

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul de transport public local

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE **luna decembrie 2013**

În conformitate cu atribuțiile Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice, conferite de către HCGMB nr. 339 / 2009 și HCGMB nr. 112 / 2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna decembrie 2013, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 17818/29.11.2013, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Integrat de Transport Public Local din cadrul AMRSP, a continuat conform graficului, monitorizarea la operator a indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul serviciului.

Locațiile stabilite și incluse în programul de monitorizare pentru luna **Decembrie 2013**, au cuprins următoarele compartimente, după cum urmează:

1. Serviciul buget analize economice, în data de **05.12.2013**, și a avut ca obiectiv urmărirea modului de fundamentare a tarifelor, precum și a metodologiei de calcul a acestora.

În transportul public local prin curse regulate la nivelul Municipiului București, adesea tariful acceptat, aprobat prin reglementări, nu reflectă corect raportul între veniturile și cheltuielile efective ale operatorului pentru furnizarea serviciului. Veniturile sunt puternic influențate de modul în care diversele categorii de utilizatori înțeleg să nu plătească contravaloarea călătoriei cu mijloacele de transport în comun. Aceasta reprezintă un factor de dereglare a estimărilor operatorului privind veniturile sale anuale, acest lucru va conduce la scăderea calității serviciului public oferit.

Autoritatea Publică Locală trebuie să stabilească, modifice sau să ajusteze tarifele practicate de către operatorul serviciului, astfel încât să existe echilibru financiar între costurile totale și veniturile totale realizate la nivelul unui an. De-a lungul timpului a existat politica de ajustare a tarifului practicat de către operator în concordanță cu modificările prețurilor la materii prime și materiale. Ultima ajustare aprobată de CGMB a avut loc în anul 2008. De atunci și până în prezent au avut loc mai multe modificări de prețuri la materii prime și materiale, care în mod logic și legal trebuia să conducă la propuneri de ajustări de tarife în concordanță cu aceste prețuri.

Regia Autonomă de Transport București a propus ori de câte ori a fost cazul tarife noi ajustate respectând metodologiile legale fără să primească răspuns la propunerile sale. În ultima perioadă operatorul și-a manifestat nemulțumirea sa în legătură cu faptul că prețurile la carburanți, lubrifianți, piese de schimb, etc., au suportat modificări, cheltuielile de operare au crescut, iar veniturile au rămas în limita ultimului tarif ajustat, operatorul fiind obligat să se încadreze în aceste venituri. În această situație, în mod inevitabil calitatea serviciului nu poate crește, poate fi chiar afectată. Ori, pentru menținerea și dezvoltarea serviciului de transport la standarde de calitate, Autoritatea Publică Locală ar trebui să urmărească realizarea unui echilibru financiar adecvat pentru serviciul public de transport local. Acest echilibru financiar va exprima cu timpul un raport corect între venituri și cheltuieli în baza unui tarif bine fundamentat care să reflecte realitatea serviciului furnizat.

În acest sens, **Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice** (Instituție din subordinea CGMB), prin compartimentul specializat și atribuțiile acestuia, conferite prin HCGMB nr. 339 / 2009 și HCGMB nr. 112 / 2012, a verificat la operator modul în care s-a fundamentat și elaborat tariful, pe baza căruia este prestat Serviciul Public de Transport Local prin curse regulate.

Tariful practicat de operator (RATB) la această dată, este tariful aprobat în 2008 și care a fost ajustat în conformitate cu **ORDINUL nr. 272** din 12 decembrie 2007, pentru aprobarea *Normelor-cadru privind stabilirea, ajustarea și modificarea tarifelor pentru serviciile de transport public local de persoane* și care au fost elaborate în conformitate cu prevederile art. 20 alin. (5) lit. b) din Legea serviciilor de transport public local nr. **92/2007**.

