

ERAKUNDEEN ARTEKO AKORDIO BATI ESKER, GARRAIO PUBLIKOKO 11 BEZEROAREN ARRETARAKO BULEGO (BAB) INTEGRAL IZANGO DITU BIZKAIK

- **Azaroaren 7an jarriko dira abian.**
- **Operadore guztien kexei eta erreklamazioei emango diete erantzuna.**
- **Barik txartel pertsonalizatuak eta Barik-eko gainerako transakzioak kudeatu eta emateko ahalmena izango dute.**
- **Sisteman atxikiriko operadore guztien informazio orokorra eskainiko dute: ordutegiak, lineak, tarteak, tarifak, ibilbideak, etab.**

Bilbo, 2017ko urriaren 27a- Bizkaiko garraio publikoko 11 BAB (bezeroentzako argibide bulegoak) jarriko dira martxan azaroaren 7an, Bizkaiko erakunde nagusien eta garraio publikoko operadoreen arteko akordioari esker, eraginpeko erakunde guztietako ordezkariak gaur goizean bertan emandako prentsaurrekoan iragarri dutenez.

Horren ondorioz, orain arte operadore bakar gisa garraio modu bakarreko gorabeherei, kudeaketei eta abarri erantzuna eman izan dieten bulegoek zerbitzu osoa emango dute aipaturiko egunetik hasita, Bizkaiko garraio publikoko sistemarekin loturiko edozein arlotan arreta eskainita. Operadoreek gaur dituzten gainerako informazio-guneek orain arte moduan jarraituko dute lanean.

Agerraldian, honako hauek hartu dute parte: Eusko Jaurlaritzatik, Azpiegitura eta Garraioetako Antonio Aiz sailburuordeak; Bizkaiko Foru Aldunditik, Bizkaiko Garraioa, Mugikortasuna eta Lurraldearen Kohesioa Sustatzeko Saileko foru diputatuak; Bilboko Udaletik, Mugikortasun eta Iraunkortasuneko Alfonso Gil zinegotziak; Estatuko Administrazioetik, Renfek EAEn duen Julián Padierna gerenteak eta Bizkaiko Garraio Partzuergotik, Manuel Tejada zuzendari gerenteak.

Hona hemen operadorearen menpe dauden BABen zerrenda, kokapena eta arreta eskainitako postuen kopurua:

Operadorea	Helbidea	Arreta jasoko duten postuen kop.
Metro Bilbao	Areeta: geltokiko kanpoko aldean (Ibaigane, 17)	2
Metro Bilbao	Ansio: geltokian	2
Metro Bilbao	Bilbo: Zazpikaleak geltokia	5
ET/FV		2
ET/FV	Bilbo: Atxuriko geltokia, Atxuri, 8	1
ET/FV	Durango: Durangoko geltokia, Geltoki Kalea	1
Ezkerraldea Meatzaldea Bus (Bizkaibus)	Portugalete: Herritarren Arretarako Bulegoa (San Roke plaza)	2
Acha Movilidad Lujua Txorierri Mungialdea Taldea (Bizkaibus)	Leioa: UPV/EHU Bizkaiko Unibertsitate Campusa (Etxabea, Gizarte Arloak)	2
Acha Movilidad Enkarterri Taldea (Bizkaibus)	Sodupe: Udal bulegoak (Gallarraga zeharkalea 20)	2
Renfe	Bilbo: Abandoko geltokia (Plaza Biribila, 2)	1
Biobide (Bilbobus)	Bilbo: Poza lizentziatua (Elkano 6.eko bazt)	1
BGP	San Mameseko aldageltokia	3

BAB berriek Barik transakzio guztiak egiteko ahalmena izango dute, Barik txartel pertsonalizatuak ematea barne. Sistemari atxikiriko operadore guztiei buruzko informazio orokorra eskainiko dute: ordutegiak, lineak, tarteak, tarifak, ibilbideak, etab., eta operadore guztien kexei eta erreklamazioei emango diete erantzuna. Horretarako, erreklamazio-orriaren eredu bera izango dute.

Horiek funtzio guztiak ez dira egiten gaur egun erabiltzailearen arretarako ezein kabinatan edo bulegotan. Izan ere, operadore bakoitzak bere zerbitzuari buruzko informazioa eskaintzen du edo bere tituluak kudeatzen ditu.

Hemendik aurrera, gertatzen diren gorabehera edo kudeaketa guztiei emango die erantzuna BAB kudeatzen duen operadoreak, bere garraio moduarekin zerikusia izan zein ez. Egoerarik gehienetan, berak emango du erantzuna, eta hori egiterik ez badu, Bizkaiko Garraio Partzuergoari (BGP) emango dio, ebazpena eman dezan edo entitate eskudunari helaraz diezaion. Horri esker, beharrezkoak ez diren bidaiak, izapideak edo eragozpenak saihestuko dira. Hala, herritarrek Bizkaiko garraio publikoari buruz duten irudipen bateratua handitu nahi da, egin beharreko kudeaketak edo argibideak biltzeko “gune” bakarra emanaz.

- **Pertsonala**

Bere menpeko arreta osoko bulegoak irekitzeari eta mantentzeari datxekien gastu guztiak hartuko ditu bere gain erakunde bakoitzak. BABeko pertsonalak operadorearen edo erakundearen menpe jarraituko du, zeinarekin kontratu-harremana duen, baina Bizkaiko Garraio Partzuergoaren erantzukizuna izango da pertsonala trebatzea, BABeko pertsonal guztia barne.

- **94.685.5000, informaziorako telefono zenbakia**

Informazio-gunera agertuta lor dezakete informazio herritarrek, baina garraio publikoko bulego-sarearekin ere jar daitezke harremanetan telefonoz, posta elektronikoz edo faxez.

BABek erabiltzaileentzako arretarako eta argibideetarako telefono zenbaki bakarria izango dute: 94.685.5000

Kanpoko aldean, gainera, bulego integralen sarearen barruan daudela egiaztatzen duen identifikazio-anagrama erakutsiko dute. Anagrama hori bulego bakoitza zuzentzen duen operadoreari datxekion erakundeen logoekin eta identifikazio-zeinuekin batera agertuko da.

- **Ekipamendua**

Erakundeen eta operadoreen akordioan ezarritakoaren arabera, Bizkaiko Garraio Partzuergoak aplikazio informatikoak eman eta ordainduko ditu sistemako BAB guztietan irizpide berak erabiltzen direla bermatzeko.

Ildo horretan, BGPK arreta edo erreklamazioak jasotzeko plataforma bateratua garatu du, Barik aplikazioan bertan jasotzen ez diren gorabehera guztiak bildu ahal izateko (informazio-esaera, bidegabe kobraturikoak, zerbitzuko kexak jasotzea...). Hartara, BABek eginiko jarduera guztien erregistroa eramatea ahalbidetzen du denbora errealean, hain zuzen horiei guztiei bizkor erantzun ahal izateko, sistemako BAB guztietako jarduera komunak aplikazio bakarrean txertatuta.

Ekipamenduari dagokionez, txartel pertsonalizatuak emateko beharrezko osagai guztiak izango ditu arreta integraleko bulego bakoitzak, baita herritarrei arreta bateratua emateko ere, arlo hauetan: Barik ekintzen ondoriozkoak, partzuergoan bildutako tituluak eta Bizkaiko garraio sistemarekin loturiko bestelakoak.