

gure
konpromisoa
eskaintzen dugu

zure
laguntza
eskatzten dugu

ofrecemos nuestro
compromiso
pedimos su
colaboración

aurrera doan **herria**

un país en marcha

EUSKO JAURLARITZA

GOBIERNO VASCO

GARRAID ETA
HERRI LAN SAILA

DEPARTAMENTO DE
TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS



EuskoTran

zerbitzuen karta
carta de servicios

Zerbitzurako bokazioa

Vocación de servicio

Eusko Trenbideak Eusko Jaurlaritzako Garraio eta Herri Lan Sailaren esku dagoen enpresa publikoa da. Garraioaren erreferentziarako operadorea gara Euskadin, eta 2002an lanean hasi ginen Bilboko tranbia zerbitzuaren operadore gisa, EuskoTran markarekin.

Garraio publikoaren erabilera sustatzeko asmoz, EuskoTrenbideak-etik gure zerbitzuaren kalitatea eta segurtasuna hobetzera bideratutako hainbat ekintza burutzen ditugu, herritarrei eskaintzen zaien mugikortasun eskaintza hobetzeko. Tren, tranbia, autobus, funikular eta merkantzia garraio zerbitzuen operadore gara eta zabalik gaude gure garraio zerbitzuak zabaltzeko egon daitezkeen aukeren aurrean.

Gure konpromisoa Bilboko Tranbiaren Zerbitzuen Kartan zehazten da. Karta prestatu dugu bezeroei entzun, bere eskariak aztertu eta erantzun egokienak prestatu ondoren. Beste pauso bat da herritarrei zerbitzua emateko dugun bokazioa sendotzeko lanean.

EuskoTrenbideak osatzen dugun pertsona guztiaren eskerrak ematen dizkizuegu zuen konfiantzarengatik, eta gure konpromisoa errealitate bilakatu dela ikustera gonbidatzen zaituztegu.

Eusko Trenbideak es una empresa Pública perteneciente al Departamento de Transportes y Obras Públicas del Gobierno Vasco. Somos el operador de referencia en transporte en Euskadi y en 2002 iniciamos nuestra actividad como operador del servicio tranviario en Bilbao, bajo la marca EuskoTran.

Con la finalidad de promover el uso del transporte público, desde EuskoTrenbideak llevamos a cabo múltiples acciones dirigidas a mejorar la calidad y la seguridad de nuestro servicio con el fin de incrementar la oferta de movilidad de la ciudadanía. Somos operadores de servicios de tren, tranvía, autobús, funicular y de transporte de mercancías y estamos abiertos a futuras opciones de ampliación de nuestros servicios de transporte.

Nuestro compromiso se concreta ahora en la Carta de Servicios del Tranvía de Bilbao, fruto de escuchar a los clientes, comprender sus expectativas y abordar las mejores respuestas. Es un paso más en la consolidación de nuestra vocación por el servicio a la ciudadanía.

En nombre de todas las personas de EuskoTrenbideak, les damos las gracias por su confianza y les invitamos a comprobar la realidad de nuestro compromiso.

Julián Eraso Arrieta

Kontseilari Eskuordea
Consejero Delegado



Iñigo Palomino Zubiaurre

Zuzendari Nagusia
Director General



Gure konpromisoa globala da

Zerbitzuen Karta hau EuskoTranek Kalitatearen hobekuntzaren alde kaleratzen duen borondatezko konpromisoa da. Bi aldeko kontratua da, operadorearen eta erabiltzaileen arteko konfiantzan oinarritua.

Honetarako konpromisoa hartzen dugu...

Eskaintzen den zerbitzuaren Kalitatea hobetzen inbertitzeko

- Langileen prestakuntzarekin.
- Hobekuntzekin prozesuetan eta prozeduretan.
- Hautemandako Kalitate eta Satisfazio azterlanekin.
- Berrikuntzarekin

Gure betebeharrak betetzen ditugula maiztasunez neurtzeko

- Barne auditorien eta behatzaile independenteek burututako kanpo auditorien bitartez.

Kudeaketa iraunkorra eta ardura-tsua burutzeko

- Praktikak seguruak izanik pertsonenganako (bezeroenganako eta langileenganako)
- Hobekuntzekin ingurumen alorrean:
 - Energia eta ur kontsumo gutxiago.
 - Zarata eta dardara gutxiago.
 - Gune berdeak kontserbatuz.
- Mugikortasuna hobetuz.

