



metro bilbao



20<sup>12</sup><sub>13</sub>



Zerbitzuen  
karta  
2012-2013



metro bilbao

20<sup>12</sup><sub>13</sub>

Zerbitzuen  
karta  
2012-2013



## Aurkezpena

- 04 Aurkezpena
- 06 Eginkizuna, ikuspegia eta balioak
- 07 Metro Bilbaoren kontratatze baldintza orokorrak
- 11 Konpentsatzeko neurriak
- 12 Balio erantsiak. Metroa eta gehiago
- 14 Zerbitzuak, konpromisoak eta adierazleak
- 18 Konpromisoen indarraldia eta neurtzea
- 19 Laguntzeko moduak
- 20 Araudi aplikagarria
- 21 2012ko emaitzak
- 24 Helbideak

## Aurkezpena

Atsegin handiz aurkezten dizuet Metro Bilbaoko Zerbitzuen Kartaren laugarren edizioa. Argitalpen honetan gure erakundeak duen konpromisoa adierazten da, herritarrei ematen diegun zerbitzuarekin eta erabiltzaile guztientzako informazioaren gardentasunarekin duen konpromisoa adierazten da.

Emaitzen laugarren balantzea egin dugu orain 2012an, eta esan dezaket emaitza horiek lortu badira, ohore handiz buru naizen Metro Bilbaoko lantalde osoaren profesionaltasunari eta lan onari esker izan dela.

Zerbitzuen Karta honen bidez gizarte guztiak Metro Bilbaon garatzen ditugun hainbat lan ondo ezagutzeko aukera izango duelakoan nago eta, horretarako, hona hemen 2011rako hartutako konpromisoetan izandako emaitzak.

Bilbon, 2012ko uztailan

**Txema Oleaga**  
Metro Bilbaoko Presidentea



## Aurkezpena

Eskuartean duzue 2012-2013 Zerbitzuen Karta, gure erakundeak gizartearekin datozen urteetarako hartzen dituen konpromisoen xehetasunekin.

Web gunea oraintsu berri dugu ([www.metrobilbao.net](http://www.metrobilbao.net)), irudia eta edukiak eguneratuz eta, besteak beste, "bezeroen arretari" begira bi hobekuntza garrantzitsu sartzeko aukera izan dugu. Batetik, instalazioetan galdutako gauzak web orritik eskatzea ahalbidetzen da eta, bestetik, kexa, iradokizun eta erreklamazioen atala ere sinpletu dugu.

Neurri horiei eta beste batzuei esker, etorkizun gertuan hobea izango da, nire ustez, Metro Bilbaoren eta hiriarteko trenaren erabiltzaile guztien arteko harremana.

Bilbon, 2012ko uztailan



José Ignacio Prego  
Kontseilari Ordezkarria

## Eginkizuna, ikuspegia eta balioak



### Eginkizuna

**Bizkaiko bidaiarien garraio-sistemaren ardatza izatea eta kalitate goreneko zerbitzua ematea**, honako hauek tarteko:

- Gure esku utzitako baliabideak eraginkortasunez, efizientziaz eta gardentasunez kudeatzea.
- Segurtasuneko baliabide berrienak, giza baliabideak zein baliabide teknologikoak sartzea.
- Gizartearekin eta garapen iraunkorrarekin arduratsu jokatzeko konpromisoa.
- Euren lana betetzen ase eta inplikaturik dauden pertsonak.

### Ikuspegia

**Metropoliko garraio publikoaren alorrean erreferentziatzeko enpresa izatea nazioartean**, zerbitzuaren kalitatearengatik, irudiarengatik eta izen onarengatik, teknologia eta gestio aurreratuetan, segurtasunean, bezeroen eta pertsonen asetasunean, inguruak gizarteko, ekonomiako eta ingurumeneko ekarpena aitoritzen digularik.

### Balioak

- Profesionaltasuna/Ardura.
- Konpromisoa.
- Kalitatea.
- Konfiantza.
- Ingurumenaren errespetua.

## Metro Bilbaoren kontratatzeko baldintza orokorrak



Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailburuaren 2010eko azaroaren 16ko Agindua bidez baimendutako kontratazio-baldintza orokorren laburpena erantsi dugu.

