

**B**

**Bilbao**



# Igogailuak, arrapalak eta eskailera mekanikoak



**ZERBITZUEN AGIRIA**  
**2024-2025**

6. edizioa

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)



Irakurketa Erraza

Zerbitzuen Agiriak dira Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak, urian bizi edo lan egin eta bisitan etortzen diren pertsoei gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agirien auditoretza, lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu eta ezartzen ditugu.

■ Bilboko Udala

# XEDEA

Zerbitzu honen xedea hau da:

Herritarrei garraio-zerbitzu bat eskaintzea, igogailuen, arrapalen eta eskailera mekanikoen bitartez maila desberdinetan dauden hiriko kaleak elkarri lotzeko.

Mugikortasun bertikal efizientea eta iraunkorra da.

---

Zerbitzuen agiriaren ardura duen unitatea:

**ARTXANDAKO FUNIKULARRA**  
(Mugikortasun eta Iraunkortasun Atala)

Artxanda-Egirleta (Santo Domingo) errepidea 27. 48015 Bilbo

Telefonoa: 944 454 966

Posta elektronikoa: [info@funicularartxanda.bilbao.eus](mailto:info@funicularartxanda.bilbao.eus)

Webgunea: [www.funicularartxanda.bilbao.eus](http://www.funicularartxanda.bilbao.eus)



# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK



## 1 Herritarrentzako informazioa eta arreta

### . Zerbitzu honen zereginak:

- Informazio gaurkotua ematea igogailuez, arrapalez eta eskailera mekanikoez.
- Herritarrek zerbitzuaz dituzten galderari erantzutea.
- Matxura-abisuak jasotzea.
- Erabiltzaileen kexak eta iradokizunak jasotzea.

### . Zerbitzua erabiltzeko moduak hauek dira:

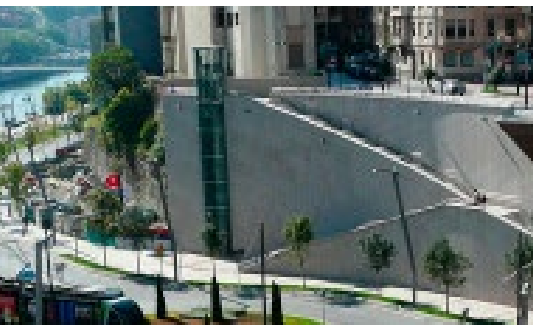
- Aurrez aurre: Funikularraren instalazioetan.
- 24 orduetan arreta ematen duen telefonoz: 944 454 958
- Telefonoz: 010 edo 944 010 010.
- Posta elektronikoko bidez: [info@funicularartxanda.bilbao.eus](mailto:info@funicularartxanda.bilbao.eus)

- . **Igogailu**, arrapala eta eskailera mekanikoen kokapenari buruzko informazioa eskuragarri dago webgune hauetan:

- [www.funicularartxanda.bilbao.eus](http://www.funicularartxanda.bilbao.eus)
- [www.geobilbao.eus](http://www.geobilbao.eus)

(bidea: Hiri-mugikortasuna / Garraioak / Igogailuak eta arrapalak)

- . **Zerbitzuen baldintzen aldaketak** instalazioetan bertan jakinarazten dira kartelen bidez, eta Udalaren webgunean argitaratzen dira ([www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)).