Serviciul de transport public local prin curse regulate, este unul complex și include mai multe tipuri de activități importante care generează costuri, de aceea și elaborarea tarifelor este una laborioasă. Principalele activități de bază sunt:

-	activitatea de exploatare;
-	activitatea de întreținere și reparații (I+R);
-	activitatea de investiții;

Fiecare din activitățile de mai sus, sunt consumatoare de resurse (materiale și umane) și contribuie într-o măsură mai mare sau mai mică la construcția tarifului. Previziunile și estimările veniturilor au un rol determinat în stabilirea, ajustare și modificarea tarifului.

Elementul esențial în estimările veniturilor, îl constituie **estimarea numărului de călători** ce urmează a fi transportați. Cu cât estimarea este mai aproape de realitate, cu atât mai mult programele (planificările tactice) sunt mai ușor de realizat. Dintre activitățile de bază, cea de exploatare, pune cel mai clar în evidență capacitatea operatorului de a face față solicitărilor comunității, căreia îi pune la dispoziție serviciul de transport.

În ultimii ani parcul de vehicule al RATB (autobuze, troleibuze, tramvaie) a satisfăcut cerințele utilizatorilor, prin eforturi investiționale, atât în infrastructură, cât și în ce privește dotarea parcului de vehicule. Totodată, trebuie avut în vedere și faptul că, orice mijloc fix ieșit din garanție sau cu durata normală de utilizare depășită, devine consumator constant de resurse materiale și piese de schimb, uneori mai mari decât cele previzionate. De aceea pentru a menține calitatea serviciului, la un nivel corespunzător, se impun **corecții sau ajustări periodice ale tarifului**. Acestea pot fi făcute după o analiză, cu parcurgerea întregii proceduri impusă de **Ordinul nr. 272/2007**, cu respectarea strictă a tuturor normativelor, consumurilor aprobate și impuse de documentațiile tehnice sau de legislația actuală.

Determinarea volumelor de lucrări (identificări, măsurători, constatări) de întreținere și reparații necesare unei funcționări corecte a întregului sistem, includerea acestora într-un program de revizii și reparații strict, urmărit atât din punct de vedere tehnic, cât și financiar, precum și corelarea cu programul de transport aprobat de Autoritatea Publică Locală (la solicitarea utilizatorilor), pot garanta **eficiența** unui transport de calitate la **tarife** suportabile de utilizatori și corelate cu **alocarea unor sume de la bugetul local la nivelul prestației**.

2. La Serviciul Contabilitate s-a dispus analizarea și verificarea, în data de **12.12.2013**, a indicatorul **I.5 - „Despăgubirile plătite de către operatorul de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului”**. În viziunea operatorului, un transport public de calitate, este serviciul pentru care un client a plătit, este mulțumit că nu a pierdut timp, nu a avut evenimente neplăcute, nu a avut riscuri pentru sănătatea sau bunurile sale, a ajuns unde a dorit, iar prestarea serviciului de transport nu a avut ca efect poluarea mediului înconjurător.

Calitatea în servicii mai poate fi definită drept conformitatea cu exigențele clienților sau crearea de avantaje (de valoare) pentru client sau plusul **calitativ (și de utilitate)** al procesului față de calitatea elementelor folosite.

În domeniul serviciului de transport public local prin curse regulate, calitatea are două valențe atât pentru serviciul oferit în mod direct utilizatorilor cât și pentru activitățile premergătoare furnizării serviciului.

Calitatea reprezintă de fapt, **indicele de satisfacție** a utilizatorului pentru serviciul primit nu poate fi pusă la îndoială atât timp cât operatorul nu înregistrează plăți ca despăgubiri pentru calitatea serviciului oferit. Despăgubirile apar ca, rezultat al unor vicii în serviciul prestat de operator și este una din modalitățile de

reparare a pagubei pricinuite utilizatorilor. Cand vorbim de „despagubiri platite” in acceptiunea indicatorilor vom considera numai acele despagubiri legate de serviciul oferit – acel serviciul de care beneficiaza in mod direct utilizatorul . Din monitorizarea noastra am constat ca,de fapt operatorul înregistrează în contabilitate toate sumele ce se consituie ca despăgubire, indiferent de natura lor, fără sa evidentieze separatpe cele care sunt de natura indicatorului I.5.