### Erabiltzaileen eskubideak

**Erabiltzaileek** eskubidea dute tren-zerbitzua indarreko araudian eta, izatekotan, Metro Bilbaok sinatzen dituen kontratuetan, ezarritako baldintzetan erabiltzeko. Kontratuok erabiltzaile eta kontsumitzaileen estatutuari buruzko abenduaren 9ko 6/2003 Legea egokituko dira. Edozelan ere, **eskubide hauek izango dituzte:**

- Kontratazio-baldintza orokor hauen eta garraio-zerbitzuen, zerbitzuaren gorabeheren eta ordutegien, indarreko tarifen arabera aukeran dituzten bidaia-txartelen eta erabiltzeko ezarritako baldintzen berri izateko.
- Onartutako tarifen koadroetan ageri diren prezio eta baldintza ezberdinetako bidaia-txartelen artean zein nahi duten aukeratzeko.
- Bidaia-txartel egokiarekin eroan ditzaten, daroatzaten eskuko gauza eta fardelekin, betiere beste erabiltzaileei eragozpenik edo arriskurik sortzen ez bazaie.
- Metro Bilbaoko langileengandik tratu zuzena jasotzeko eta laguntza edo informaziorik eskatzen badute erantzun diezaieten.
- Akzesorioak doan eramateko (bizikletak, surf-oholak...), betiere Metro Bilbaok trenean jende asko doalako edo gainerako erabiltzaileei traba egiten zaielako debekatzen ez badie.

## Metro Bilbaoren kontratatzeko baldintza orokorrak



- Zerbitzu eroso, higieniko eta segurua izateko.
- Garraio mota bakoitzari dagozkion derrigorrezko aseguruen babespean egoteko.

### Erabiltzaileen betebeharrak

#### Erabiltzaileek ezin dute:

- Metro Bilbaoren instalazioetan, nasak eta trenak barne, jan eta edan.
- Metro Bilbaoren instalazio guztietan, nasa eta trenetan barne, erre, be-  
reziki gaitutako lekuetan ez bada.
- Instalazio eta trenetarako atak irekitzea edo ixtea eragotzi edo behartu,  
edo Metro Bilbaoko langileek soilik erabiltzeko dauden funtzionamendu-  
mekanismoak manipulatu.
- Trenetako, eskailera mekanikoetako, korridore ibiltarietako eta igogai-  
luetako alarma eta larrialdietan gelditzeko elementuak eta trepetak  
behar ez denean erabili.
- Instalazio, tren edo trenbide-plataformako edozein puntutan ezer isuri.
- Metro Bilbaoren instalazioetan egon garraio-zerbitzurik ez dagoen or-  
duetan.



## Metro Bilbaoren kontratatzeko baldintza orokorrak



- Publizitatea, doako egunkariak banatu, kartelak finkatu, eskean ibili, zozketak edo zori-jokoak antolatu eta ondasun edo zerbitzuak saldu Metro Bilbaoren instalazioetan, nasak eta geltokiak barne, enpresak espresuki baimendu ezean.
- Indarreko legediak debekatzen duen beste edozein jokabide.

### Erabiltzaileen eginbeharrak

---

#### Erabiltzaileen eginbeharrak:

- Instalazioetan eta trenetan dauden seinaleei jaramon egin eta errespetatu, baita Metro Bilbaoko langileek megafoniatik zein zuzenean esaten dituztenak bete ere.
- Bidaiak dirauen bitartean eta helmugako geltokitik irten arte bidaia-txartel egokia eroan.
- Babes zibilarri eta segurtasunari buruz organo eskudunek agintzen dituzten neurriak errespetatu.
- Mugitzeko arazoak dituzten pertsonentzat gordetako eserlekuak errespetatu.

