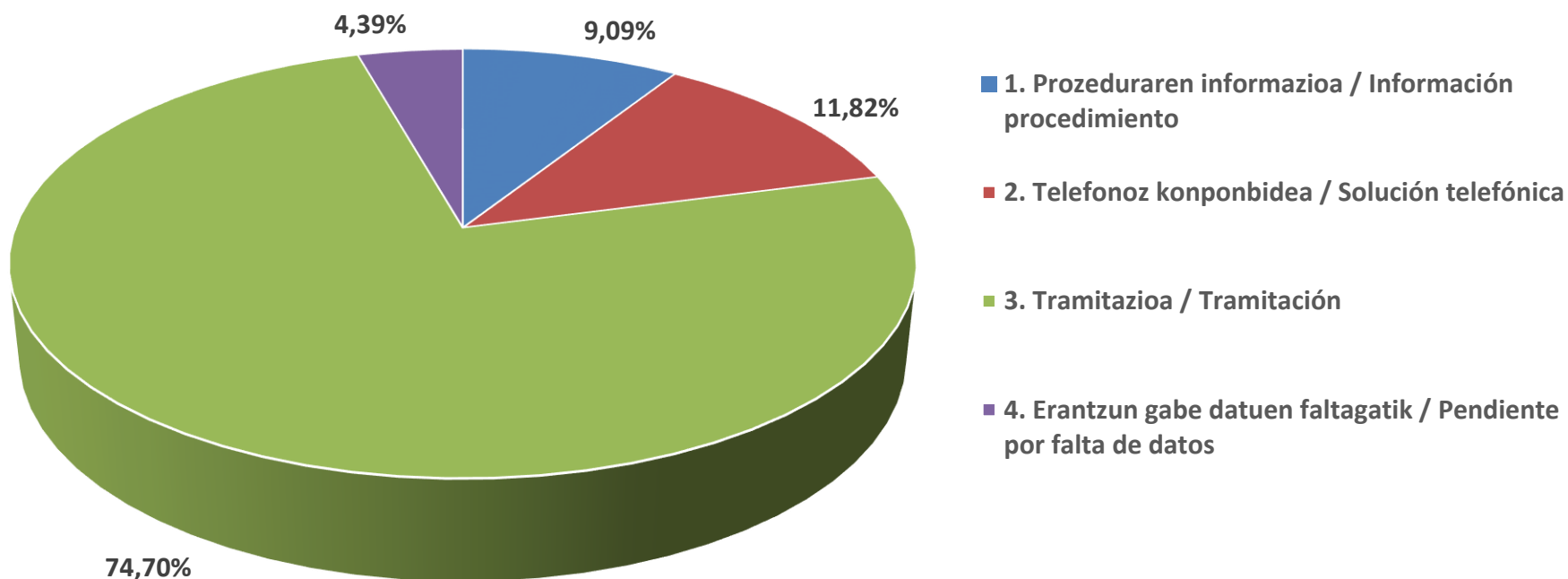


Oharra / Nota: B Buruntzaldea, DB Debabarrena, DG Debagoiena, DO ibilbide luzeak /largo recorrido, E Ekialdebus, GO Goierrialdea, TO Tolosaldea, UK Urola Kosta.

2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta ereklamazioak / Subtipo Quejas y Reclamaciones