De exemplu **restituiri de suprataxă**, ca rezultat al aplicării unor **contravenții** utilizatorilor care, deși dețineau titlu de călătorie valabil, nu-l aveau asupra lor în momentul călătorie.nu sunt cazuri care se vor include in I.5. Sancțiunea aplicată de către reprezentantii corpului de control al RATB-utilizatorilor (utilizarea unui serviciu fără a face dovada plății prestației) fiind atacata in instanta de acestia. **Procesul verbal** de contravenție devenind nul de drept (utilizatorul făcând dovada bunei credințe și anume posesia titlului de călătorie) operatorul s-a înregistrat cu debit, care de fapt reprezintă despăgubirea utilizatorului, dar nu datorita calitatii serviciului prestat. Întrucât sumele cu care se înscrie operatorul considerate despagubiri, nu sunt clar evidentiata, in sensul de a atribui valori corecte indicatorului de performanta, sunt necesare unele lămuriri. În acest sens AMRSP a solicitat operatorului o listă cu toate aceste despăgubiri plătite, în scopul de a delimita clar despăgubirile aferente indicatorului I.5 - „Despăgubirile plătite de către operatorul de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfasurarea transportului”, de celelalte despăgubiri plătite. In acest sens se va face o analiza la Serviciul Comercial.

Intrucat calitatea Serviciului de Transport Public Local este determinata de evolutia indicatorilor de performanta ai serviciului, evaluarea acestora se face lunar, trimestrial si anual.Pentru luna noiembrie, RATB prin adresa nr 25742/18.012/2013 a transmis la AMRSP indicatorii de performanta stabiliti de comun acord si a caror evolutie este urmatoarea:

18- Numar de curse, (semicurse) trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulatie

-se constata o evolutie pozitiva in sensul ca numarul de curse nefectuate s-a diminuat, ca rezultat al unor masuri interne de organizare a fluxurilor, corelate cu o dispecerizare mai atenta.
--

19 -Numar de trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de calatori pe o perioada mai mare 24 de ore

-operatorul se inregistreaza cu doua traseee desfiintate (148 si 254), ca rezultat al optimizarii transportului (solicitare scazuta din partea calatorilor) prin corelarea liniilor si eliminarea sectoarelor comune liniilor si anume,linia 149 corelata cu 301 pentru linia 148 si linia 21 corelata pentru linia desfiintata 254.
--

Faptul ca, servicul de transport public local, este unul destul de complex, iar evaluarea acestuia se face pe baza **indicatorilor de performanta specifici** serviciului, se impun monitorizări în trafic, pe trasee și itinerariile stabilite în baza programelor de transport. În acest sens, au fost solicitate operatorului programele de lucru pentru liniile 45,65 și 226.Rezultatele cu măsurătorile făcute în teren, concluziile și propunerile noastre se regasesc în fișele de monitorizare, anexate la raportul de evaluare pe luna decembrie 2013.

Din partea RATB:
Director General
Valeriu BUNEA

Din partea AMRSP:
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Sef Compartiment
Ing. Florea CHELU

Intocmit
Ing. Dan OSANU

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	226
Loc de garare	Autobaza Alexandria
Traseu deservit	Piata Romana - Depoul Alexandria
Capete de traseu	Depoul Alexandria
Lungime traseu	10.000 km

Interval de succedere din programul de transport:

	Plecari TUR		Plecari RETUR		Interval				
	Prima	Ultima	Prima	Ultima	6-9	9-13	13-18	18-21	21-23
Lucru	05:20	22:50	04:50	22:20	6	9	6	6	7
Sâmbătă	05:32	22:52	05.00	22:20	11	11	11	11	18
Duminică	05:32	22:52	05.00	22:20	11	11	11	11	18

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	17 buc
Nr.de statii	42
Statia	Cismigiu
Data monitorizarii	13.11.13
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	10.50-13.00