Bidaia-eraren Garraio Publikoko UNE-EN 13816 Araua gainditzeko

Laburbilduz, zerbitzuaren etengabeko hobekuntzaren aldeko apustua egiteko

Nuestro compromiso es global

Esta Carta de Servicios es el compromiso voluntario de EuskoTran por la mejora de la Calidad. Es un contrato bilateral de confianza entre la empresa operadora y las personas usuarias.

Nos comprometemos a...

Invertir en la mejora de la Calidad del servicio ofrecido

- Con la formación del personal
- Con mejoras de los procesos y los procedimientos
- Con estudios de Calidad Percibida y de Satisfacción
- Con innovación

Medir regularmente el cumplimiento de nuestras obligaciones

- Con auditorías internas y externas de observadores independientes

Realizar una gestión sostenible y responsable

- Con prácticas seguras para las personas (clientes y trabajadores/as)
- Con mejoras ambientales:
 - Menor consumo energético y de agua
 - Reducción de ruidos y vibraciones
 - Conservación de las zonas verdes
- Con la mejora de la movilidad

Superar la Norma UNE-EN 13816 del Transporte Público de Viajeros

En definitiva, apostar por la mejora continua del servicio

Dekalogo bikoitza

EuskoTranek bere bezeroekin dituen konpromisoak 20 puntutan laburbiltzen dira, eta UNE-EN 13816 arauan biltzen diren Zerbitzu Kalitate estandarrek gaintzen dituzte. Honako hauek dira:

Doble decálogo

Los compromisos de EuskoTran con sus clientes se resumen en 20 puntos y superan los estándares de Calidad de Servicio recogidos en la norma UNE-EN 13816. Son los siguientes:

Eskainitako zerbitzua

El Servicio ofertado

Eskaintzaren eta eskariaren arteko doikuntza urte-urte aztertuko da. Ondorioak Ekintzarako eta Hobekuntzarako Plan batean sartuko dira.

Programaturiko ezein zerbitzu ez da kenduko aurretik jakinarazi gabe, ez ohiko arrazoi berezientzatik izan ezik.

1 El ajuste entre la oferta y la demanda será analizado anualmente. Las conclusiones se incorporarán a un Plan de Acción y Mejora.

2 Ningún servicio programado se suprimirá sin aviso previo, salvo por causas excepcionales.

Tranbiaren kanpoko eta barruko akzesibilitatea

La Accesibilidad externa e interna del tranvía

Tranbia guztiak mugikortasun urriko pertsonen beharretara egokiturik egongo dira.

2010. urtea baino lehen, ezintasun fisikoak dituzten pertsonak laguntzeko neurri egokiak jarriko dira, ikusmen eta entzumen balia bideak erabiliz.

3 Todos los tranvías estarán adaptados a las necesidades de las personas con movilidad reducida.

4 Antes de 2010 pondremos a disposición de los disminuidos físicos medidas oportunas para ayudarles con medios visuales y acústicos.

Bezeroak eguneroko zerbitzuari buruz jasotzen duen informazioa

La Información al cliente sobre el servicio cotidiano

Geralekuen %100ean ordainketa sistemari, ibilbideei, tarifei eta ordutegiari buruzko informazio xumea eta ulerterraza egongo da.

Tranbien %100ak, helmugari buruz kanpotik ikus daitezkeen seinaleak, eta barrualdean argidun panelak eta megafonia izango ditu.

5 El 100% de las paradas dispondrá de información sencilla y comprensible sobre el sistema de venta y cancelación de billetes, los trayectos, las tarifas y los horarios.

6 El 100% de los tranvías contará con indicadores visuales en su exterior sobre el destino y con paneles luminosos y megafonía en su interior.



Zerbitzuan gerta daitezkeen anomaliiei buruzko informazioa

La Información sobre anomalías en el servicio

Geralekuen %85 baino gehiagok programaturiko edozein gertakizuni buruzko informazio aurreratuko du.

7

Más del 85% de las paradas ofrecerá en sus pantallas información anticipada sobre cualquier incidencia programada.

2010. urtea baino lehen ezusteko edozein gertakizuni buruzko informazioa emango da, gehienez ere 10 minutuko atzerapenez, geralekuetako pantailen %100etik eta barne megafoniaren %100etik.