## Metro Bilbaoren kontratatzeko baldintza orokorrak

- Ez dute argazkirik edo bideo-irudirik aterako dagokien baimenik ez badute, etxerako badira eta inola ere publikoki erabiltzeko ez badira. Hala balitz, Metro Bilbaoko geltokietako langileen ahozko onespena beharko dute. Etxerako ez diren argazkiak edo bideo-grabazioak egin nahi badira, baimena eskatu behar zaio Komunikazio eta Kanpo Harremanen Sailari, eskaria aztertu eta, badagokio, baimena eman dezan.
- Metro Bilbaoren instalazioak ondo erabiliko ditu, ekintza bandalikorik edo trabarik egin barik. Erabiltzaileak arduraz eta Metro Bilbaoko langileenganako eta gainerako erabiltzaileenganako errespetuz jokatu behar du. Horren harira, gogoan izan debekatuta dagoela patinen eta antzekoen gainean ibiltzea eta musika edo irriti-tresnak aurikularrik gabe erabiltzea.
- Eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarietan eskuinetara eta esku-delei helduta joango dira. Debekatuta dago eskailera mekanikoetan eta korridore ibiltarietan esertzea, korrika egitea eta oina eskailerearen eta korridorearen alboko finkoetan bermatzea. Era berean, 5 urtetik beherako haurrak helduta eroango dituzte beraiekin doazen helduek.



## Konpentsatzeko neurriak

Bidaia kopuru mugatuko txartela daramaten erabiltzaileek eskubidea izango dute edozein gunetarako txartela doan jasotzeko, zerbitzua eteten bada.

Zerbitzua etentzat jotzen da zirkulazioa gelditu dela iragarri, tren geltoki batean hustu eta berriro normal funtzionatzen noiz hasiko den jakiterik ez dagoenean, edo bidean zehar gelditzearen ondoriozko atzerapena ordu erditik gorakoa denean.

**Edozein gunetarako txartela doan eskuratu ahal izateko baldintza hauek bete behar dira:**

- Txartelak banatzen hasi baino lehen geltokitik ez irtetea.
- Bidaian eroandako txartela erakustea.



## Balio erantsiak. Metroa eta gehiago

**Metro Bilbaon bezeroen kalitatearen eta asetahunaren aldeko apustua egiten dugu beti.** Horregatik jartzen dizkizugu eskueran garraibide publikoko edozein enpresak eskaini ohi duena baino gehiago, balio erantsia, alegia.

### Konpromisoa ingurumenarekin eta garapen iraunkorrarekin

Metro Bilbaok Ingurumena Kudeatzeko Sistema baliatzen du, UNE-EN-ISO 14001 arauaren eta EMAS arautegiaren arabera egiaztatzen dena. Gainera, CO<sub>2</sub> emisioak zenbatu ditu eta "Berotegi-efektuko gasen" UNE-ISO-14064 arauari adituz egiaztatu dira kopuruak.

### Konpromisoa gizartearekin

Metro Bilbaok Etikaz eta Gizartearekiko Arduraz kudeatzeko sistema baliatzen du, SGE21 Arauaren bidez egiaztatzen dena. Gainera, konpromiso etikoko ekimeneko Nazio Batuen mundu mailako Global Compact itunari ere atxiki zaio.

Babesten ditu eta konpromisoa hartuta du proiektu humanitario, kulturako eta kiroletakoekin, besteak beste.

### Galdutako gauzak

Metro Bilbaok jendeak metroaren instalazioetan galtzen dituen gauzak bildu eta gordetzeko zerbitzua du. Harremanetarako Bezeroen Arretarako San Inazioko bulegora, Metro Bilbaoren edozein geltokitara jo, edo 94 425 40 25 telefonora deitu eta zerbitzu horrekin jartzeko eskatuko da.

2012tik aurrera [www.metrobilbao.net](http://www.metrobilbao.net) web orrialdetik ere egiten dira kontsultak.



Balio erantsiak.  
Metroa  
eta gehiago



## Zerbitzu bereziak

Metro Bilbao aitzindaria izan zen gaueko zerbitzua eskaintzen eta Gabon Zaharrean eta Gabon Gauean zerbitzua ematen.

Gaur egun zerbitzua Bilboko metropoliko gizartearen eskarietara egokitzeko urtean ehun zerbitzu berezi baino gehiago antolatzen dira, kontzertuak, manifestazioak, kirol ekitaldiak eta halakoak garraio publikora erakartzeko.