B. Rezultatele monitorizarii

Tabel succedari

Nr.crt	Numar autovehicul (inventar)	Interval de succedare real		Interval de succedare conform program de transport	Minute in plus sau minus fata de programul de succedare		Observatii
		Ora sosirii in terminal	Interval real cronometrat in terminal (minute)		+	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	4319	10.50	-	9	-	-	
2.	4739	10.55	5	9	-	4	
3.	4244	11.08	13	9	4	-	
4.	4599	11.20	12	9	3	-	
5.	4313	11.27	7	9	-	2	
6.	4306	11.43	16	9	7	-	
7.	4723	11.50	7	9	-	2	
8.	4101	12.04	14	9	5	-	

9.	4455	12.10	6	9	-	3	
10.	4229	12.16	6	9	-	3	
11.	4700	12.30	14	9	5	-	
12.	4319	12.40	10	9	1	-	
13.	4739	12.45	5	9	-	4	

C.Concluzii:

a	S-a constatat ca din Statia Cismigiu lipseste harta simplificata a traseului cu toate datele necesare informarii calatorilor.
b	Toate mijlocele de transport monitorizate au asigurate afisarea vizibila a elementelor de informare a calatorilor (indicativul liniei si capete de traseu)
c	In perioada monitorizata, sosirile in statie s-au facut la intervale de timp cuprinse intre 5 si 16 minute. Intervalul de succedare prevazut in graficul de circulatie afisat pe site-ul RATB este de 9 min. pentru intervalul de timp 9-13.Revenirea in statie a mijloacelor de transport s-a facut la intervale de timp cuprins intre 1h 50 min.
d	Media calatorilor din salonul mijlocului de transport imbarcati dupa inchiderea usilor si pornirea din statie s-a pastrat constant in perioada monitorizata (20-26 calatori/mijloc de transport)
e	Intrucat monitorizarea s-a facut din statie si nu din salonul mijlocului de transport s-a observat ca aspectul estetic este corespunzator vechimii acestuia si are inscriptionata denumirea operatorului.
f	Avand in vedere ca monitorizarea s-a facut prin compararea datelor culese din teren cu datele din programul de circulatie(grafic de circulatie) al operatorului, pus la dispozitia AMRSP de catre operator, se poate compara ora reala a sosirii in statie al mijlocului de transport cu ora de sosire prevazuta in grafic astfel ca in intervalul monitorizat 10.50-13.00 vehiculele au circulat fara intarzieri semnificative cu sosiri in terminal inainte de ora prevazuta in grafic.

D. Propuneri AMRSP

-	Intrucat statia este comuna, beneficiare fiind inca 7 linii de transport public local apartinand RATB, pot fi create conditii de achizitionare a titlurilor de calatorie si de reincarcare a cardurilor. Astfel prin amplasarea unui modul, sau centru special amenajat, s-ar crea conditii pentru utilizatorii mijloacelor de transport in comun, ca pe langa utilitatea creata sa furnizeze si alte informatii cu privire la itinerariile care tranziteaza locatia ,intervalele de succedare precum si alte informatii utile.Faptul ca in care s-a facut monitorizarea s-a constatat o anumita indisciplina atat a participantilor la trafic cat si a celor care utilizeaza spatiul de parcare,(dand astfel nastere la blocaje cu influente negative in desfasurarea programului de circulatie)se impune o colaborare mai stransa intre detinatorii spatiilor aferente statiei si si RATB, in depistarea cauzelor care conduc la situatiile prezentate mai sus si gasirea unor solutii pentru eliminarea acestora.
---	--

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	65
Loc de garare	Depoul Bucurestii Noi
Traseu deservit	Dridu - Sfintii Voievozi
Capete de traseu	Dridu - Sfintii Voievozi
Lungime traseu	6.600 km

