

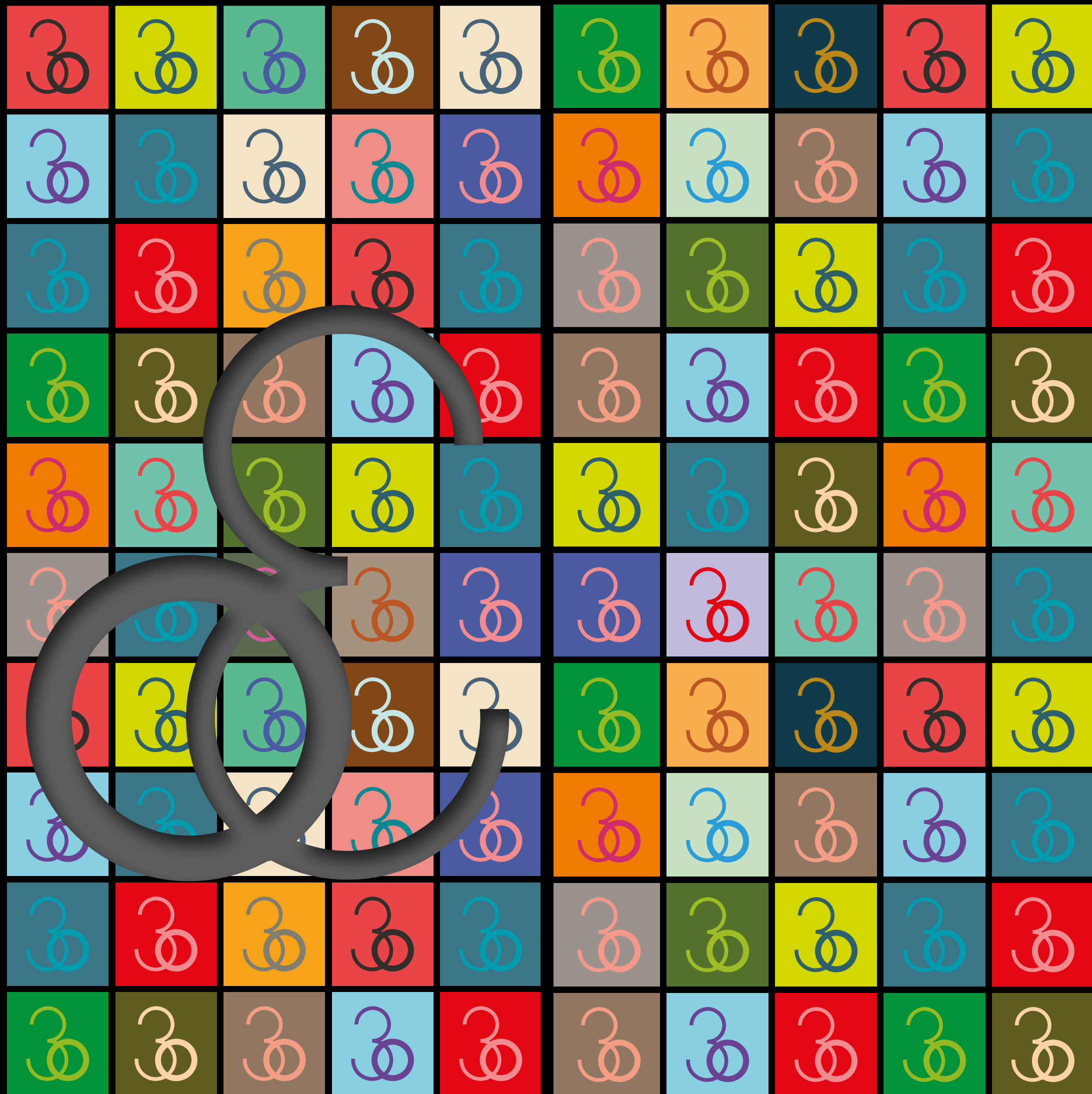
Urteko agiria

Memoria anual

2025



metro bilbao





0510 LNL

S32S01

Elixabete Etxanobe Landajuela Presidentea / Presidenta

Etorkizunarekin hartuta dugun konpromisoa berresten dugu

2025. urtea bereziki esanguratsua izan da Metro Bilbaorentzat. 30. urteurrenaren ospakizunaren hasierak markatuta, gure historian egindako bidaia kopururik handienarekin itxi dugu ekitaldia.

Hiru hamarkada garraibide hau Bizkaiko garraio publiko nagusi gisa finkatzeko, gure eguneroko mugikortasunaren funtsezko elementu bilakatzeaz batera. "Metroz joaten naiz" ohiko adierazpide bihurtu da, metroak gure eguneroko bizitzan duen osoko integrazioa eta arteria metropolitar handi gisa jokatzeko duen rola islatuz.