## Metro Bilbaoren konpromisoa emakume eta gizonentzako aukera-berdintasunarekin

Metro Bilbaok 1999an ekin zion emakume eta gizonen berdintasunaren aldeko bideari Emakundek lideratutako Ekintza Positiboko Optima Programaren bitartez. Metro Bilbaon hizkuntza eta irudiak berdintasunez erabiltzeko gida atera du, eta parte hartu du, beste enpresa batzuekin elkarlanean, Hautaketa-prozesu ez diskriminatzailea burutzeko eta Orientabideak diskriminatzailea ez den sustapenerako gidetan.

2012-2014rako 2. berdintasun-planarekin erakunde osoaren inplikazio handiagoaren ikuspegitik aurre egin nahi dio pertsonen parte-hartze eginkorra-goari.

Gainera, Emakundek "Erakunde Laguntzaile Berdintasunean" izendatu zuen 2000n eta Osasun, Gizarte-politika eta Berdintasun Ministerioaren "Berdintasuna Enpresan" bereizgarria ere badu 2010etik. Konpromiso horiek biak berretsi zaizkio 2011n, dagozkien txostenak aurkeztu eta gero.

Zerbitzuak,  
konpromisoak eta  
adierazleak



## Pertsonak garraiatzea

Metro Bilbaok egunero-egunero bezeroak batetik bestera erroteko ematen duen tren-zerbitzua.

- Metro Bilbaok hitzematen du programatutako zerbitzuen %99 gauzatu-tuko dituela. **Adierazlea:** Egindako zerbitzuen portzentajea.
- Metro Bilbaok hitzematen du egunero eskaintzen dituen zerbitzuen %97,5 puntual ibiliko direla (5 minutuko atzerapenaren barruan). **Adierazlea:** Zerbitzu puntualen portzentajea.
- Metro Bilbaok hitzematen du bezeroak geltokian sartzen direnetik bidaia amaitzen duten arte eroso egon daitezen behar den azpiegitura jarriko duela, bezeroen asetasuna erosasunari dagokionez 7,90 edo gehiago izan dadin lortzeko. **Adierazlea:** Geltoki eta trenetako erosasunarekin loturiko asetasuna, batez beste.

## Ticketing

Bidaia-txartelak automatikoki saldu eta balioztatzeko sistema.

- Metro Bilbaok hitzematen du txartelak saldu eta balioztatzeko makinekiko asetasuna 7,75etik gorakoa izatea lortuko duela. **Adierazlea:** Txartelak saldu eta balioztatzeko makinekin loturiko asetasuna, batez beste.

Zerbitzuak,  
konpromisoak eta  
adierazleak

## Garbitasuna

Metro Bilbaoko instalazioak egunero garbitzeko zerbitzua.

- Metro Bilbaok hitzematzen du trenen eta geltokien garbitasunari buruzko asetasuna 8,5etik gorakoa izatea lortuko dutela. **Adierazlea:** Trenetako eta geltokietako garbitasunarekin loturiko asetasuna, batez beste.

## Informazioa bezeroei

Geltokietan eta trenetan dauden informazio-sistemak (kartelak, seinaleak, teleadierazleak eta abar).

- Metro Bilbaok hitzematzen du trenetako eta geltokietako informazioarekin loturiko asetasuna 7,5etik gorakoa izatea lortuko duela. **Adierazlea:** Trenetako eta geltokietako informazioarekin loturiko asetasuna, batez beste.

## Bezeroen arreta

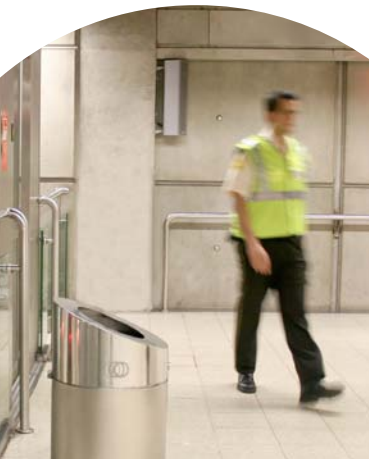
Geltokietan eta Bezeroen Arretarako Bulegoetan hartzen ditugu bezeroak.