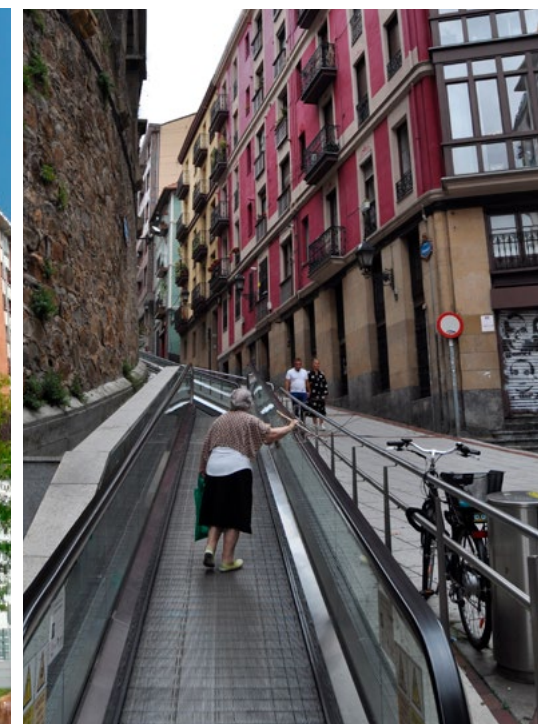


## 2 Igogailuak, arrapalak eta eskailera mekanikoak

- Bilboko goiko auzo guztiek dute zerbitzu hau, herritarren irisgarritasuna hobetzeko eta alderdi horiek lotzeko hiriko gainerako alderdiekin eta garraiobide nagusiekin.
- Igogailuak, arrapalak eta eskailera mekanikoak egunero erabilgarri dauden doako zerbitzuak dira.
- Igogailuek, arrapalek eta eskailera mekanikoez ebanuazio-sistema bat dute. Horrela, argindarra eteten denean, ibiltzen segi dezakete geltokietako batera iritsi arte.

- Igogailuetan kamerak daude, erabiltzaileen segurtasunerako eta instalazioak behar bezala erabiltzen direla kontrolatzeko.

Kanpora ematen duen komunikazio sistema bat ere badago igogailuen kabina barruan.



# GURE KONPROMISOAK...

## ▀ Herritarrentzako informazioa eta arreta

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

## 3 Instalazioen mantentze-lanak

- . Mantentze-zerbitzuaren helburua hau da: egunerokoan ahal den gutxiena eten dadila igogailuen, arrapalen eta eskailera mekanikoen funtzionamendua, erabilgarri egon dadin ahal den gehiena.
- . Mantentze-lanetan, 2 zeregin mota daude:
  - Programatuak, gerta litezkeen hutsegiteei aurrea hartzeko.
  - Matxurak konpontzea, zerbitzua berriz martxan jartzeko lehenbailehen.
- . Programatutako zerbitzuen etenaldiak instalazioetan bertan jakinarazten dira kartelen bidez, eta Udalaren webgunean argitaratzen dira ([www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)).
- . Igogailu guztiek dute sistema bat kabinan dauden pertsonak eta funikularreko eta mantentze-langileak elkarrekin komunikatzeko eta sor daitezkeen gorabeheren berri emateko. Norbait harrapatuta gelditzen bada, harrapatuta daudenak beti egongo dira komunikaturik.

Erabilera arauen gaineko informazioa izatea igogailu, arrapala eta eskailera mekaniko guztietan.

. Kexa kopurua, arauen eta ordutegiaren gaineko informazioa ez emateagatik.

Zerbitzua zein egun eta orduan egongo den etenda karteekin jakinaraztea igogailu, arrapala eta eskailera mekanikoetan eta udalaren webgunean ([www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)).

. Herritarrei behintzat 48 ordu lehenagotik emandako jakinarazpen programatuen %a.

Etenaz 48 ordu baino lehenagotik jakinaraziko da kasuen %90ean, eta behin ere ez 24 ordu baino gutxiago falta denean\*.

. Herritarrei 24 ordu baino gutxiago falta denean emandako jakinarazpenen %a.

\* Oharra: Ezusteko jakinarazpenak egunean bertan emango dira, modurik egokienean.



# GURE KONPROMISOAK...

## ▶ Igogailuak, arrapalak eta eskailera mekanikoak

Igogailuen, arrapalen eta eskailera mekanikoen zerbitzu egokia ematea eta gero eta gehiago erabiliak izatea.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 7,5 puntu lortzea.

Zerbitzu egonkorra eta estaldura zabalekoa eskaintzea, eta bermatzea:

- 24 orduko zerbitzua egunean, igogailuetan.
- Gutxienez 18 orduko zerbitzua urteko egun guztietan, arrapala eta eskailera mekanikoetan.
- %95eko erabilgarritasun indizea.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

- . Erabiltzaile kopuruaren igoera urteko.
- . Erabiltzaileen gogobetetasun orokorra zerbitzuarekin.

- . Eguneko 24 orduko estaldura planifikatuaren egunen %a, igogailuetan.
- . Eguneko 18 orduko gutxieneko estaldura planifikatua duten egunen %a, arrapala eta eskailera mekanikoetan.
- . Erabilgarritasun indizea.