Horrez gain, baina, 2025. urtea etorkizunera proiektatzen gaituen urte bat ere bada, eta gure erronka nagusietako bati heldu behar baita Metro Bilbao prest dagoela mugikortasunaren eskari berriei erantzuteko, maiztasunak hobetzeko eta zerbitzuaren kalitatea eskari handiko uneetan indartzeko.

Aurreikusitako inbertsioa, 700 eta 800 milioi euro bitartekoa, konpromiso estrategiko bat da, zeren beraren bidez bermatu behar baita Metro Bilbao prest dagoela mugikortasunaren eskari berriei erantzuteko, maiztasunak hobetzeko eta zerbitzuaren kalitatea eskari handiko uneetan indartzeko. Azken batean, 2025. urtea funtsezko ekitaldi gisa ixten da: Metro Bilbaok bere historia ospatzen du, Bizkaian duen inaktua aitortzen du, eta etorkizunarekin hartuta duen konpromisoa berresten du.

Reafirmamos nuestro compromiso con el futuro

Especialmente significativo ha sido 2025 para Metro Bilbao. Marcado por el comienzo de la conmemoración del 30 aniversario, lo hemos cerrado con la mayor cifra de viajes realizados en nuestra historia.

Tres décadas para consolidar este medio como el principal transporte público de Bizkaia y un elemento esencial en nuestra movilidad cotidiana. "Voy en metro" se ha convertido en una expresión habitual que refleja la integración plena del metro en nuestra vida diaria y su papel como gran arteria metropolitana.

Pero 2025 también es un año que nos proyecta al futuro y nos lleva a afrontar uno de nuestros grandes retos: la renovación del metro con una segunda generación de trenes más modernos, sostenibles y tecnológicamente avanzados.

La inversión prevista, de entre 700 y 800 millones de euros, representa un compromiso estratégico para garantizar que Metro Bilbao esté preparado para responder a las nuevas demandas de movilidad, mejorar frecuencias y reforzar la calidad del servicio en momentos de alta demanda.

En definitiva, el año 2025 se cierra como un ejercicio clave: un año en el que Metro Bilbao celebra su historia, reconoce su impacto en Bizkaia y reafirma su compromiso con el futuro.

Eneko Arruebarrena Elizondo Zuzendari Nagusia / Director Gerente

Etengabearen aldeko apustu irmoa

Urteurrenean gaude. 30 urte hauetan, hainbat eta hainbat bidaia eta istorio izan ditugu, eta baita zerbitzu publikoa baino zerbait gehiago garelako frogatzen dituzten zifra oparoak ere; herritarren konfiantza duen garraibide bat gara, herritarren identifikazioa lortu duen garraibide bat.

Batez beste, 322.000 pertsonaren baino gehiagoren errutinaren zati gara, eta gure markak hautsi ditugu, 104 milioi baino balioztatze gehiago izan baititugu 2025ean.

Dena dela, gogobetetasun handiagoa ematen duten zifrak gure bezeroek zerbitzu gisa ematen dizkigutenak dira. Metro Bilbao erabiltzen dutenen %93k adierazi du harro dagoela horretaz, eta 10 puntutatik 8 puntuko nota ematen digute, Bizkaiko garraio publikoaren erreferentzia garelako berretsiz. Zalantzarik gabe, kalitatera eta bikaintasunera orientatutako lan zorrotz eta iraunkorra islatzen duen oso ongi altu bat da nota hori.

Emaitza horiek indartu egiten dute pertsonengan zentratutako zerbitzu efiziente eta seguruarekin hartuta dugun konpromisoa, eta etorkizunerako bidea markatzen dute, arduraz eta hobekuntza etengabearen aldeko apustu irmo batez.

Una firme apuesta por la mejora continua

Estamos de aniversario. 30 años de viajes, de historias y de cifras que alcanzan máximos históricos y que nos consolidan como más que un servicio público; somos un medio de transporte en el que la ciudadanía confía y con el que se siente identificada.

Somos parte de la rutina diaria de más de 322.000 personas de media en día laborable y hemos superado nuestras marcas, con más de 104 millones de validaciones en 2025.

Pero las cifras que más satisfacción nos producen son las otorgadas por nuestra clientela como servicio. El 93% de quienes usan Metro Bilbao declara sentirse orgullosa de hacerlo, y nos dan una nota de 8 sobre 10, afianzándonos como un referente del transporte público vizcaíno. Sin duda, es un notable alto que refleja un trabajo riguroso y sostenido orientado a la calidad y a la excelencia.