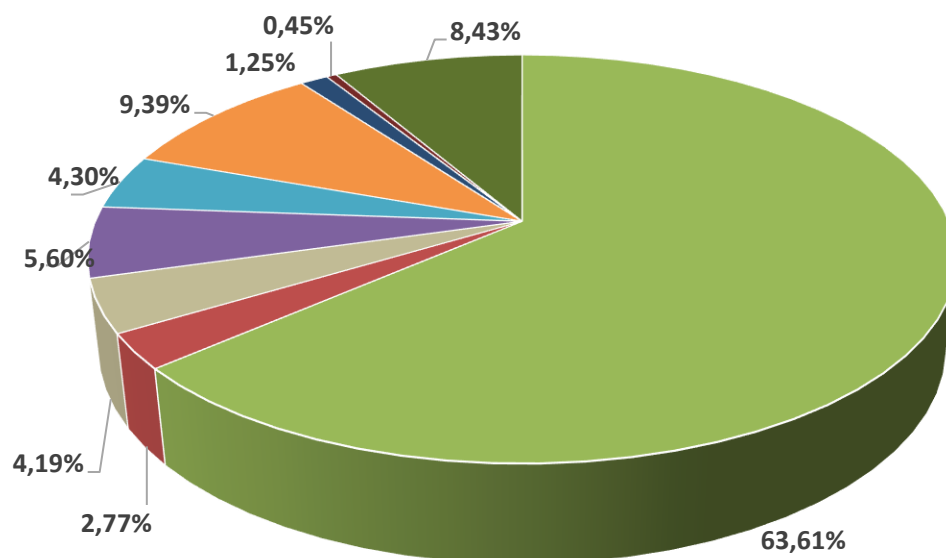
1. Prozeduraren informazioa / Información procedimiento	180
2. Telefonoz konponbidea / Solución telefónica	234
3. Tramitazioa / Tramitación	1.479
4. Erantzun gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos	87



2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexak eta erreklamazioak

1. Zerbitzuak / Servicios	1.124
2. Tarifak / Tarifas	49
3. Seguritatea / Seguridad	74
4. Konfort / Confort	99
5. Informazioa / Información	76
6. Bezero harreta / Atención al cliente	166
7. Irisgarritasuna / Accesibilidad	22
8. Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental	8
9. Beste batzuk / Otros	149



- 1. Zerbitzuak / Servicios
- 2. Tarifak / Tarifas
- 3. Seguritatea / Seguridad
- 4. Konfort / Confort
- 5. Informazioa / Información
- 6. Bezero harreta / Atención cliente
- 7. Irisgarritasuna / Accesibilidad
- 8. Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental
- 9. Beste batzuk / Otros

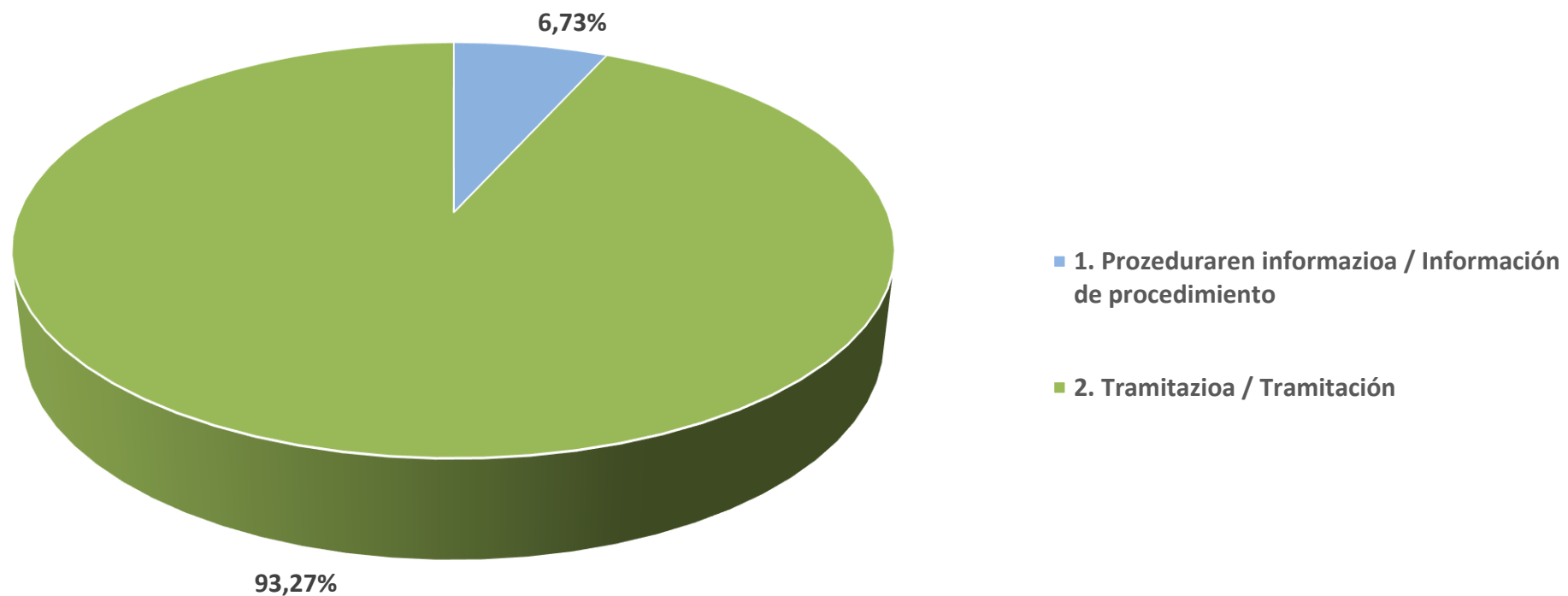
2. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK QUEJAS Y RECLAMACIONES