- Metro Bilbaok hitzematzen du bezeroen kexa, iradokizun eta erreklamazio guztiak jaso eta erantzungo dituela:

- 1 Kexak edota iradokizunak epe hauetan erantzungo dira: %70a 30 egunean, %90a 60 egunean eta %100a 90 egunean.
- 2 Erreklamazioak epe hauetan erantzungo dira: %85a 15 egunean, %90a 30 egunean eta %100a 45 egunean.



Zerbitzuak,  
konpromisoak eta  
adierazleak



**Adierazleak:** Guztira zenbat kexa, erreklamazio eta iradokizun erantzun diren jasotakoan aldean; Zer kexa- edota iradokizun-portzentaje erantzun diren 1, 2 edo 3 hilabeteren barruan; Zer diru-erreklamazio portzentaje erantzun den 15, 30 edo 45 egunen barruan.

## Kanpoko komunikazioa

Metro Bilbaok jendeari, gizarteari zuzendutako ekintzak, hala nola, komunikazioak hedabideetan, babesak, laguntzak, eta abar.

- Metro Bilbaok hitzematzen du urtean gutxienez 12 kanpaina egingo dituela eskaintzen dituen zerbitzuen hainbat alderdiri buruz. **Adierazlea:** Urtean zenbat kanpaina egin diren.

## Segurtasuna

Segurtasun-zerbitzua trenetan eta geltokietan pertsonen eta azpiegituren osotasuna bermatzeko.

- Metro Bilbaok hitzematzen du geltokietako bideo-zelataritzako sistemen %98 erabilgarri egongo direla bidaiarien trenen zerbitzu osoan. **Adierazlea:** Geltokietako bideo-zelataritzako sistemen hileko prestutasunaren zenbatekoa.
- Metro Bilbaok hitzematzen du bezeroen asetasuna segurtasunari dagokionez gutxienez 8 izatea bermatuko duela. **Adierazlea:** Asetasuna, batez beste, tren, sarbide eta geltokietako segurtasunari dagokionez.



Zerbitzuak,  
konpromisoak eta  
adierazleak

## Mantentzea

Metro Bilbaoren instalazioak mantentzeko zerbitzua.

- Metro Bilbaok hitzematzen du igogailuen eta eskailera mekanikoen hileko erabilgarritasuna gutxienez %98koa izango dela. **Adierazlea:** Igogailu eta eskaileren hileko erabilgarritasuna



## Konpromisoen indarraldia eta neurtea

Zerbitzuen karta honetan hartutako konpromisoak 2012an eta 2013an egongo dira indarrean.

Konpromiso horien betetzeari buruzko berri urtero emango da bide hauetatik:

- Web orrialdea ([www.metrobilbao.net](http://www.metrobilbao.net)).
- Geltokietako informazio-panelak.
- Zerbitzuen Kartaren gerorako edizioak.



## Laguntzeko moduak

Metro Bilbao zerbitzuak eta erabiltzaileek zerbitzuari buruz duten pertzepzioa ere etengabe hobetzeko prozesuan murgilduta dago. Horretarako, urtero inkestak egiten dizkie Metro Bilbaok 1500 pertsonari, gutxi gorabehera, metroaren instalazioetan nabaritu duten kalitateari buruz.

Era berean, Panel Metro Bilbao osatzen duten pertsonak ere adierazten digute euren pertzepzioa lau hiletik behin idatziz zein web orrialdetik betetzen dizkiguten galdesorten bidez. Inkesta horien guztien emaitzak Metro Bilbaoren web orrialdean daude ikusgai: [www.metrobilbao.net](http://www.metrobilbao.net)

Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak ere datu-iturri garrantzitsua dira, bezeroen asetasuna zenbaterainokoa den jakiteko eta zer hobetu beharko genukeen hautemateko ere.

Bezeroek erreklamazio-orri edo liburuak Bezeroen Arretarako Bulegoetan eta geltoki guztietan eskatu eta behar bezala betetzeko aukera izango dute, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erreklamazio-orrien Euskal Autonomia Erkidegoko araudiak dioenez. Liburu edo orriotan askatasun osoz adieraziko dute Metro Bilbaoren zerbitzuen prestazioaren ezaugarriei buruzko edozein erreklamazio, kexa edo iradokizun.