Estos resultados refuerzan nuestro compromiso con un servicio eficiente, seguro y centrado en las personas, y marcan el camino hacia el futuro con responsabilidad y una firme apuesta por la mejora continua.

Metro zerbitzua

Servicio de metro

104

Zerbitzu bereziak, ohiko zerbitzuaren hobetzeko
 Servicios especiales con mejora del servicio habitual

%97,9

Puntualtasuna
 Puntualidad

%99,62

Eskuragarritasuna
 Disponibilidad

122

Gau-zerbitzuak
 Servicios nocturnos

202.676

Egindako zirkulazioak
 Circulaciones realizadas

4.837.241

Ibilitako kmak
 Km recorridos

60

Zerbitzu desberdinak
 Servicios diferentes

Sarea

La red

45,10

Sare-kilometroak
 Kilómetros de red

2

Lineak
 Líneas

3

BAB
 OAC

42

Geltokiak
 Estaciones

46 Trenak
 Trenes

22 5 bagoikoak
 de 5 coches

24 4 bagoikoak
 de 4 coches

2

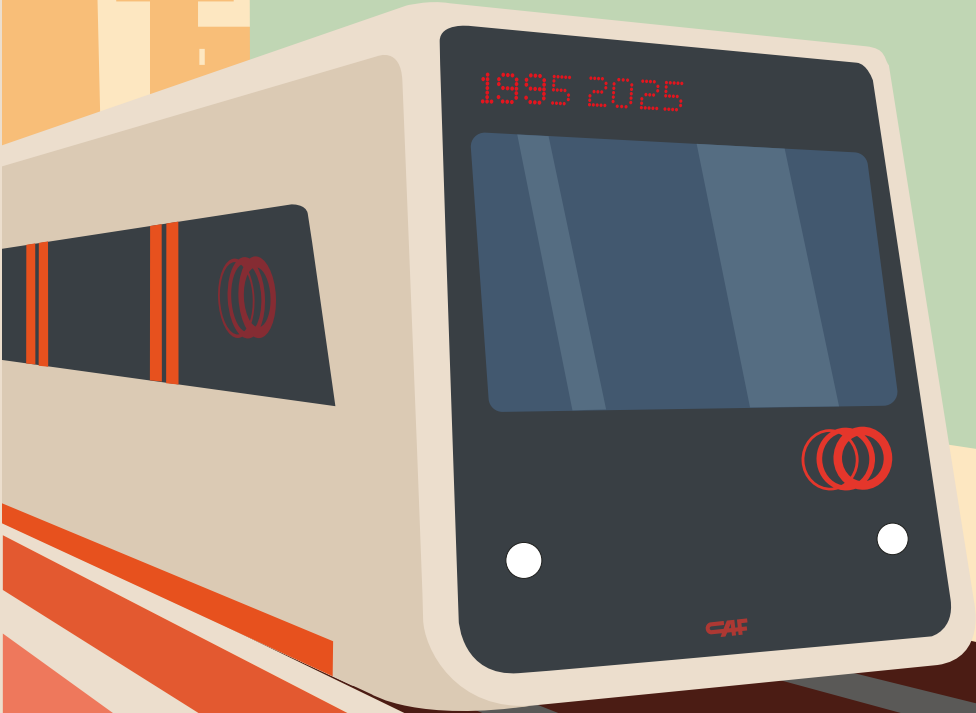
Tailerrak
 Talleres
 Ariz/Sopela

12

Azpiestazio
 elektrikoak
 Subestaciones
 eléctricas

1995/2025

ZORIONAK!





Pertsonak

Las personas

840

Lantaldea
Plantilla

280

Emakumeak
Mujeres

560

Gizonak
Hombres

48,74 urte/años

Batez besteko adina
Edad media

- Hitzarmen kolektiboaren sinadura 2025-2028 aldirako.
- Euskaraldian parte hartzea, bai barnean eta bai kanpora begira, euskara bultzatzearen aldeko konpromisoa indartuz.
- "25 berdintasun urte" erakusketa geltokietan, Emakumearen Nazioarteko Eguna ospatzeko ditugun irudiekin.
- Firma del Convenio Colectivo para el período 2025-2028.
- Participación en Euskaraldia, tanto a nivel interno como externo, reforzando el compromiso con el impulso del euskera.
- Exposición "25 años de Igualdad" en estaciones con nuestras imágenes conmemorativas del Día Internacional de la Mujer.



