

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 februarie 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 februarie 2014, transmis la RATB prin adresa nr.4718/30.01.2014, 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 Februarie au cuprins următoarele locații și date de inspecție :

1	Serviciul analiză și exploatare transport electric (ETE) în data de 06.02.2014
2	Serviciul analiza și exploatare transport auto (ETA) în data de 13.02.2014
3	Depoul Militari în data de 20.02.2014
4	Autobaza Floreasca în data de 27.02.2014

Serviciul de Transport Public Local de persoane prin curse regulate este un serviciu organizat la nivelul Municipiului Bucuresti de către Regia Autonomă de Transport Bucuresti, este un serviciu prognozat și reprezintă un tip de transport care se desfășoară pe trasee, distanțe și în zile prestabilite (uneori cu frecvență cotidiană).Orele de plecare, de staționare pe parcurs și de sosire sunt de asemenea fixate dinainte, cu valabilitate anuală sau sezonieră (program de transport vara-iarna), și anunțate într-un mod accesibil utilizatorului. Fiind un serviciu public, calitatea acestuia trebuie menținută între anumite limite care să satisfacă utilizatorul. Starea de evoluție a operatorului nu coincide întotdeauna cu pretențiile utilizatorului și implicit al Administrației Publice Locale. Acest obiectiv de măsurare a performanței care intră în atribuțiile Autorității Publice Locale, poate fi atins prin evaluări permanente, pe baza unor indicatori de performanță ai serviciului stabiliți de Regulamentul-Cadru și Caietul de sarcini cadru al Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate, aflat în vigoare.

Fundamentarea corectă a nivelului indicatorilor de performanță realizați de RATB, poate fi făcută numai prin măsuratori în teren și apoi comparate cu realizările înregistrate de subunitățile operatorului în procesul de exploatare a întregului parc de vehicule participant la realizarea programului de transport.

Când se porneste la implementarea unui sistem de măsurători, primele aspecte care vor fi luate în considerare sunt obiectivele de creștere a calitatii serviciului oferit de operator. Acestea sunt definite și comunicate operatorului sub forma unor obiective, limite sau ținte, exprimate în termeni ușor de înțeles, ce pot fi în traduse în indicatori de performanță și care la rândul lor pot fi utilizați ca și referință la nivelul Administrației Publice Locale. Exemplu de obiectiv la nivel de operator, ce poate fi tradus cu ușurință și la nivelul Administrației Publice Locale ar fi gradul de satisfacție al clienților care beneficiază de serviciul oferit.

Este important să se ajungă la un astfel de nivel de conștientizare a calității și la un grad de înțelegere adecvat din partea operatorului, înainte de a se pune în aplicare un proces de măsurare a calității.În stransa legătura cu acest factor, interesează capacitatea de comunicare umană, bunele maniere, flexibilitatea și capacitatea de a releva nevoia reală a utilizatorului.Foarte important este că aproape toate condițiile menționate se referă deopotrivă și la utilizator, constituind ceea ce deja s-a obișnuit să se

spună „educatia utilizatorului”, factor notoriu pentru calitatea serviciilor, care oricât de bine ar fi pregătite și prestate rămân la un nivel calitativ incert în lipsa unei educații adecvate a utilizatorului. În lipsa unei astfel de înțelegeri, procesul în sine, nu capătă valoare iar măsurătorile nu vor fi recunoscute ca un instrument de îmbunătățire a calitatii serviciului.

În plus, este necesar ca la nivelul operatorului să existe un set de procese și standarde de lucru instituționalizate, cunoscute și de echipa care participă la măsurători și evaluări ale serviciului, rolurile și responsabilitățile fiind clar definite și înțelese. Aceasta presupune ca subunitățile din cadrul RATB responsabile de calitatea serviciului, să lucreze aproape de echipele care urmaresc evolutia indicatorilor, acordând sprijin în fiecare etapă a evaluării. Astfel Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice, poate veni cu recomandări privind îmbunătățirea calității, prin promovari de proiecte sau reglementari. Luând în considerare toate aspectele menționate mai sus, este nevoie să mai luăm în calcul și alte câteva premise care sunt necesare pentru implementarea unui proces de măsurare și evaluare eficient, și anume:

-	utilizarea unor sisteme pentru rezultatele activității;
-	disciplina privind înregistrarea corectă și consistentă a datelor în sisteme și aplicații;
-	personalul calificat și instruit în colectarea și analiza rezultatelor;
-	baze de date la nivel de operator necesare pentru centralizarea rezultatelor și evidențierea lor, în scopul urmăririi evoluției față de obiectivele propuse;

Așadar Autoritatea Publică Locală prin Compartimentul de Urmărire a Aplicației Reglementărilor privind Serviciul de Transport Public Local din cadrul AMRSP se va întâlni periodic cu reprezentanții operatorului pentru a analiza corectitudinea datelor colectate, pentru a discuta tendințele identificate, pentru a evalua valoarea măsurată și de a afla dacă există alte nevoi identificate, sau dacă există dificultăți în colectarea și analiza datelor.