Interval de succedare din programul de transport

	Plecari TUR		Plecari RETUR		Interval				
	Prima	Ultima	Prima	Ultima	6-9	9-13	13-18	18-21	21-23
Lucru	04:30	23:10	04:55	22:41	4	5	5	4	8
Sâmbătă	05:00	23:00	05:23	22:28	8	8	8	7	14
Duminică	05:00	23:00	05:23	22:28	8	8	8	7	14

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	6 buc
Nr. de statii	40
Statia	Soseaua Nicolae Titulescu
Data monitorizarii	27.11.13
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	01.11.00

B. Rezultatele monitorizarii

Tabel succedari

Nr.crt	Numar autovehicul (inventar)	Interval de succedare real		Interval de succedare conform program de transport	Minute in plus sau minus fata de programul de succedare		Obs.
		Ora sosirii in statie	Interval real cronometrat in statie (minute)		+	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	5237	11.06	-	5	-	-	
2.	5236	11.11	5	5	-	-	
3.	5219	11.15	4	5	-	1	
4.	5213	11.20	5	5	-	-	
5.	5211	11.23	3	5	-	2	
6.	5235	11.27	4	5	-	1	
7.	5238	11.31	4	5	-	1	
8.	5218	11.38	7	5	2	-	

9.	5220	11.50	12	5	7	-	
10.	5103	12.00	10	5	5	-	
11.	5237	12.09	9	5	4	-	
12.	5211	12.25	16	5	11	-	
13.	5235	12.32	7	5	2	-	
14.	5238	12.40	8	5	3	-	

C. Concluzii:

a	S-a constatat ca in statia din Soseaua Nicolae Titulescu lipseste harta simplificata a traseului cu toate datele necesare informarii calatorilor.
b	Toate mijlocele de transport monitorizate au asigurate afisarea vizibila a elementelor de informare a calatorilor (indicativul liniei si capete de traseu)
c	Statie fiind una de tranzit nu exista centru de reincarcare a cardurilor.
d	In perioada monitorizata, sosirile in terminal s-au facut la intervale de timp cuprinse intre 3 si 16 min. Intervalul de succedare prevazut in graficul de circulatie afisat pe site-ul RATB este de 5 min pentru intervalul de timp 9-13.
e	Pentru vehiculul cu numarul 5211 care s-a inregistrat cu 11 minute intarziere, se va verifica(la o data ulterioara) foaia de parcurs din ziua monitorizarii acestuia la garajul care deserveste linia respective in scopul elucidarii cauzei care a dus la intarziere. Se poate spune ca succedările in statie s-au facut cu respectarea graficului de circulatie pentru anumite perioade de timp.Dezechilibrele aparute la anumite curse pot fi rezultatul unor intarzieri datorate conditiilor meteo.
f	Media calatorilor din salonul mijlocului de transport imbarcati dupa inchiderea usilor si pornirea din statie s-a pastrat constant in perioada monitorizata (6-10 calatori/mijloc de transport)
g	f) Intrucat monitorizarea s-a facut din statie si nu din salonul mijlocului de transport s-a observat ca aspectul estetic este corespunzator vechimii acestuia si are inscriptionata denumirea operatorului si indicativul liniei.
h	Avand in vedere ca monitorizarea s-a facut prin compararea datelor culese din teren cu datele din programul de circulatie(grafic de circulatie) al operatorului, pus la dispozitia AMRSP de catre operator, se poate compara ora reala a sosirii in terminal al mijlocului de transport cu ora de sosire prevazuta in grafic astfel ca in intervalul monitorizat 11.00-12.40 troleibuzele au circulat fara intarzieri semnificative avand chiar sosiri in statie inainte de ora prevazuta in grafic.