8

Antes del año 2010 se informará de todo incidente imprevisto con una demora máxima de 10 minutos, desde el 100% de las pantallas de las paradas y desde el 100% de la megafonía interior.

Itxarote denbora eta bidaiatzeko denbora; erregulartasuna

El tiempo de espera y de desplazamiento; regularidad

Ordutegiak bezeroei jakinarazitako programaziora egokituko dira, justifikatutako gertakizunak izan ezik.

9

Los horarios se ajustarán a la programación comunicada a la clientela, salvo incidencias justificadas.

Prebentziozko eta zuzenketazko neurriak, trafikoko arazoak ez diren zergatien ondorioz 10 minutu baino gehiagoko atzerapenak gertatzen direnean aktibatuko dira.

10

Las acciones preventivas y correctivas se activarán cuando se produzcan retrasos de más de 10 minutos no ocasionados por problemas de tráfico.

Bezeroaren arreta

La atención al cliente

. Erabiltzaileek beraien kontsultak, kexak edo erreklamazioak geralekuetan dauden interfonoz, telefonoz eta internet bitartez jakinarazi ahal izango dituzte. Idatziz egiten diren guztiak 7 egun baino lehenago erantzungo dira.

11

Las personas usuarias podrán comunicar sus consultas, quejas o reclamaciones a través de los interfonos de las paradas, por teléfono e internet. Todas las que se realicen por escrito serán respondidas en menos de 7 días.

EuskoTraneko langileen %100ak Bezeroaren Arretarako Protokoloa ezagutzen du, jarrera egokia bermatu ahal izateko.

12

El 100% de los empleados de EuskoTran conoce el Protocolo de Atención al Cliente a fin de garantizar un trato correcto.

Bezeroari laguntza

La asistencia al cliente

EuskoTraneko langileen %100a prestaturik dago bezeroei informazioa emateko eta haiei laguntzeko, beraien funtzioen barruan.

13

El 100% del personal de EuskoTran está capacitado para informar y ayudar a los clientes en el ámbito de sus funciones.

Bezeroen %90ak edo gehiagok laguntza eta jarrera egokia jasoko dute, eta oso ongi altuarekin baloratu-ko da inkesta bitartez egindako ebaluazioetan.

14

El 90% o más de los clientes recibirán ayuda y trato adecuados, valorándose con notable alto en las evaluaciones por encuestas.

Gidarien %100ak, bidaiariei segurtasuna eta erosotasuna eskainiko dien gidaritza profesionala izango du.

15

El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los pasajeros.

Tranbiaren unitate guztiek Kontserbazio eta Garbitasun Protokoloa jasotzen dute.

16

Todas las unidades del Tranvía están sometidas al Protocolo de Conservación y Limpieza.

Segurtasuna

La Seguridad

Tranbiaren unitate guztiek indarrean dagoen araudiarekin bat datozen segurtasuneko elementuak izango dituzte.

17

Todas las unidades del Tranvía disponen de elementos de seguridad acordes con la reglamentación vigente.

Gidarien eta ikuskatzaileen %100a prestaturik dago jarduteko istripua edo pertsonentzako arriskua ekar dezakeen bestelako edozein gertakizun gertatuz gero.

18

El 100% de los conductores y revisores está preparado para actuar en casos de accidente o incidente con peligro para las personas.

Ingurumenaren babesa

La protección medioambiental

EuskoTranek, ingurumenarekin eta haren kudeaketarekin erlazionaturik indarrean dauden baldintza tekniko eta legezko guztiak errespetatzen eta betetzen ditu.

19

EuskoTran respeta y cumple todas las condiciones técnicas y legales en vigor relativas al medioambiente y su gestión.

2010. urtea baino lehen, EuskoTranek %5 murriztuko du elektrizitate kontsumoa, trakzioa barne; %20, murriztuko du ur kontsumoa; %10, kudea daitezkeen hondakinen bolumena; zaratak eta dardarak ere murriztuko ditu.

20

EuskoTran antes de 2010, reducirá un 5% su consumo eléctrico, incluido tracción; un 20% su consumo de agua; un 10% su volumen de residuos gestionables; así como ruidos y vibraciones.



Konpromiso horiek indarrean egongo dira 2009ko abendura arte. Konpromisoak betetzeko jakinarazpena sei hilabetez behin egingo da, eta gurekue-tan eta gure web gunean argitaratuko da.