## ▶ Instalazioen mantentze-lanak

Igogailuen mantentze-zerbitzua eraginkorra izatea, eta ziurtatzea langile teknikoek matxurak batez beste 2 orduren barruan hartzen dituztela eta behin ere ez 12 orduan baino gehiagoan.

Matxuragatik norbait harrapatuta gelditzen den kasuan, teknikariek batez beste 30 minuturen barruan erantzutea, eta behin ere ez pasatzea ordubetetik gora.

Horrez gain, harrapatuta gelditu dena jakinaren gainean edukitzea denbora osoan, gorabehera konpondu arte.

Zerbitzua eteten bada, 4 orduren barruan berrezartzea, eta behin ere ez edukitzea funtzionatu gabe 24 ordu baino gehiago.\*

\*Oharra: Ez dira sartzen ordeztako pieza bereziak edo lan luze edo konplexuak behar dituzten kasuak.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

- . Zerbitzua eteten denean matxurei erantzuteko batez besteko denbora.
- . Zerbitzua eten eta gehienez 12 orduan erantzuten diren % zenbat matxura.

- . Norbait harrapatuta gelditzen deneko matxurei erantzuteko behar izan den batez besteko denbora.
- . Norbait harrapatuta gelditzen deneko matxurei gehienez ordubetearen erantzutearen %a.
- . Kexa kopurua, norbait harrapatuta gelditu denean emandako arretagatik.

- . Zerbitzua eteten denean matxurak konpontzeko batez besteko denbora.
- . Zerbitzua eten eta gehienez 24 orduan konpontzen diren ehuneko zenbat matxura.



# GURE KONPROMISOAK...

## Instalazioen mantentze-lanak

Instalazio seguruetan zerbitzua izatea eta bermatzea bideozaintzarako sistema martxan dela zerbitzua ematen den bitartean.

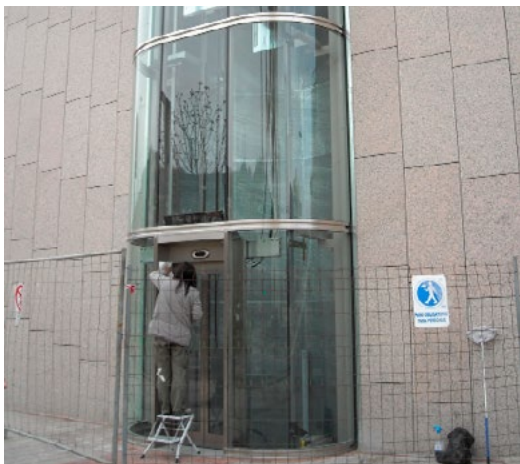
Funtzionamenduan gorabeherarik badago, 24 orduan konpontzea.\*

\*Oharra: Ez dira sartzen ordezko pieza bereziak behar diren kasuak.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 7,5 puntu lortzea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

- . Bideozaintza sistemaren funtzionamenduan izandako gorabeherak egun bakarrean konpontzearen %a.
- . Erabiltzaileen gogobetetzea igogailuen, arrapalen eta eskailera mekanikoen erabileraren segurtasunarekiko.



## GOGOBEETZE-INKESTAK

2 urtean behin erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren gogobetetze-maila baloratuko ditu, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.

## ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzu barruko edo kanpoko arrazoiengatik agiri honetako konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileak kalterik ez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzua berriro jardunean hasteko (etenda geratu bada) edo normaltasunera bueltatzeko (gorabeherak izan baditu).

## NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratuto da konpromisoen betetze-maila [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) webgunean.

Udalaren webgunean hauek ere kontsulta daitezke:

- . **Araudi aplikagarria.**
- . Zerbitzuko erabiltzaileen **eskubideak eta betebeharrak.**
- . Agiri honen **aldaketak.**

# NOLA PARTE HARTU DEZAKETE ERABILTZAILEEK?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berrikusketetan parte har dezakete.