Pe măsură ce expertiza pe partea de evaluare a operatorului se va dezvolta și se va îmbunătăți, se pot implementa noi reglementări, mai eficiente care în final pot crește calitatea serviciului și bineînțeles gradul de satisfacție a utilizatorului final. Rezultatele monitorizării se vor concretiza prin stabilirea unor limite ale indicatorilor de performanță cât mai aproape de realitate, de potențialul tehnic optim al operatorului și a capacității acestuia de a răspunde cerințelor impuse de Administrația Publică Locală.

Așadar culegerea de date din teren în ceea ce privește exploatarea parcului de vehicule de transport, sunt extrem de importante, în primul rând pentru a evalua modul în care programul de transport este realizat și în al doilea rând de a identifica eventualele sincope apărute în sistem și care pot genera în final dezechilibre, cu efecte negative asupra calității serviciului.

Rezultatele zilnice ale activității de exploatare a parcului activ, înregistrate în documentele primare (foi de parcurs) constituie baza de pornire în analiza modului de funcționare a sistemului de transport. Analiza sistemului de transport urmărește depistarea acelor aspecte care poate îmbunătăți funcționarea acestuia, iar prin reglementari poate elimina cauzelor care au produs efecte negative în sistem.

Cauzele pot fi de natură:

-	tehnică (durata normală de utilizare a parcului mare, lipsa piesor de schimb și a materialelor);
-	financiară (lipsa surselor de finanțare pentru investiții);
-	de organizare;

Capacitatea de a asigura parcul zilnic activ necesar realizării programului de transport prin menținerea stării tehnice în limitele impuse de securitatea și siguranța circulației (programe de revizii și reparații realizate la timp) corelate cu sursele de finanțare puse la dispoziție de Autoritatea Publică Locală, pot elimina o serie de neajunsuri care au ca rezultat nerealizări la programul de transport.

Unul din indicatorii de performanță ai Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate pe care RATB trebuie să-l mențină în limitele impuse de gradul de satisfacție a utilizatorului este :

-	I.8 - Numarul de curse ,trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulatie
-	I.9 - Numarul de trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de calatori pe o perioada mai mare 24 de ore

Fapt ce impune o monitorizare mai atentă din partea Autorității Publice Locale, a carui rol este de a oferi cetățeanului un serviciu de transport public la standarde de calitate ridicate .

Astfel AMRSP prin compartimentul de specialitate a întocmit un program de monitorizare în teren (transmis și la RATB) pentru a verifica modul în care sunt respectate graficele de circulație pe anumite linii de transport. S-a considerat că pentru o evaluare corectă, efectuarea de măsurători în terminale, poate asigura suficiente informații pentru a evalua modul în care se realizează programul de circulație.

Pentru luna Ianuarie au fost supuse evaluării liniile 35,133,162 și 282 din terminalul Gara Basarab. Monitorizarea s-a făcut în data de 21.01.2014 în intervalul orar 11.20-12.30, iar date culese în urma măsurătorilor au fost verificate la locația parcului din cadrul RATB (Depoul Militari), care asigură mijloacele de transport aferente liniei 35. Rezultatele monitorizării, concluzii și recomandări se regăsesc în anexa 1 și 2. la prezentul raport.

Evoluția indicatorilor de performanță pe luna Ianuarie 2014

Pentru luna Ianuarie 2014 conform programului de raportare, RATB a transmis la AMRSP prin adresa nr. 6522/02/2014 indicatorii de performanță ai Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate, cu valorile înregistrate și care se prezintă astfel:

Referitor la indicatorul I.8 - Numarul de curse, trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație:

Se observă că evoluția indicatorului față de luna decembrie este una de creștere a numărului de curse întârziate în special la transportul electric (tramvai) unde procentul este de aproximativ 50%, iar la autobuze de 11%. La transportul cu troleibuze, procentul de curse pierdute față de luna precedentă a fost în scădere cu aproximativ 30%.