Estos compromisos tienen vigencia hasta diciembre de 2009. La comunicación del cumplimiento de los compromisos se realizará con periodicidad semestral y se publicará en las paradas y en nuestra página web.

Elkarrekiko konpromiso solidarioa

EuskoTranek bere borondatez duen konpromisoa Zerbitzuaren Kalitatean hobetzen jarraitzeko bermea eta estimulua da. Aldi berean, elkarrekiko jarraz, EuskoTranek erabiltzaileen laguntza eskatzen eta eskertzen dut.

Un compromiso recíproco y solidario

El compromiso voluntario de EuskoTran con las personas usuarias es la garantía y el estímulo para seguir mejorando la Calidad del Servicio. De manera recíproca, EuskoTran solicita y agradece la colaboración de las personas usuarias.

Konpromisoak



Compromisos

Salmenta eta balio gabetze operatiba sinplifikatzea eta sartzea erraztea

Honako honetaz arduratuko gara...

- Geralekuetan erraz ulertzeko moduko ordainketa sistema eta seinaleztapena jartzeaz.
- Unitateetan atek irekitzeko ongi ikusten diren sakagai-luak izateaz, eta haiek behar bezala funtzionatzeaz.

Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Behar duten pertsonak laguntzen badituzu txartelak erosten edo balio gabetzen eta tranbiatik igotzen edo jaisten.
- Zure eserlekua uzten badiezu ezinduei, adindunei eta haurdun dauden emakumei.
- Ateak irekitzeko botoiak ateatoko argiak pizten direnean bakarrik sakatzen badituzu.

Simplificar la operativa de venta y cancelación y facilitar el acceso

Nos preocuparemos de...

- Dotar a las paradas de un sistema de peaje y de una señalización fácil de entender.
- Disponer en las unidades de pulsadores visibles de apertura de puertas, con un funcionamiento correcto.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

- Ayude a las personas que lo necesiten a comprar o cancelar sus billetes y a subir o bajar del Tranvía.
- Ceda su asiento a las personas impedidas, a las de más edad y a las mujeres embarazadas.
- Pulse los botones de apertura sólo cuando se enciendan las luces de las puertas.

Informar de manera sencilla e inteligente

Nos preocuparemos de...

- Actualizar la información en las paradas (planos, horarios, tarifas y avisos).
- Indicar el tiempo que falta hasta la llegada del siguiente tranvía.
- Avisar de posibles anomalías a través de las pantallas de las paradas, los paneles luminosos y la megafonía.

Era errazean eta ongi ulertzeko moduan informatzea

Honako honetaz arduratuko gara...

- Gerekuekako informazioa eguneratzeaz (planoak, ordutegiak, tarifak eta oharrak).

- Hurrengo tranbia heltzeko falta den denbora jakinarazteaz.

- Egon daitezkeen arazoen berri eman gerekuekuan pantailen, argidun panelen eta megafoniaren bitartez.

- Unitate bakoitzaren kanpoaldean tranbiaren helmuga adierazteaz.

- Tranbiaren barrualdean linearen eskema aurkezteaz, iruzurraren ondoriozko zehapenei buruzko jakinarazpenak erakusgai izateaz eta bideo-grabazioa dagoela informatzeaz; argidun panelen eta megafoniaren bitartez hurrengo gerezalekuari eta bere loturei buruzko informazioa emateaz.

Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Hauteman ditzakezun arazoen edo arriskuen berri ematen baduzu.

- Laguntza behar duten beste erabiltzaileak laguntzen badituzu.

Itxaroetako eta bidaiatzeko denborak egoki kudeatzea

Honako honetaz arduratuko gara...

- 10 minutuz behingo maiztasuna eskaintzeaz (lanegunetako ordu gehienetan).

- Bezeroen %90, gutxienez, gure puntualtasunarekin eta erregularitasunarekin pozik egon daitezten lortzeaz.

Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Beste bidaiari batzuen sarrera eta irteera errazten baduzu, tranbia, are gehiago, beteta badago.

- Gerezalekuak taponatzen ez baduzu eta, tranbiara sartu aurretik, irten behar duten pertsonen irtetzen uzten badiezu.

- Mostrar el destino del tranvía en el exterior de cada unidad.

- Presentar en el interior del tranvía un esquema de la línea, mostrar avisos sobre sanciones por fraude e informar de la existencia de video-grabación; avisar mediante paneles luminosos y por megafonía de la siguiente parada y sus conexiones.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

- Informe de las anomalías o riesgos que pudiera percibir:

- Ayude a otras personas usuarias que lo necesiten.

