

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală 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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul de transport public local

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE **luna octombrie 2014**

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 **octombrie 2014**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 42288/01.10.2014, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Integrat de Transport Public Local din cadrul AMRSP, a continuat conform graficului monitorizarea serviciului.

Operatorul de transport public local trebuie să garanteze serviciul de transport sigur, eficient și de înaltă calitate, prin intermediul unei prestații **reglementate**, iar în același timp, acesta trebuie să asigure transparența și buna funcționare a serviciului public, luând în considerare factorii **sociali**, de **mediu** și de **dezvoltare**.

Monitorizarea situației serviciului de transport public local prin curse regulate este un proces important, care oferă date utile cu privire la nevoile utilizatorilor, dar și la modul în care serviciul evoluează, se modernizează și se adaptează la situația și nevoile specifice ale utilizatorilor, indiferent de context. Nu putem vorbi despre eficientizare și de transparența serviciului, fără un sistem de monitorizare care să permită culegerea și analiza periodică a datelor despre beneficiari, infrastructură, accesibilitate, resurse sau problemele cu care se confruntă serviciul în ansamblu. Procesul de monitorizare se referă la colectarea și analiza continuă și sistematică a datelor, despre modul în care avansează un proces, o activitate, o serie de acțiuni, în condițiile respectării unor reglementări.

Înregistrarea continuă a acestor date, precum și analiza lor periodică ajută atât furnizorul serviciului, cât și decidenții de la nivelul Administrației Publice Locale să verifice dacă serviciul este corect gestionat, dacă are resurse suficiente și care sunt măsurile de (re)ajustare rapidă care se impun, pentru funcționarea în bune condiții a serviciului public.

Evaluarea trebuie privită ca o activitate, care informează asupra modului în care serviciul este furnizat, în raport cu obiectivele sale și cu planul său strategic. Ea se referă îndeosebi la **eficacitatea** serviciului, la calitatea serviciului oferit, în raport cu obiectivele inițiale, dar și la un set de indicatori de performanță sau parametri de referință (întâlniți cel mai des sub forma standardelor de calitate). Evaluarea permite o analiză detaliată a activităților derulate, a impactului acestora asupra utilizatorului, a modului în care resursele sunt folosite pentru atingerea scopului serviciului. Așadar evaluarea încurajează găsirea de soluții la problemele identificate și este întotdeauna finalizată cu un set de recomandări de îmbunătățire a furnizării serviciului.

Monitorizarea situației de ansamblu a serviciului este de obicei realizată prin sondaje în teren, stații, zone de conflict, capete de traseu, terminale, etc. care sunt verificate și completate cu informații din unitățile de exploatare a operatorului. Aceasta se realizează cu aceleași instrumente pe care le folosim frecvent în cazul evaluării, amintite în rapoartele anterioare. Monitorizarea continuă a calității serviciului se face atât de către operatorul serviciului, cât și de Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice.

1. Sondaje în terminale

În cursul lunii octombrie, în baza programului de monitorizare transmis la R.A.T.B. prin adresa nr. 42288 în data de 01.10.2014 au fost inspectate unitățile de exploatare ale R.A.T.B., care gestionează parcul circulant și asigură mijloacele de transport necesare efectuării Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate la nivelul Municipiului București. Determinările în teren au fost efectuate în terminale(capete) de linii prinse în programul de monitorizare propus pe luna octombrie.

Compararea datelor culese din teren, cu cele din documentele care stau la baza desfășurării activității de exploatare a parcului de vehicule (grafice de circulație, foi de parcurs, registre de evidență) s-a făcut în unitățile de exploatare care gestionează parcul aferent liniilor monitorizate.

Sondajul a cuprins un număr de cinci linii de transport, după cum urmează:

-	Linia de troleibuz 62 cu garare în Depoul Bujoreni ;
-	Linia de troleibuz 65 cu garare în Depoul Bucurestii Noi ;
-	Linia de autobuz 335 cu garare în Autobaza Titan ;
-	Linia de autobuz 313 cu garare în Autobaza Obregia ;
-	Linia de autobuz 116 cu garare în Autobaza Alexandria .