Prestakuntza

Formación

309

Prestakuntza-ekintzak
Acciones formativas

31.583

Orduak guztira
Horas totales

8,37/10

Asetasun-indizea
Índice de satisfacción

37,49 urte/año

Orduak/Langile batez beste
Promedio horas/persona

Bezeroak Clientes

104.508.201

bidaia
viajes
+ %4,1
gehiago 2024an baino
más que en 2024

Urteko marka
Récord del año

380.041

Abenduak 10. Athleticen eta PSGren arteko
partida.
10 de diciembre. Este día se celebró el
partido entre el Athletic y el PSG.

Laneguneko batezbestekoa
Media de viajes en día laborable

322.280

2024an baino 11.534 bidaia gehiago egunean.
11.534 viajes diarios más que en 2024.

- %7,8 igo da lehenengo trenetan, eta arratsaldean %4,4
arratsaldean.
- Lanegunetan, bidaia kopururik handiena 7:45etik 8:00etara
bitartekoa da.
- Aumenta un 7,8%, los primeros trenes y un 4,4% la tarde.
- En días laborables, la mayor afluencia es entre las 7:45 y las
8:00.

Bidaiarik ohikoena
Trayecto más frecuente
Zazpikaleak/Casco Viejo-Santimami/San Mamés

Zazpikaleak/Casco Viejo

Geltokirik erabiliena
Estación más transitada
8.391.236

bidaia
viajes
Hurrengoak Santimami/San Mamés eta Moyua izan ziren.
Seguida de Santimami/San Mamés y Moyua.

Barakaldo

Geltokirik jendetsuena izan zen Ezkerraldean
La estación más transitada en la Margen Izquierda
4.020.364

Areeta

Geltokirik jendetsuena izan zen Eskuinaldean
La estación más transitada en la Margen Derecha
3.689.054



metro
bilbao



metro
bilbao

Energia eta ingurumena kudeaketa

Gestión de energía y medio ambiente

71,92
GWh/urte/año

Energia-kontsumoa guztira
Consumo total de energía

0,73
GWh/urte/año

Geltokietan berrerabilitako energia
Reutilización de energía en estaciones

0,82
GWh/urte/año

Sarera itzulitakoa
Devolución a la red

1,56
GWh/urte/año

Energia-aurrezte guztira
Ahorro total de energía

0,86
GWh/urte/año

Bilbobuseko autobus elektrikoak kargatzeko, Metro Bilbaoren soberako potentziarekin.

Para recargar autobuses eléctricos de Bilbobus con la potencia excedente de Metro Bilbao

- AENOR ISO 50001 ziurtagiria energiaren kudeaketari.
- %100 **energia berdea**.
- Ziurtagiriak: ingurumen-kudeaketaren sistema AENOR ISO 14001 arauaz et EMAS adierazpena.
- **Errepideetan 80 milioi auto ibiltzea saihestu da.**
- Auditoría AENOR de gestión de la energía ISO 50001.
- 100% de **energía verde**.
- Certificación AENOR del sistema de gestión ambiental según ISO 14001 y de la declaración EMAS.
- **Se ha evitado la circulación de 80 millones de coches.**

Irisgarritasuna

Accesibilidad

- **Gorrentzako** interpretazioaren **bideo-zerbitzua** (SVISUAL) bezeroen arretarako bulegoetara hedatu da.
- Mugikortasun-arazoak dituzten pertsonentzako **eserleku grisen kopurua bikoiztu egin da** trenetan.
- **Webgune inklusiboago** bat, nabigazio-modu egokitu bat aukeratzea ahalbidetzen duen funtzionaltasun ikusgarri berri batekin: teklatuarekin, ahots-aginduekin, ikusmen urrituarekin, etab.
- Lamiako geltokian hobetu egin da APEko **norabidetze-seinaleztapena**.
- **Navilens kodea** ezartzen jarraitu dugu: Larrabasterra geltokia.
- Se extiende el **servicio de vídeo interpretación** para **personas sordas** (SVISUAL) a las oficinas de atención a clientes.
- Se duplica el número de **asientos grises** de los trenes para personas con problemas de movilidad.
- Una **web más inclusiva** con la incorporación de una nueva funcionalidad visible con un icono que permite elegir un modo de navegación adaptado: con teclado, comandos de voz, visión reducida, etc.
- Se mejora en la estación de Lamiako **la señalización** de direccionamiento de PMR.
- Continuamos con la implantación de **código Navilens**: estación de Larrabasterra.