Gestionar bien los tiempos de espera y desplazamiento

Nos preocuparemos de...

- Ofrecer una frecuencia de 10 minutos (durante la mayor parte de los días laborables).

- Lograr que, como mínimo, el 90% de las personas usuarias se sientan satisfechas con nuestra puntualidad y regularidad.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

- Facilite la entrada y salida de otros viajeros/as, sobre todo si el tranvía está completo.

- Evite taponar la parada y, antes de entrar al tranvía, deje que salgan las personas que viajan en el interior.



Bezeroei arreta zuzena eta azkarra eskaintzea

Honako honetaz arduratuko gara...

- Aurkezpen, jarrera eta janzkera egokia izateaz.
- Bezeroen eskariei adeitasunez eta eraginkortasunez erantzutea.
- Zerbitzuak izan dezakeen edozein hobekuntza aztertea eta identifikatzea.

Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Errespetuz jokatzeko baduzu langileekin.
- Izan ditzakezun kezak edo erreklamazioak jakinarazten badituzu, gurekuekako interfono bitartez, telefonoz, internetez edo idatziz.



Itxarotea eta bidaiak eroso izatea

Honako honetaz arduratuko gara...

- Gurekuek garbi eta ongi zainduta egon daitezela ahalgintzeaz, haien egoera eta mantentze lana auditatuz.
- Tranbiaren unitateak garbi, lehor; usain txarrik gabe eta ongi klimatizaturik izateaz.

Atender a los clientes con corrección y diligencia

Nos preocuparemos de...

- Presentarnos, actuar y vestir de forma correcta.
- Atender con amabilidad y eficacia las peticiones de los clientes.
- Analizar e identificar cualquier mejora del servicio.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

- Muestre un comportamiento educado y respetuoso hacia empleados y empleadas.
- Exponga sus posibles quejas o reclamaciones a través del interfono de las paradas, por teléfono, internet o por escrito.

Hacer confortables la espera y los desplazamientos

Nos preocuparemos de...

- Tratar de que las paradas estén limpias y bien conservadas, auditando su estado y mantenimiento.
- Mantener las unidades del tranvía limpias, secas, sin malos olores y bien climatizadas.



Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Mesedez, ez ezazu erre edo ez bota zaborrik geralekuetan.
- Ez ezazu jarri oinik geralekuko eserlekuetan ezta tranbiako aulkietan ere.
- Ez ezazu poltsarik edo motxilarik jarri ateen ondoan.
- Ez ezazu utzi janariak dituen erosketaren poltsa aulki gainean.
- Ez ezazu edan edo jan tranbian.

Lasaitasunez bidaiatzeko baliabidea lortu

Luzurraren kontra jardungo dugu...

- Etengabeko informazioa eskaintzeaz tranbiaren geralekuetan eta unitateetan.
- Luzurraren ondorioei buruzko sentsibilizazio kanpainak burutzeaz.
- Ikuskatzaileek zainketa lanak egiteaz.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

- No fume en las paradas ni arroje desperdicios.
- No ponga los pies en los bancos de las paradas ni en los asientos del tranvía.
- No coloque bolsas o mochilas junto a las puertas.
- No deje la bolsa de la compra con alimentos sobre los asientos.
- No beba o coma en el tranvía.

Lograr un medio para desplazarse con tranquilidad

Actuaremos contra el fraude...

- Con información permanente en las paradas y unidades del tranvía.
- Con campañas de sensibilización sobre las consecuencias del fraude.
- Con acciones de vigilancia por parte de revisores/as.



Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Tranbiara igo aurretik zure txartela balioztatzen baduzu.
 - Jokaera zibikoa izaten baduzu.
- Zerbitzu publikoa erabiltzen ari zarela gogoratzen baduzu. Errespetatu ezazu.

Indarkeriaren eta bandalismoaren aurka jardungo dugu nos honako honetaz arduratuko gara...

- Tranbiaren trazatua eta tranbiaren unitateen barrualdea zaintzea segurtasun zaindariaren bitartez.
 - Zibismoa sustatzeko sentsibilizazio kanpainak burutzeaz.
- Tranbiaren barruan gertatzen dena bideo-zainketarako kamaren bitartez grabatzeaz.

Horren ordainetan, eskertu egingo dizugu honako hau egiten baduzu...