Intervalul în care s-a făcut monitorizarea liniilor a fost cuprins între orele 10.30 – 13.30, sondajul a fost făcut în terminale și capete de traseu, la ore și zile diferite, după cum urmează:

-	Terminal Grup Școlar Auto și capăt de traseu Gara de Nord pentru linia de troleibuz 62 , în data de 23.09.2014;
-	Terminal Dridu și capăt de traseu Sfinții Voievozi pentru linia de troleibuz 65 , în data de 30.09.2014;
-	Terminal Barajul Dunării și capăt de traseu Complex Comercial Băneasa pentru linia de autobuz 335 , în data de 07.10.2014;
-	Terminal Turnu Măgurele și capăt de traseu Sfanta Vineri pentru linia de autobuz 313 , în data de 14.10.2014;
-	Terminal Gara Progresu și capăt de traseu Sfanta Vineri pentru linia de autobuz 116 , în data de 21.10.2014

Sondajele au fost făcute (sosiri-plecari) în terminale și capăt de traseu simultan, iar rezultatele din măsurători au fost comparate cu înscrisurile din graficele de circulație și foile de parcurs, verificate în unitățile de exploatare (autobaze/depouri).

Rezultatele sondajului făcut se regăsesc în fișele de monitorizare completate pentru fiecare terminal și capăt de traseu, anexate la prezentul raport de evaluare, confirmate atât de reprezentanții AMRSP, cât și de conducătorul unității de exploatare care gestionează parcul aferent liniei. Întrucât în urma măsurătorilor a rezultat că sosirile în terminal și capăt de traseu nu au intervale egale de timp, s-a considerat că analiza să fie făcută pe o medie a intervalului monitorizat. De aceea s-a luat în calcul o medie a intervalului la sosire și o medie a intervalului la plecare. Faptul că plecările din terminale se fac sub supravegherea responsabililor cu programul de circulație din terminale, sunt create astfel condiții de recăstigare a timpului pierdut în trafic, în dauna timpului de staționare, tocmai de aceea nu se va ține cont în analiză de media de timp la plecare.

Tabel centralizator cu intervalul de timp la sosiri si plecari in terminale/ capat de linie

Linia	Terminal	Interval de timp mediu masurat(sondaj)		Interval de timp prevazut in grafic		Capat de linie	Interval de timp masurat(sondaj)		Interval de timp prevazut in grafic	
		<i>Sosire (min.)</i>	<i>Plecare (min.)</i>	<i>Sosire (min.)</i>	<i>Plecare (min.)</i>		<i>Sosire</i>	<i>Plecare</i>	<i>Sosire</i>	<i>Plecare</i>
62	Grup Scolar Auto	20,4	15,8	17,37	16,1	Gara de Nord	17	17	12,5	12,5
65	Dridu	12,3	11,16	12,1	11,75	Sfintii Voievozi	11,37	11,37	11	11
335	Barajul Dunarii	4,6	11,8	5	10	Complex ComercialBaneasa	1	2	5	5
313	Turnu Magurele	9,4	10,8	6	8,1	Sfintii Voievozi	10,1	10,1	8	8

Astfel din comparațiile făcute (măsuratori-graficele de circulație) se pot trage următoarele concluzii:

-	Troleibuz linia 62-Terminal Grup Școlar Auto; Intervalul de succedare mediu la sosiri conform grafic pentru perioada monitorizată este 17,34 minute. Din măsuratori rezulta că sosirile în terminal fata de grafic sunt devansate cu un ecart mediu negativ de 3 minute, care poate avea influențe asupra programului, cat si asupra fluxului de călători.
-	Troleibuz, linia 65-Terminal Dridu; Ecartul mediu inregistrat la sosiri în terminal, între grafic și măsurători este unul negativ, dar care s-a diminuat prin alinierea la grafic a plecărilor, de către controlorul din terminal.
-	Autobuz linia 335 -Terminal Barajul Dunării; Punctualitatea la sosiri în terminal nu s-a realizat, măsurătorile făcute nu corespund cu înscrisurile din grafic, fapt care a dus la o dereglare a procesului de exploatare a liniei. Una dintre cauzele majore care au alterat procesul, o constituie lucrările edilitare aflate în desfășurare, atât în zona terminalului Barajul Dunarii, cât și pe traseu în zona pasaj Casa Presei Libere.
-	Autobuz linia 313- capăt de linie Sfânta Vineri Intervalul mediu la sosiri – plecări sunt inregistrare in neconcordante între grafic si masuratori, intrucat atat in terminal cat si la capat de linie nu exista controlor.