Kexa arrazoi nagusiak / Principales motivos de queja		
Ordutegien ez betetzea / Incumplimiento de horarios	407	28,06%
Geralekua ez egitea / No realización de parada	236	16,27%
Gidariaren tratu ezegokia / Trato incorrecto conductor/a	134	9,24%
Beste Batzuk / Otros	109	7,51%
Eserlekuen falta / Falta de plazas	83	5,72%
Ordutegien aldaketa / Modificación de horarios	9	0,62%
Informazio falta / Falta información	22	1,51%
Aldez aurreko salmenta / Venta anticipada	66	4,55%

3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

Irakokizunak / Sugerencias

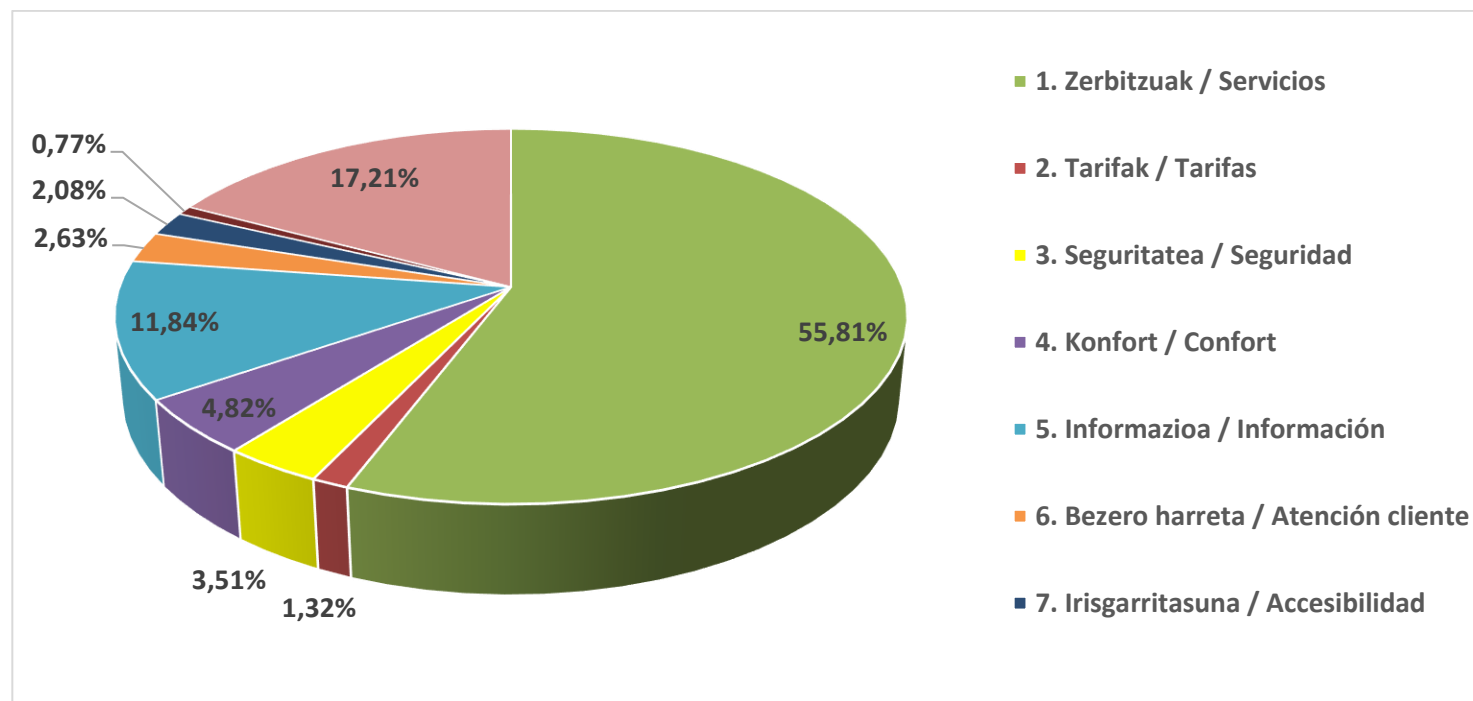
1. Prozeduraren informazioa / Información de Procedimiento	61
2. Tramitazioa / Tramitación	846