Erreklamazioak, kexak eta iradokizunak jartzeko beste bide batzuk ere badaude:

- Postaz: Nafarroa 2, 48001 Bilbo
- Faxez: 94 425 40 39
- Telefonoz: 94 425 40 25

Erreklamazioak dena delakoa gertatu eta hilabeteko epean jarriko dira. Kexak, iradokizunak aurkezteko eta informazioa eskatzeko aipatutako bide horiek eta, gainera, beste hauek ere badira:

- Web orrialdea: [www.metrobilbao.net](http://www.metrobilbao.net)
- Posta elektronikoa: [esan@metrobilbao.net](mailto:esan@metrobilbao.net)



## Araudi aplikagarria

Hona hemen, besteak beste, Metro Bilbaon aplikagarriak diren lege eta arau nagusiak:

- 39/2003 legea, azaroaren 17koa, trenbide-alorrari buruzkoa.
- Trenbide-alorreko arautegia, abenduaren 30eko 2387/2004 EDk onartua.
- UNE-EN ISO 9001 araudia (BABetan egiten denari soilik aplikatzekoa).
- UNE-EN ISO 14001 araudia eta EMAS arautegia (EBko arautegia, 1221/2009 zk.).
- SGE21 araua.
- 22/2011 legea, uztailaren 28koa, hondakinei eta lur kutsatuei buruz.
- 1481/2001 errege-dekretua. Hondakinak zabortegietan utziz kentzea arautzen du.
- 31/95 legea, laneko arriskuen prebentzioari buruz.
- 15/1999 lege organikoa, datuak babesteari buruz.
- 1720/2007 errege-dekretua, 15/1999 lege organikoa garatzeko arautegia.
- Eusko Jaurlaritzako Garraio Sailak baimendutako dokumentua: Metro Bilbaoren kontratatzeko baldintza orokorrak.
- 1/1992 lege organikoa, herritarren segurtasuna babesteari buruz.
- 23/1992 legea, uztailaren 30ekoa, segurtasun pribatuari buruz.
- 2364/1994 errege-dekretua, segurtasun pribatuaren arautegia.
- 4/1997 lege organikoa, bideo-zelataritzari buruz.
- 596/1999 errege-dekretua, bideo-zelataritzaren arautegia.
- 1/1996 legea, apirilaren 3koa, larrialdiak kudeatzeari buruz.
- Trenbide-sistemetarako arauak: EN 50126, EN 50128 eta EN 50129.
- 1544/2007 errege-dekretua, azaroaren 23koa, irisgarritasunari buruz.
- 314/2006 errege-dekretua. Eraikuntzaren kode teknikoa onartzen du.



2012  
emaitzak



Konpromisoak	Urteko helburua	Emaitzak 2011	Emaitzak 2012
<b>Bidaiarien garraio-zerbitzua</b>			
Metro Bilbaok eskaintako zerbitzu guztien %99 emango ditu	<b>%99 edo gehiago</b>	<b>%99,83</b>	<b>%99,86</b>
Metro Bilbaok egunero eskaintzen dituen zerbitzuetatik %97,5 puntual ibiliko dira (5 minuturainoko atzerapenak).	<b>%97,5 edo gehiago</b>	<b>%95,02</b>	<b>%95,32</b>
Metro Bilbaok behar den azpiegitura jarriko du bezeroak eroso egon daitezke geltokietara sartzen direnetik bidaia amaitzen duten arte, erosotasunarekiko asetasuna 7,90 edo gehiago izatea lortzeko.	<b>7,90 edo gehiago</b>	<b>7,67</b>	<b>7,76</b>
<b>Ticketing zerbitzua</b>			
Metro Bilbaoko txartelak saldu eta balioztatzeko makinekiko asetasuna 7,75 baino gehiago izango da.	<b>7,75 edo gehiago</b>	<b>8,15</b>	<b>7,75</b>
<b>Garbiketa zerbitzua</b>			
Metro Bilbaoko tren eta geltokietako garbitasunarekiko asetasuna 8,5etik gorakoa izango da.	<b>8,5 edo gehiago</b>	<b>8,89</b>	<b>8,49</b>