În urma sondajelor făcute simultan în terminal și capăt de traseu, pentru intervalul monitorizat, se constată că nu sunt întârzieri semnificative la programul de circulație, în excepție fiind inclusă doar linia 335, care este afectată de lucrările edilitare în curs de desfășurare și unde s-au constatat unele dezechilibre atât la sosiri cât și la plecări din terminal. De asemenea au fost constatate unele neconcordanțe între grafic și înscrisurile din foile de parcurs, sondaj și înscrisuri din foile de parcurs, sau chiar omiteri privind completarea în foaia de parcurs, de către conducatorul mijlocului de transport, a orelor la sosiri/plecări în capete de traseu. Diferențele constatate nu sunt de natură a influența într-un mod semnificativ programul de lucru, acestea fiind însușite de operator și remediate. Intervalele de succedare a mijloacelor de transport în stații și terminale constatate, în urma sondajului sunt apropiate de cele planificate de operator și nu depășesc media calculată în sondaje. Așadar, pentru a estima dimensiunea și gravitatea ecartului la nivel de linii pe tipuri de transport sunt necesare a fi luate în calcul toți factorii direcți cât și indirecti ce pot afecta procesul de exploatare. Pentru aceasta sunt necesare studii ori de câte ori apar modificări esențiale în rețeaua de transport.

2. Evaluarea Indicatorilor de Performanță

Prin adresa nr. 42988/2014 RATB a transmis la AMRSP valorile indicatorilor de performanță realizați în luna precedentă și la trimestru, conform graficului de raportare și care se prezintă astfel:

Referitor la indicatorul I.1 -Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație.

Tabel cu evoluția trimestrială a numărului mediu zilnic de mijloacelor de transport utilizate la programul de transport:

Tip transport	Trim.I		Trim.II		Trim III	
	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
Tramvai	272,6	272.0	263,3	259,3	221,2	220,2
Troleibuz	162,2	160,5	158,4	158,3	145,1	145.0
Autobuz	698	694,4	672	662,8	576,5	574,9

-Faptul că la această dată operatorul nu dispune de un studiu din care se reiasă necesarul real de capacitate de transport (număr zilnic necesar de mijloace de transport pentru realizarea programului de circulație), dispune doar de sondaje făcute cu aparatul propriu, analiza nu poate fi decât una comparativă între o situație planificată în funcție de parcul existent disponibil și una realizată în urma exercițiului. Potențialul real existent în subunitățile de exploatare este în scădere, grevat atât de starea tehnică precară, dar și de situația financiară mai puțin favorabilă. Desfășurarea unei activități de exploatare este dependentă de o bază materială minimă, asigurată zilnic, ritmicitatea și regularitatea în asigurarea necesarelor de piese de schimb și materiale fiind extrem de importantă.

Din analiza cifrelor puse la dispoziție de operator, se poate observa că evoluția parcului mediu participant la program, în perioada **01.01.2014-30.09.2014** este una negativă, care transpusă în procente se prezintă astfel, pe tipuri de transport:

- Tramvai, procent de scădere cu 19%;
- Troleibuz, procent de scădere cu 15,5%;
- Autobuz, procent de scădere cu 17,2%.

Scăderea a inclus și reducerea planificată la programul de vară, care în mod normal trebuia refăcută odată cu trecerea la programul de iarnă.

Cauzele sunt multiple și au fost analizate și dezbătute în rapoartele de evaluare anterioare. Nu pot fi invocate motive de organizare defectuoasă sau lipsă de participare efectivă a personalului implicat în activitatea de exploatare, în schimb pot fi invocate motive de natură investițională în infrastructură, dotări cu capacități de transport noi, dotări în echipamente și utilaje necesare procesului de întreținere și reparații, atât în unitățile de exploatare, cât și în unitățile și atelierele cu specific de întreținere, reparații și intervenții. Cu toate că la această dată operatorul pune un accent deosebit în a asigura un **grad de siguranță maximă în exploatare** a mijloacelor de transport, nu același lucru se poate spune de calea de rulare la transportul pe șină.

Referitor la indicatorul I.2-Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului dintre care:

a) nr. de reclamații justificate.

b) nr. de reclamații rezolvate.

c) nr. de reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termene legale.