- Zure ingurukoei aholkuak ematen badiezu, jokaera zibikoak izan, txartela erosi eta hura baliogabetzearen beharrari buruz.
- Tranbiaren unitate baten aurretik igarotzen ez bazara.
 - Tranbiaren hots seinaleei arreta jartzen badiezu eta haien igarotzea errespetatzen baduzu.
- Ume txikien autoak tranbiaren ateen ondoan jartzen ez badituzu.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

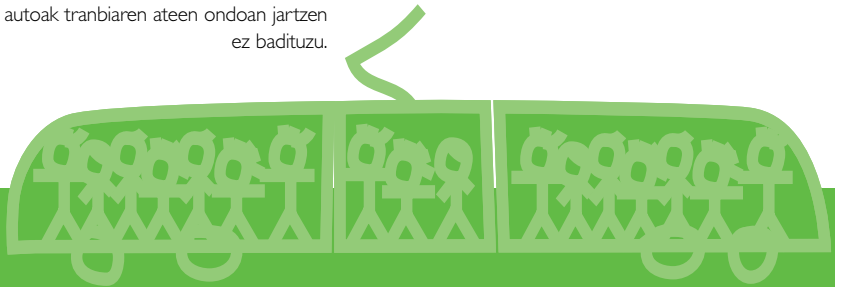
- Valide su billete en la parada antes de subir al tranvía.
- Mantenga un comportamiento cívico.
- Recuerde que está utilizando un servicio público. Respételo.

Actuaremos contra el gamberrismo y el vandalismo y nos preocuparemos de...

- Vigilar el trazado del tranvía y el interior de las unidades con guardas de seguridad.
- Realizar campañas de sensibilización para promover el civismo.
- Grabar permanentemente con cámaras de video-vigilancia lo que sucede en el interior del tranvía.

Como contrapartida, le agradeceremos que...

- Aconseje a sus allegados sobre la necesidad de mantener comportamientos cívicos, adquirir el billete y cancelarlo.
- No pase por delante de una unidad del tranvía.
- Preste atención a las señales acústicas del tranvía y respete su paso.
- Evite colocar los coches de bebé junto a las puertas del tranvía.



EuskoTraneko bezeroek bidaiarengatik ordaindutako kopurua itzultzeko edo joaneko txartel berria jasotzeko eskubidea izango dute zerbitzua bertan behera gelditzen denean edo atzerapena 20 minututik gorakoa denean.

Las personas clientes de EuskoTran tendrán derecho a la devolución del importe abonado por el desplazamiento, o a un nuevo billete de ida, cuando se produzca una suspensión del servicio o un retraso superior a 20 minutos.



Beti izango gaituzu zure esanetara, haute-
man ditzakezun iradokizunak, kexak eta
oharrak jasotzeko, zuri laguntzeko eta
Zerbitzuaren Kalitatea hobetzeko.

- Ohiko posta: EuskoTren. Kalitatea. Atxuri, 6 - 48006 Bilbao
- Aurrez-aurre Arreta Eskaintzeko Bulegoa: Atxuri, 6 - 48006 Bilbao
- Tfnoa: 94 401 99 00
- Faxa: 94 401 99 01
- Bezeroen Arretarako Zerbitzua: 902 54 32 10
- Interfonoa: Tranbiaren geralekuetatik.
- Interneta: www.euskotren.es.
Bezeroen Arretarako Formularioa:
attcliente@euskotren.es
- Posta elektronikoa: attcliente@euskotren.es
- Tranbiaren sareko edozein puntutan,
EuskoTraneko langileen bitartez.

Siempre estaremos a su disposición para recibir sus sugerencias, quejas y comentarios sobre las anomalías que pudiera detectar; para ayudarle y mejorar la Calidad del Servicio.

- Correo postal: EuskoTren. Calidad. Atxuri, 6 - 48006 Bilbao
- Oficina de Atención presencial: Atxuri, 6 - 48006 Bilbao
- Tfno: 94 401 99 00
- Fax: 94 401 99 01
- Servicio de Atención a las Personas Clientes: 902 54 32 10
- Interfono: Desde las paradas del Tranvía.
- Internet: www.euskotren.es.
Formulario de Atención al Cliente:
attcliente@euskotren.es
- Correo electrónico: attcliente@euskotren.es
- En cualquier punto de la red tranviaria, a través de los empleados y empleadas de EuskoTran.