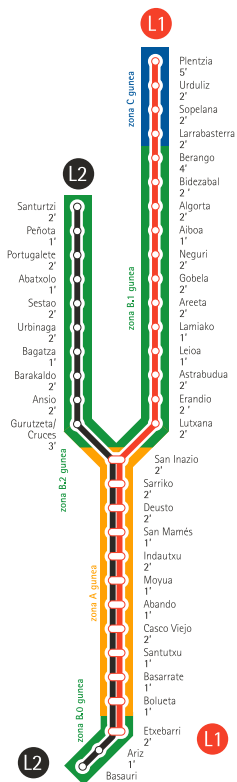


Konpromisoak	Urteko helburua	Emaitzak 2011	Emaitzak 2012
<b>Informazio-zerbitzua</b>			
Metro Bilbaoko trenetako eta geltokietako informazioarekiko asetasuna 7,5etik gorakoa izango da.	7,50 edo gehiago	7,23	7,12
<b>Bezeroen arretarako zerbitzua</b>			
Metro Bilbaok bezeroek aurkezten dizkioten kexa, iradokizun eta erreklamazio guztiak jaso eta erantzungo ditu:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kexak edota iradokizunak epe hauetan erantzungo dira: %60a 30 egunean, %80a 60 egunean eta % 100a 90 egunean.</li> </ul>	%70 %90 %100	%74,25 %91,50 %97,75	%78,59 %98,16 %99,71
<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreklamazioak epe hauetan erantzungo dira: %80a 15 egunean, %90a 30 egunean eta %100a 45 egunean.</li> </ul>	%85 %90 %100	%89,33 %94,75 %97	%86,63 %93,29 %97,46
<b>Kanpoko komunikazioko zerbitzua</b>			
Metro Bilbaok gutxienez 12 kanpaina egingo ditu eskaintzen dituen zerbitzuen hainbat alderdiri buruz.	12 edo gehiago	17	16

2012  
emaitzak

Konpromisoak	Urteko helburua	Emaitzak 2011	Emaitzak 2012
<b>Segurtasun zerbitzua</b>			
Metro Bilbaoko geltokietako bideozaintzako sistemak martxan egongo dira trenen bidaiari-zerbitzu osoan.	<b>%98 edo gehiago</b>	<b>%97,43</b>	<b>%99,23</b>
Metro Bilbaoko bezeroen segurtasunarekiko asetasuna gutxienez 8koa izango da.	<b>8 edo gehiago</b>	<b>8,31</b>	<b>7,81</b>
<b>Mantentze-lanen zerbitzua</b>			
Metro Bilbaoko igogailuen eta eskailera mekanikoen erabilgarritasuna gutxienez %98koa izango da, hileroko:			
• Igogailuak:	<b>%98 edo gehiago</b>	<b>%99,53</b>	<b>%98,69</b>
• Eskailerak:	<b>%98 edo gehiago</b>	<b>%99,68</b>	<b>%99,70</b>

## Helbideak



### Bezeroen Arretarako Bulegoak

Areta: Ibaigane 17. 48930 Areta

San Inazio geltokia: Agirre Lehendakaria 162. 48015 Bilbo

Zazpi Kaleetako geltokia: Miguel Unamuno Plaza. 48006 Bilbo

Ansioko geltokia: Ansio Plaza z/g. 48903 Barakaldo

### Bezeroen Arretarako Telefonoa

94 425 40 25

### Orduategia

Astelehenetik ostiralera:

8:30 - 19:30 (bulego guztiak)

Larunbatetan eta zubietan, eta abenduaren 24an eta 31n:

8:30 - 15:00 (San Inazio soilik)

Uztailean (astelehenetik ostiralera):

8:30 - 15:00 (San Inazio izan ezik, 8:30 - 19:30)

Abuztuari (astelehenetik ostiralera) :

8:30 - 15:00 (San Inazio eta Zazpi Kaleak soilik)

Pazko astean:

8:30 - 19:30 (San Inazio soilik)

Gabonetan (lanegunetan abenduaren 24tik aurrera):

8:30 - 19:30 (San Inazio y Zazpi Kaleak soilik)

### Bulego Nagusiak

Nafarroa 2. 48001 Bilbo

Telefonoa: 94 425 40 00 - Faxa: 94 425 40 39

info@metrobilbao.net - www.metrobilbao.net