San Sebastián, 25 de mayo de 2022

NOTA DE PRENSA 71/22

DBIZI OBTIENE EL CERTIFICADO DE AENOR SEGÚN LA NORMA UNE-EN 13816 QUE GARANTIZA LA CALIDAD DE SU SERVICIO

El sistema de alquiler de bicicleta de San Sebastián, Dbizi, ha obtenido el **certificado de AENOR** según la Norma UNE-EN 13816 de Sistema de la Gestión de la Calidad del Transporte Público que reconoce la calidad de su servicio. Se trata de la **primera y única empresa** de alquiler de bicicletas certificada con AENOR conforme a esta Norma. En la entrega de este certificado hoy en el Ayuntamiento de San Sebastián han participado Pilar Arana, Concejala de Movilidad y Transportes de la ciudad; Igor Gonzalez, Director Gerente de Dbus; Jesús Sánchez, Gerente de UTE BIZISS; y Gonzalo San Antonio, Director de AENOR en Euskadi.

Dbizi entró en funcionamiento en diciembre de 2020 y en apenas año y medio ha conseguido **cifras récord** en cuanto a número de usuarios/as y viajes realizados. En el primer cuatrimestre de 2022 continúa el **crecimiento espectacular y sostenido**, con 196.790 viajes realizados frente a los 113.445 viajes registrados en el mismo periodo de 2021. En cuanto a las personas abonadas, en este primer cuatrimestre de 2022 Dbizi cuenta con 6.431 usuarios/as, frente a los 3.901 abonados/as del mismo periodo de 2021. Se trata, además, de unas cifras muy superiores a las registradas con el anterior sistema de alquiler de bicicleta de la ciudad.

El sistema Dbizi está gestionado por UTE BIZISS (UTE formada por MOVUS y URBASER) a través de Dbus y del Ayuntamiento de San Sebastián. Además de esta nueva certificación de AENOR, UTE BIZISS dispone del certificado según la Norma ISO 9001 de gestión de calidad.

Satisfacción de las personas usuarias

En el marco de esta certificación, Dbizi ha realizado una encuesta de satisfacción a los usuarios y usuarias, que ha reflejado muy buenos resultados, respaldando el buen funcionamiento del servicio y reconociendo el esfuerzo realizado en un año marcado por los vaivenes de la pandemia. Estos datos se han obtenido a través de la realización de encuestas a **252 usuarios/as** mayores de 16 años, habitantes de los diferentes barrios que componen la ciudad y de géneros diferentes. Los/as encuestados/as tuvieron que

valorar la importancia que otorgan a diferentes aspectos del servicio como la accesibilidad, la información, el confort, la seguridad o el impacto ambiental, así como

el grado de satisfacción con cada uno de ellos. Los aspectos mejor valorados por orden de prioridad han sido:

1. Disponibilidad de **bicicletas y anclajes libres** en las estaciones.
2. **Seguridad** que ofrecen las bicicletas.
3. Encontrar las **bicicletas limpias**.
4. **Sustitución de las bicicletas averiadas** con una periodicidad adecuada (24h).
5. Rapidez de **respuesta a las reclamaciones** realizadas.
6. Facilidad de acceso para darse de **alta** en el sistema.
7. Información apropiada en la **web** sobre los tipos de abono del servicio de alquiler de bicicletas.
8. Tener la posibilidad de poder utilizar el servicio de bicicletas frente a otros medios de transporte más contaminantes.

Ampliación del servicio

Tal y como se presentó con la puesta en marcha del servicio en 2020, Dbizi está trabajando en la ampliación del sistema, con la incorporación de nuevas estaciones y nuevas bicicletas. En esta línea de mejora continua, el próximo otoño está previsto **habilitar una nueva estación de bicicletas en Herrera**. Será una estación mixta, con bicicletas eléctricas y mecánicas.

Impulso de la bicicleta en San Sebastián

El nuevo sistema Dbizi ha supuesto una gran apuesta de la ciudad por una movilidad sostenible. En los próximos días la **Red de Ciudades por la Bicicleta** realizará una visita técnica en San Sebastián, donde conocerá el nuevo sistema. Se trata de una asociación compuesta por 140 entidades que representan a cerca de 1.000 municipios españoles y que ha nombrado durante este año embajadora de la bicicleta a la Concejala de Movilidad y Transportes de San Sebastián, Pilar Arana.

Más información en www.dbus.eus y en el teléfono 900 840 146.