Evoluția indicatorului de performanță

Indicator de performanță I.2	Denumire indicator	Anul 2014-valori		
		Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III
	Număr total reclamații privind calitatea transportului din care:	849	948	957
	a) număr reclamații justificate	116	121	53
	b) număr reclamații soluționate	849	948	957
	c) număr de reclamații la care RATB nu a răspuns în termen legal	0	0	0

-În trimestrul al-III-lea 2014 operatorul se înregistrează cu un număr total de 957 reclamații privind calitatea serviciului, din care doar 53 au fost dovedite ca justificate.

Din analiză reiese că numărul cel mai mare de reclamații, în număr de 500, se referă conform clasificărilor făcute de operator, la comportamentul salariaților aflați în contact direct cu beneficiarii serviciului (conducători de vehicule, controlori, casieri). Urmează reclamațiile care privesc activitatea comercială, în număr de 279 reclamații. Numărul reclamațiilor cu privire la securitatea călătorilor a scăzut de la 95 reclamații în trim. II, la 51 reclamații în trim. III a.c. Cu toate că scăderea este semnificativă, ar trebui să analizăm să aibă un caracter prioritar în ce privește RATB în calitate de operator al Serviciului de Transport Public Local, cât și Administrația Publică, având în vedere că reprezintă un factor extrem de important în ceea ce privește securitatea și siguranța utilizatorilor. Cauza principală fiind starea tehnică a întregului sistem de transport, care necesită investiții majore, dar și de o serie de factori în ceea ce privește comportamentul necorespunzător a unor utilizatori care contribuie la degradarea mijloacelor de transport.

Referitor la indicatorul I.3 -Numărul autovehiculelor atestate Euro 3, Euro 4 raportat la numărul total de autovehicule necesar pentru realizarea programului de circulație.

Trimestrul I-2014			Trimestrul II-2014			Trimestru III-2014		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3) nr.veh.	%	Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3) nr.veh.	%	Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3) nr.veh.	%
698,0*	692,4*	99,2*	672,1*	665,5*	99,0*	576,5	575,6	99,8

* media la perioada

-La acest indicator privind numărul autovehiculelor atestate Euro3, se poate constata pe trimestrul III o creștere 0,8% față de trimestrul II. Această creștere este datorată reducerii parcului de vehicule din rațiuni economico-financiare în care erau incluse și vehicule cu normă de poluare <Euro 3 și a căror pondere era mai mare.

Referitor la indicatorul I.4 - Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători.

- Vechimea mijloacelor de transport poate influența în mod radical calitatea serviciului, iar efectele pot fi regăsite în gradul scăzut în ce privește siguranța mijloacelor de transport aflate în exploatare. Starea tehnică este evident strâns legată de vechimea parcului, dar și de modul în care sunt executate lucrările de mentenanță, la standarde de calitate și în termenele planificate, precum și de o regularitate în ce privește asigurarea necesarului de piese de schimb.

Faptul că RATB utilizează tipuri diferite de transport (electric pe șina, electric pe pneuri și autobuz) tratarea indicatorului specific „Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători” trebuie făcută diferențiat și avut în vedere nu numai uzura tehnică, dar și uzura morală a capacităților aflate în exploatare. Lipsa materialelor și pieselor de schimb a devenit o constantă. O ameliorare a situației privind asigurarea cu necesarul de materii și materiale simțindu-se doar în ultimele două luni.

Tabel cu vechimea parcului :

Tip transport	Vechimea parcului(ani)			
	Trim. I [ani]	Trim. II [ani]	Trim. III	Durata normală de utilizare conf H.G2139/2004 [ani]
Tramvai	16,98	17,27	17,50	12-18
Troleibuz	11,15	11,50	11,66	6-10
Autobuz	6,5	6,83	7,10	4-8

-Din cifrele puse la dispoziție de operator, se observă că valorile în ce privește vechimea parcului sunt foarte ridicate și constituie un element extrem de important în contextul unei analize a calității serviciului. Faptul că în ultima perioadă operatorul nu reușește să asigure integral parcul de vehicule la vârful de sarcină, confirmă încă odată neajunsurile cu care se confruntă. Tratarea acestui indicator trebuie făcută în contextul în care sunt cunoscute intențiile, dar și pretențiile proprietarului mijloacelor fixe, capacitatea operatorului care administrează bunurile necesare efectuării serviciului și nu în ultimul rând solicitările beneficiarilor serviciului.