Interesdunek Bilboko Udalaren Modernizazioko Zuzendaritzara jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

# NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

- . Funikularraren bulegoetan.
- . Funikularraren telefonoz edo mezu elektronikoen bidez.
- . 24 orduetan arreta ematen duen **944 454 958** telefonoaren bidez.
- . Bilboko Udalaren Erregistro Bulegoak (San Agustin eraikineko Erregistro Orokorra eta udaltegietako erregistroak), hitzorduarekin.
- . Udalaren webguneko erregistro elektronikoa, **[www.bilbao.eus/egoitza elektronikoa](http://www.bilbao.eus/egoitza_elektronikoa)**. Ziurtagiri elektronikoa, edo BakQ behar dira.
- . Udalaren webgunean, **[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)** (Zure udalak aditzen dizu).
- . Udalaren informazio-telefonoaren bidez **010**.

Jasotako kexa eta iradokizun guztiei, gehienez ere, hilabeteko epearen barruan erantzun zaitzaie.



# NON GAUDE?

## SAILA

- ▶ **Artxandako funikularra (Mugikortasun eta Iraunkortasun Atala)**

## KONTAKTUA

- ▶ **Beheko geltokia:**

Funikularraren plaza z.g.,  
48007 **Bilbo**

- ▶ **Goiko geltokia:**


Artxanda-Egirleta  
(Santo Domingo)  
errepidea 27.  
48015 **Bilbo**

Telefonoa: 944 454 966  
Posta elektronikoa:  
**[info@funicularartxanda.bilbao.eus](mailto:info@funicularartxanda.bilbao.eus)**


- ▶ **Erantzuna abisuei 24 orduetan** arreta ematen duen telefonoa: **944 454 958**

## NOLA HELDU

- ▶ **Instalazioetan herritarrei arreta : Beheko geltokira:**


 **Autobusez:**  
Bilbobusez: lineak: 72, 28, 22, 11 eta 71  
Bizkaibusez: linea: A3223

 **Metroz:**  
3. linea (Matiko)

 **Trenez:**  
Euskotrenez (Matiko)

 **Bilbaobizi puntua:**  
Epalza

## Goiko geltokira:

 **Autobusez:**  
Bilbobusez: linea: A7  
Bizkaibusez: linea: A3216

## ORDDUTEGIA

- ▶ **Igogailuen zerbitzuaren erabilera:**  
24 ordu egunean.

- ▶ **Arrapala eta eskilaren zerbitzuaren erabilera:**  
Astelehen, astearte, asteazken, ostegun eta igandeetan:  
06:00 - 00:00

Ostiral eta larunbatetan:  
06:00 - 02:00

- ▶ **Instalazioetan herritarrei arreta emateko ordutegia:**

Lanegunetan:  
07:15 - 22:00

Igande eta jaiegunetan:  
08:15 - 22:00

- ▶ **Gorabeherei erantzuteko ordutegia:**  
24 ordu egunean.