Jasangarritasuna

Sostenibilidad

- **GJH Sariak**: BBKk eta Cadena SER Euskadik bultzatutako zita honek sari berezi batez aitortu du GJH askori egiten diegun zeharkako ekarpena.
- **Metro Bilbao Conference**, garraio publikoak hiri jasangarriagoen, irisgarriagoen eta inklusiboagoen eraikuntzan jotatzen duen rolari buruzko nazioarteko topaketa baten egoitza gisa, 2030 Agendaren esparruan.
- **Garraio jasangarriaren** eredu gisa New Yorkeko NBen parte hartzea, tren berrien txertaketari eta seinalaztapen-sistemen modernizazioari helduz.
- **Premios ODS**, una cita impulsada por BBK y Cadena SER Euskadi, reconocen con un premio especial nuestra contribución transversal a múltiples ODS.
- **Metro Bilbao Conference** como sede de un encuentro internacional sobre el papel del transporte público en la construcción de ciudades más sostenibles, accesibles e inclusivas en el marco de la Agenda 2030.
- Participación como modelo de **transporte sostenible** en la ONU, abordando la incorporación de nuevos trenes y la modernización de los sistemas de señalización.

Ekonomia-kudeaketa Gestión económica

%56,44

Estaldura-indizea
Índice de cobertura

59.251.686 €

Operazio-sarrerak
Ingresos operacionales

104.151.683 €

Operazio-gastuak
Gastos operacionales

0,56 €

Batez besteko eragiketazko
diru sarrerak
Ingreso operacional medio

0,99 €

Batez besteko eragiketazko gastuak
Gasto operacional medio



Urteurrena Aniversario

- **Metro Musika**, hamasei talde eta solistekin, geltoki batzuetan estilo musikal desberdinekin arituz (pop, funk, indie, pop, rap...).
- Egunero bidaiatzen duten pertsonen aberastasuna eta askotarikotasuna islatzen dituzten hainbat pertsonen erretratuak biltzen dituen **egutegi** baten argitalpena eta banaketa.
- **"Gabonetako Trena"**, esperientzia aurrendaria, bezero gazteenek gozatzeko, ilusioz eta Gabonetako magia betetako tren batean.
- **"Hurrengo geltokia/Próxima estación"** izeneko liburua, istorio eta bitxikeriak ilustrazio dibertigarrieekin kontatzen dituzten 42 narrazio biltzen dituena.
- Metroa bere urtebetetzeagatik **zoriontzen duten haurrei** grabatutako **bideoen** kanpaina.
- Gominola eta txokolatinen **banaketa**, gure bezeroen artean, gure urteurrenaren egunean.

- **Metro Musika**, con dieciséis bandas y solistas actuando en varias estaciones con diferentes estilos musicales (pop, funk, indie, rock, rap...).
- Edición y reparto de un **calendario** con retratos de personas diversas que reflejan la riqueza y variedad de las personas que viajan a diario.
- **"Gabonetako Trena"**, experiencia pionera para el disfrute de la clientela más joven en un tren lleno de ilusión y de magia navideña.
- **"Hurrengo geltokia/Próxima estación"**, un libro con 42 relatos que narran historias y curiosidades con divertidas ilustraciones.
- Campaña con **vídeos** grabados a **niños y niñas felicitando** a metro por su cumpleaños.
- **Reparto** de gominolas y chocolatinas entre la clientela el día de nuestro aniversario.



Beste kanpaina batzuk Otras campañas

- Bizkaiko Foru Aldundiaren 125. urteurrenean, Moyua geltokia Foru Jauregi enblematikoaren erreplika bihurtu zen.
- UEFA Europa Leagueren kariaz, fosteritoak eta igogailuak apaindu ziren baloien eta futbol-elementuen erreplikekin.
- "Batzen gaituen uniformeak", aniztasunaren aldeko konpromisoaren balioa nabarmentzeko kanpaina.
- Gargantuaren kanpaina Moyuako fosteritoetan, Aste Nagusian.
- "Eskerrik asko eserlekua uzteagatik" kanpaina, trenetako eserleku grisak mugikortasun-arazoak dituzten kolektiboentzat direla gogoratzeko.
- El 125 aniversario de la Diputación Foral de Bizkaia transformó la estación de Moyua en una réplica del emblemático Palacio Foral.
- Con motivo de la UEFA Europa League se decoraron fosteritos y ascensores con réplicas de balones y elementos futbolísticos
- "El uniforme que nos une", campaña poniendo en valor el compromiso por la diversidad.
- Campaña del Gargantua en los fosteritos de Moyua en Aste Nagusia
- "Gracias por cederme el asiento", para recordar que los asientos grises de los trenes están destinados a colectivos con problemas de movilidad.



metro bilbao
conference 2025

Euskalduna Conference Centre
Bilbao, Basque Country, Spain
December 1-3





BILBAO
FINAL 2025





metro bilbao



www.metrobilbao.eus