La capitolul dotări minime de confort, situația rămâne aceeași ca în trimestrul II și este strâns legată de sursa de finanțare invocată anterior. Așadar nu putem vorbi de o evoluție pozitivă pe linia de dotări de confort, atât timp cât parcul de vehicule nu a beneficiat de modernizări sau înnoiri de parc.

Tabel cu dotări minime de confort pe tipuri de vehicule

Tip echipament confort	Tramvai	Troleibuz	Autobuz
-instalație ventilație	467	273	999
-instalație informare călători	182	273	998
-acces persoane dezabilități	64	100	999

Referitor la indicatorul I.5-Despăgubiri plătite de către operatorii de transport/transportatori autorizați pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu pentru desfășurarea transportului.

-La acest indicator operatorul nu se înregistrează cu alte valori față de raportarea anterioară. Suma cu care se înscrie la acest indicator este de 3200,58 lei/1mil. km ,sumă care a fost recuperată.

Referitor la indicatorul I.7-Numărul de accidente de circulație produse din vina personalului propriu, sau a operatorului de transport autorizat.

Trimestru I		Trimestrul II		Trimestrul III	
Număr accidente	Km.rulaj	Număr accidente	Km.rulaj	Număr accidente	Km. rulati
Număr accidente/1 mil km		Număr accidente/1 mil km		Număr accidente/1 mil km	

106	20.633.278	97	20.137.569	83	18048079
5,14		4,82		4,60	

-Față de trimestrul II – 2014, la acest indicator operatorul se înregistrează în trimestrul III cu valori sensibil mai mici, având în vedere că și rulajul înregistrează o diminuare de aproximativ 2 mil. de km, de altfel justificați prin luarea de către operator a unor măsuri de reducere a parcului circulant din considerente economico-financiare.

Referitor la indicatorul I.8-Numărul de curse(semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație.

-Evoluția indicatorului este una pozitivă în sensul că numărul de curse pierdute înregistrate de operator este în scădere, atât față de trimestrul II al anului 2014, cât și față de aceeași perioadă a anului 2013.

Dacă în trimestrul II a.c numărul de curse pierdute la nivel de operator pe toate cele trei tipuri de transport, însuma 21.329 curse pierdute, în trimestrul III a.c. numărul acestora a scăzut la 10480 curse pierdute, o diminuare de aproximativ 50%. Diminuarea semnificativă fiind înregistrată la transportul cu autobuzul unde procentul este de aproximativ 58%. O anume influență în scăderea procentului de curse pierdute, o are și ajustarea planului de transport începând cu data de 16.06.2014, când parcul activ a suferit o reducere de până la 20%, motivele invocate de operator fiind cele prezentate în rapoartele de evaluare anterioare. Semnificativă este și scăderea numărului de curse pierdute pe trimestrul III 2014, în raport cu aceeași perioadă a anului 2013, când numărul de curse pierdute înregistrate era de 12819, procentul de scădere fiind de 18%.

Luna	D.T.E.		D.T.A.
	Tw.	Tb.	
Iulie	652	516	1401
August	1303	509	2603
Septembrie	544	479	2473
Total Trim. III	2499	1504	6477

Referitor la indicatorul I.9 - Numar de trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de calatori pe o perioada mai mare 24 de ore

-operatorul se înregistrează în continuare și pe luna Iunie cu linia 92(Barajul Dunării-Piața Universității-Vasile Pârvan) ca suspendată, începând cu data de 10.04.2014 din cauza lucrărilor edilitare efectuate pe strada Liviu Rebreanu.

La acest indicator operatorul continuă să mențină linia 92 suspendată, cauza fiind lucrările edilitare din zonă, capacitatea necesară efectuării serviciului pe linia în cauza fiind preluată de liniile 253 și 335.

Referitor la indicatorul I.10 - numar de calatori afectati de I8 si I9:

-Întrucât operatorul nu dispune de un sistem integrat automat de monitorizare, numărare și cuantificare a fluxului de călători, la nivel de serviciu de transport valid, pe fiecare mijloc de transport/ flotă/ pe intervale orare și zile, nu poate furniza informații reale cu privire la numărul de călători afectați de indicatorii I8 și I9.

Din partea RATB
Director General
Vincentiu Daniel ANTONESCU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Șef Compartiment
Ing. Florea CHELU

Întocmit
Ing. Dan OSANU

AMRSP