- ▶ **Telefono bidezko arreta 010 zenbakian:**  
Egunero:  
08:00 - 22:00



# IGOGAILUAK, ARRAPALAK ETA ESKAILERA MEKANIKOAK

- 1 IGOGAILU BERTIKALA  
Betolaza - Uretamendi
- 2 IGOGAILU BERTIKALA  
Uretamendi - León de Uruñuela
- 3 IGOGAILU BERTIKALA  
Artazubekoa - Rekalde
- 4 ESCALERAS MECÁNICAS (2)  
Tenor Fagoaga
- 5 IGOGAILU INKLINATUAK (2)  
J.M. Barandiaran - Prim
- 6 IGOGAILU BERTIKALA  
Iturribide
- 7 ESKAILERA MEKANIKOAK (5)  
Solokoetxe
- 8 IGOGAILU INKLINATUA  
Arabella - Andra Mari - Zurbaranbarri
- 9 IGOGAILU BERTIKALA  
Bakio - Tutulu
- 10 IGOGAILU BERTIKALA  
Maurice Ravel - Uribarri C
- 11 IGOGAILU BERTIKALA  
Uribarri C
- 12 ESKAILERA MEKANIKOAK (6)  
Trauko
- 13 ARRAPALA MEKANIKOAK (4)  
Uribarri
- 14 IGOGAILU INKLINATUA  
Zazpilanda - Bidegain
- 15 IGOGAILU INKLINATUA  
Zabalbide - Iturribide
- 16 IGOGAILU BERTIKALA  
Moraza - Castaños
- 17 IGOGAILU BERTIKALA  
Zizeruene
- 18 ARRAPALA MEKANIKOAK (3)  
Zizeruene
- 19 IGOGAILU BERTIKALA  
Mazarredo - Abandoibarra
- 20 IGOGAILU BERTIKALA  
Etxezuri - Maurice Ravel
- 21 IGOGAILU BERTIKALA  
Padura - Ametzola
- 22 IGOGAILU BERTIKALA  
Auntzetxeta
- 23 IGOGAILU BERTIKALA  
Auntzetxeta - Basurtu
- 24 IGOGAILU BERTIKALA  
Arkeologi museoa - Prim
- 25 IGOGAILU BERTIKALA  
Mazarredo - Isozaki
- 26 IGOGAILU BERTIKALA  
La Salve (1)
- 27 IGOGAILU BERTIKALA  
La Salve (2)
- 28 IGOGAILU BERTIKALA  
Ikastalde - Usandizaga
- 29 IGOGAILU INKLINATUA  
Araneko - Garro -Elorriaga - Enekuri
- 30 IGOGAILU BERTIKALA  
Ramón y Cajal - Luzarra
- 31 IGOGAILU BERTIKALA  
República de Begoña - Encarnación
- 32 IGOGAILU BERTIKALA  
Matiko - Tiboli
- 33 IGOGAILU BERTIKALA  
Elexabarri - Jardintxikerra
- 34 IGOGAILU BERTIKALA  
Gordóniz - Díaz Empanaza
- 35 IGOGAILU INKLINATUA  
Ollerías Altas
- 36 IGOGAILU BERTIKALA  
Iturriondo
- 37 IGOGAILU BERTIKALA  
George Steer - Encarnación
- 38 IGOGAILU BERTIKALA  
Encarnación
- 39 IGOGAILU BERTIKALA  
Pedro Arrupe
- 40 IGOGAILU BERTIKALAK ( 2)  
Zumalakarregi - Uribarri L3
- 41 IGOGAILU BERTIKALA  
Zabalbide - Basobide
- 42 IGOGAILU INKLINATUA  
Marqués de Laurencin (1)
- 43 IGOGAILU INKLINATUA  
Marqués de Laurencin (2)
- 44 IGOGAILU INKLINATUA  
J.C. Gortázar - Askatasuna
- 45 IGOGAILU BERTIKALA  
Abasolo - Etxezuri
- 46 IGOGAILU BERTIKALA  
Maurice Ravel- Gazte Pinza - Damián  
González
- 47 IGOGAILU BERTIKALA  
Damián González - Tiboli
- 48 IGOGAILU BERTIKALA  
Bruno Mauricio Zabala -  
Tenor Constantino
- 49 IGOGAILU BERTIKALA  
Basurtu Kastrexana - Montevideo
- 50 IGOGAILU BERTIKALA  
Montevideo - Urgozo Pasarela
- 51 IGOGAILU BERTIKALA  
Urgozo Pasarela - Urgozo
- 52 IGOGAILU BERTIKALA  
Etxebarria - Zumalakarregi
- 53 IGOGAILU BERTIKALA  
Vía Vieja - Plentzia
- 54 IGOGAILU BERTIKALA  
Plentzia - Gorliz
- 55 IGOGAILU BERTIKALA  
Irala - Andrés Isasi
- 56 IGOGAILU BERTIKALA  
Andrés Isasi - Padura
- 57 IGOGAILU BERTIKALA  
Altamira 1
- 58 IGOGAILU BERTIKALA  
Altamira 2
- 59 IGOGAILU BERTIKALA  
Altamira 3
- 60 IGOGAILU BERTIKALA  
Altamira 4
- 61 IGOGAILU BERTIKALA  
Vía Vieja de Lezama
- 62 IGOGAILU BERTIKALA  
Ángela Arregui plaza
- 63 IGOGAILU BERTIKALA  
Txotena 1
- 64 IGOGAILU BERTIKALA  
Txotena 2
- 65 IGOGAILU BERTIKALA  
Txotena 3
- 66 IGOGAILU BERTIKALA  
Campo Volantín
- 67 IGOGAILU BERTIKALA  
Garate -Jesús Galindez
- 68 IGOGAILU BERTIKALA  
Garaizar-Garate
- 71 IGOGAILU BERTIKALA  
Artazubekoa 1
- 72 IGOGAILU BERTIKALA  
Artazubekoa 2

- Igogailua
- Eskailera mekanikoa
- Arrapala mekanikoa