D.Propuneri AMRSP

-	Pentru ca statia este amplasata in apropierea terminalelor feroviare(Gara de Nord-Gara Basarab) ar fi necesar ca statia sa dispuna de un afisaj simplificat, cu informatii referitoare la programul de circulatie si conexiuni cu alte linii.
---	---

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	45
Loc de garare	Depoul Bucurestii Noi
Traseu deservit	Mezes - Banu Manta
Capete de traseu	Mezes - Banu Manta
Lungime traseu	6.800 km

Interval de succedare din programul de transport:

	Plecari TUR		Plecari RETUR		Interval				
	Prima	Ultima	Prima	Ultima	6-9	9-13	13-18	18-21	21-23
Lucru	04:50	22:45	05:24	23:19	9	9	9	9	11
Sâmbătă	04:50	22:20	05:21	22:50	13	13	13	13	21
Duminică	04:50	22:20	05:21	22:50	13	13	13	13	21

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	8 buc
Nr. de statii	30
Statia	Banu Manta
Data monitorizarii	06.11.13
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	11.00-13.30

B. Rezultatele monitorizarii

Tabel succedari

Nr.crt	Numar autovehicul (inventar)	Interval de succedare real		Interval de succedare conform program de transport real	Minute in plus sau minus fata de programul de succedare		Observatii
		Ora sosirii in terminal	Interval real cronometrat in terminal (minute)		+	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	055	11.09	-	9	-	-	
2.	080	11.13	4	9	-	5	
3.	110	11.28	15	9	6	-	
4.	196	11.32	4	9	-	5	
5.	273	11.36	4	9	-	5	
6.	049	11.45	9	9	-	-	
7.	278	12.05	20	9	11	-	

8.	080	12.28	23	9	14	-	
9.	110	12.34	6	9	-	3	
10.	196	12.49	15	9	6	-	
11.	273	13.00	11	9	2	-	
12.	049	13.09	9	9	-	-	

C. Concluzii:

a	S-a constatat ca din terminalul Banu Manta lipseste harta simplificata a traseului cu toate datele necesare informarii calatorilor.
b	Toate mijlocele de transport monitorizate au asigurate afisarea vizibila a elementelor de informare a calatorilor (indicativul liniei si capete de traseu).
c	In perioada monitorizata, sosirile in terminal s-au facut la intervale de timp cuprinse intre 4 si 23 minute. Intervalul de succedare prevazut in graficul de circulatie afisat pe site-ul RATB este de 9 minute atat pentru intervalul de timp 9-13 cat si pentru intervalul de timp 13-18. Succedarea mijloacelor de transport in statie dupa parcurgerea unui tur si retur s-a facut la intervale de timp cuprinse intre 1h 06 min si 1h 24 min.
d	Media calatorilor din salonul mijlocului de transport imbarcati dupa inchiderea usilor si pornirea din statie s-a pastrat constant in perioada monitorizata (2-6 calatori/mijloc de transport)
e	Intrucat monitorizarea s-a facut din statie (terminal) si nu din salonul mijlocului de transport s-a observat ca aspectul estetic este corespunzator vechimii acestuia si are inscriptionata denumirea operatorului.
f	Avand in vedere ca monitorizarea s-a facut prin compararea datelor culese din teren cu datele din programul de circulatie (grafic de circulatie) al operatorului, pus la dispozitia AMRSP de catre operator, se poate compara ora reala a sosirii in terminal al mijlocului de transport cu ora de sosire prevazuta in grafic astfel ca in intervalul monitorizat 11.00-13.10 tramvaiele au circulat fara intarzieri semnificative. Se observa din tabelul cu succedari, ca vagoanele cu numarul de inventar 278 si 080 au avut intarzieri de 11 respectiv 14 minute. Deoarece monitorizarea s-a facut in terminal si nu pe traseu nu poate fi identificata zona, nodul sau intersectia din itinerariu care a produs intarzierea, acesta putand fi identificata la urmatoare verificare in depou.

D. Propuneri AMRSP

a	Pentru a avea un control asupra modului in care se desfasoara programul de transport cu respectarea timpilor de succedare din graficele de circulatie sunt necesare accesarea unor aplicatii pe care le au in dotare cele patru depouri modernizate, si anume monitorizarea si dispecerizarea in timp real prin sistemul transponder care ar permite astfel o readaptare in timp real a graficului de circulatie, la dinamica ceruta de situatie.
----------	---