3. IRADOKIZUNAK / SUGERENCIAS

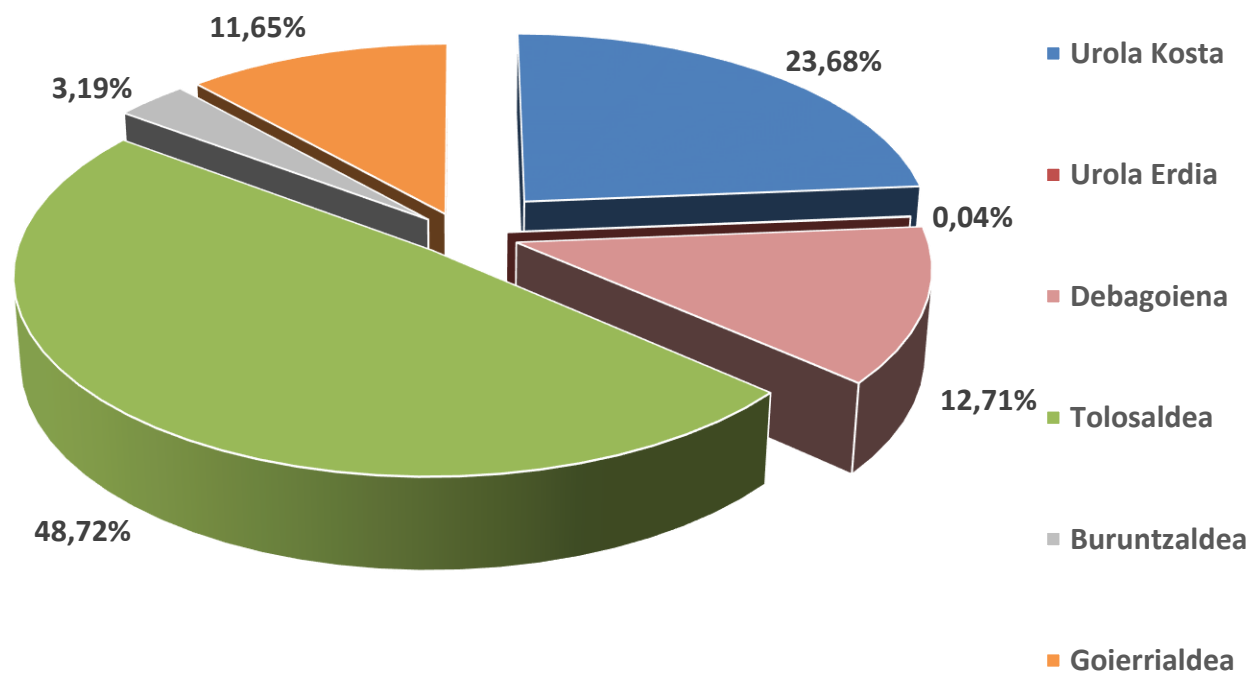
Kexak eta erreklamazioak

1. Zerbitzuak / Servicios	509
2. Tarifak / Tarifas	12
3. Seguritatea / Seguridad	32
4. Konfort / Confort	44
5. Informazioa / Información	108
6. Bezero harreta / Atención cliente	24
7. Irisgarritasuna / Accesibilidad	19
8. Ingurumen inpaktua / Impacto ambiental	7
9. Beste batzuk / Otros	157



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

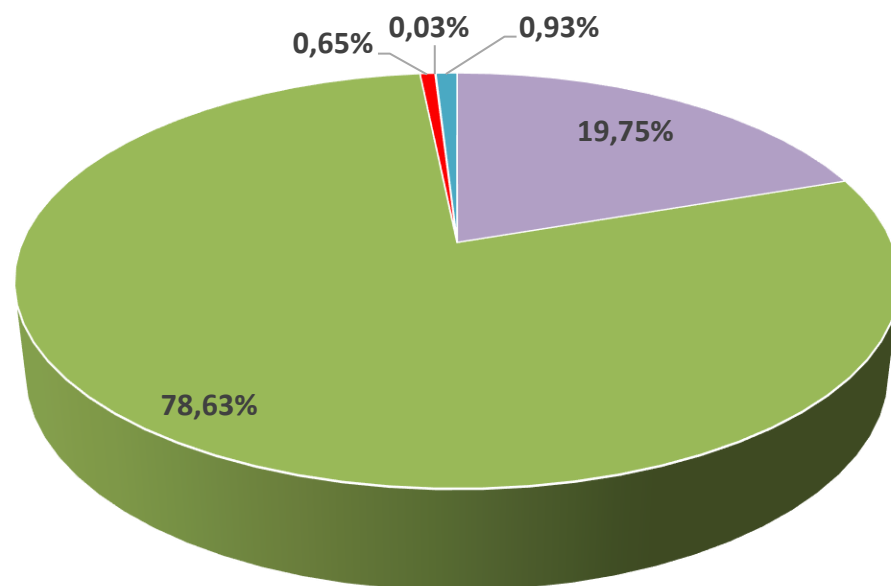
Operatzaile / Operador	
Urola Kosta	7.351
Urola Erdia	13
Debagoiena	3.946
Tolosaldea	15.123
Buruntzaldea	990
Goierrialdea	3.616
Guztira / Total	31.039



5. GALDUTAKO OBJETUAK OBJETOS PERDIDOS

Galdutako gauzak / Objetos perdidos

1. Prozeduraren informazioa / Información Procedimiento	575
2. Galdutako gauza baten eskaeraren tramitazioa / Tramitación de solicitud de objeto perdido	2.289
3. Tramitatu gabe datuen faltagatik / Pendiente por falta de datos	19
4. Datuen aldaketa / Modificar datos	1
5. Eskaera baliogabetu / Anular solicitud	27
Guztira / Total	2.911



- 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

Emakida / Concesión

Buruntzaldea	196
Urola Erdia	200
Urola Kosta-Debabarrena	765
Oarsoaldea Bidasoa	544
Goierrialdea	65
Tolosaldea	33
Debagoiena	473
Guztira / Total	2.276