La originea acestor nerealizări au stat în primul rând condițiile meteo nefavorabile (cantități importante de precipitații sub forma de zăpadă în intervale scurte de timp) care au dus la crearea multor zone de conflict, căii de rulare cu capacitate de circulație redusă, indisciplina din partea celorlalți participanți la trafic, avarii în rețeaua de transport a energiei electrice (independente de voința operatorului) și altele datorate condițiilor meteo deosebite.

Nu trebuie uitat faptul că orice zi/luna/an de funcționare a mijloacelor de transport care alcătuiesc parcul activ duce la îmbătrânirea acestuia, cu efecte asupra stării tehnice (uzura fizică și morală) dar și efecte financiare nedorite (creșterea cheltuielilor cu întreținerea acestora în exploatare) care în final se reflectă în scăderea calității serviciului, prin nerealizări la programul de circulație (curse pierdute) și afectarea indicatorului de performanță I8.

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

La acest indicator operatorul nu s-a înregistrat cu traseu pe care sa nu fi efectuat transport

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

Intrucat indicatorul se referă la calatori afectati de cei doi indicatori I8 si I9, unde operatorul nu se înregistrează cu valori, se poate trage concluzia că la această dată RATB nu are capacitatea tehnică de determinare a numărului de călători afectați de curse pierdute, tocmai de aceea sunt necesare unele clarificări și eventual susținerea de către AMRSP a unor propuneri venite din partea RATB cu privire la introducerea unui sistem, care sa permită o evaluare a călătorilor afectați de pierderile la programul de circulație

Din partea RATB
Director General
Daniel Florentin Doman

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Șef Compartiment
Ing. Florea CHELU

Întocmit
Ing. Dan OSANU

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	35
Loc de garare	Depoul Militari
Traseu deservit	Depoul Militari - Gara Basarab
Capete de traseu	Depoul Militari - Gara Basarab
Lungime traseu	11.000 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	22:35	05:11	23:15	12	14	14	14	21
Sâmbătă	04:46	22:30	05:27	23:10	21	21	21	21	21
Duminică	04:46	22:30	05:27	23:10	21	21	21	21	21

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	7 buc
Nr. de statii	42
Statia	Gara Basarab
Data monitorizarii	21.01.14
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	11.30-12.30

B. Tabel cu valori masurate si comparate in anexa 1a la raport

C. Concluzii:

a	S-a constatat ca terminalul dispune de personal care urmareste modul de realizare a programului de circulatie si confirma foile de parcurs. Din terminal 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	Intervalul de succedare prevazut in graficul de circulatie afisat pe site-ul RATB este de 14 minute pentru intervalul de timp 9-13. Din fisa de monitorizare (anexa 1a) se trag urmatoarele concluzii: -diferentele de timp constatate intre ora de sosire programata (confirmata) si masuratorile facute in terminal de AMRSP sunt cuprinse intre 1 si 4 minute ceea ce nu se considera intarzieri, tinand cont de lungimea traseului de 11.000 km. -diferentele de timp inregistrate la plecari de 1-2 minute nu pot fi luate in calcul, acestea pot fi puse pe seama nesincronizarii instrumentului de masurare.
d	Media calatorilor din salnul mijlocului de transport imbarcati dupa inchiderea usilor si pornirea din statie s-a pastrat constant in perioada monitorizata (8-16 calatori/mijloc de transport)
e	Aspectul estetic este corespunzator vechimii acestuia si are inscriptionata denumirea operatorului.
f	In statie sunt asigurate conditiile necesare achizitiei titlurilor de calatorie prin amplasarea unui constructii special amenajata care are inscriptionata sigla operatorului Serviciului de Transport Public Local „RATB”
g	Avand in vedere ca monitorizarea s-a facut prin compararea datelor culese din teren cu datele din graficul de circulatie si F.A.Z.-ul mijlocului de transport, puse la dispozitia AMRSP de catre operator, se trage concluzia ca in intervalul monitorizat nu s-au constatat intarzieri

D. Propuneri AMRSP

a	Intrucat statia dispune de un spatiu amenajat de catre operator in vederea reincarcarii cardurilor si achizitiei acestora, sunt conditii pentru a afisa la vedere o harta cu traseul in cauza si cu intervalul de succedare conform programului de transport, avand in vedere ca terminalul este unul de conexiune cu terminale feroviare (Gara Basarab si Gara de Nord).
----------	---

AMRSP