

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 martie 2014

În conformitate cu atribuțiile Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice, conferite de către HCGMB nr. 339 / 2009 si HCGMB nr. 112 / 2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna **Martie 2014**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 9980/03.03.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Integrat de Transport Public Local din cadrul AMRSP, a continuat conform graficului, monitorizarea la operator a indicatorilor de performanța stabiliți prin Regulamentul serviciului.

Măsurarea performanței in vederea creșterii calității Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate la nivelul Municipiului București, are ca scop reducerea diferenței dintre nivelul serviciului oferit și cel așteptat de utilizatori/beneficiari. Aceasta poate fi realizată de Autoritatea Publica Locala cu mecanismele proprii, prin monitorizarea Serviciului de Transport, serviciu pus la dispoziția cetățeanului de către Regia Autonomă de Transport Bucuresti.

În acest sens, măsurarea nivelului de satisfacție a utilizatorului se realizează după:

-	gradul de anticipare a nevoilor utilizatorilor	- procentul de serviciu care nu se acordă din cauză că nu au fost avute în vedere de furnizorul serviciului. Cauzele sunt generate atât de comportamentul utilizatorului prin nevalidarea călătoriei, cât și a operatorului prin neimpunerea unor măsuri coerente în ceea ce privește obligativitatea validării călătoriei. Deci se poate spune că, operatorul nu poate face o evaluare corectă a numărului de utilizatori. Acest neajuns poate afecta în mod direct întocmirea programului de transport, dimensionarea corectă a parcului de vehicule și personalul, dar nu în ultimul rând, fundamentarea corectă a necesarului de fonduri pentru investiții.
-	gradul de satisfacere a cererii privind Serviciul de Transport Public Local prin curse regulate	se calculează ca procent al tuturor cererilor utilizatorilor serviciului, care nu pot fi satisfăcute din lipsa bazei materiale necesare sau de personal calificat
-	gradul de flexibilitate (promptitudine) cu care se răspunde la solicitările utilizatorului	
-	gradul de eficiență în rezolvarea problemelor	se calculează ca procent al tuturor problemelor pentru care serviciul promis nu poate fi oferit în intervalul de timp stabilit inițial

Serviciul de Transport Public Local de persoane prin curse prestat de RATB la nivelul Municipiului București putem spune că este de calitate atunci când caracteristicile și prestarea acestuia sunt în măsură să satisfacă așteptările și cerințele beneficiarului. Dar, furnizorul și beneficiarul nu văd la fel calitatea serviciului, desi acesta ar trebui sa fie dezideratul comun. În timp ce furnizorul/operatorul serviciului de transport public are în vedere specificațiile din documentația serviciului precum standardele, prevederile din caietul de sarcini, utilizatorul apreciază calitatea serviciului în funcție de cerințele sale. Standardele Serviciului de Transport Public Local au legătură directă cu aspectele tehnice privind măsurarea și managementul performanței la operator, care desfășoară Serviciul Public Local de Transport, dar și cu relația dintre cetățeni și Administratia Publică Locală. Deasemeni în analiza și

evaluarea Serviciului de Transport public Local trebuie luată în calcul atât dotarea cât și starea tehnică a parcului existent care participă la realizarea programului de transport.

Pentru o analiza corectă a Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate la nivelul Municipiului București trebuie urmărită evoluția acestuia în timp, indicii de satisfacție a utilizatorului fiind exponentul de calitate a serviciului. În acest sens AMRSP prin Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul de Transport Public Local, a identificat o serie de aspecte care pot îmbunătăți procesele specifice ale Serviciului de Transport Public Local. Acestea sunt determinante în menținerea calității serviciului, iar unele coincid chiar cu cele identificate de operator.

Sintetic se prezintă astfel:

-	ușurința accesului la serviciu;
-	accesul în vehicule;
-	densitatea punctelor de vânzare a titlurilor de călătorie;
-	nivelul tarifului, durata călătoriei(regularitatea și succedarea mijloacelor de transport conform programelor stabilite);
-	confortul în timpul călătoriei;
-	prevenirea accidentelor, modul de soluționare a sugestiilor și reclamațiilor, modalitatea de informare a călătorilor, asigurarea intermobilității

Performanța operatorului poate fi măsurată prin determinarea diferenței între calitatea dorită și cea realizată. Rezultatele conduc la luarea deciziilor mult mai ușor și astfel pot fi găsite soluții care prin aplicarea lor rezolvă mai bine problemele pe care cetățenii le semnalează. În acest sens AMRSP va ține cont de toate aspectele constatate în procesul de evaluare a serviciului, de propunerile venite din partea operatorului (RATB) și va înainta Autorității Publice Locale proiecte cu rol de reglementare care să susțină creșterea calității serviciului de transport public local, implicit a gradului de satisfacție a utilizatorului. Transportul local prin curse regulate fiind un serviciu public are în vedere în primul rând satisfacția utilizatorilor, rentabilitatea ca parametru financiar aflându-se în planul secund. Trecerea de la un sistem de măsurare axat pe parametri financiari, la un altul, nu este decât un aspect al schimbării care implică un stil mai participativ din partea operatorului, fără a exclude performanța.

Riscul de a evalua performanța pornind de la criteriul de profit, nu poate să constituie decât o creștere a incertitudinii în atingerea performanței pentru creșterea calității serviciului oferit utilizatorului. Într-o primă fază trebuie făcută evaluarea situației a Indicatorilor de Performanță existenți, pornind de la identificarea problemelor majore și a disfuncțiilor obiective constatate. Va rezulta o listă de probleme care trebuie ierarhizate pentru a departaja problemele „primare” de cele „secundare”, astfel încât să fie posibilă identificarea relațiilor cauză-efect. Acuratețea datelor puse la dispoziție de operator pe deoparte, cât și măsurătorile făcute în teren de AMRSP de cealaltă parte, vor elimina orice capcană în măsurarea performanței. De aici și importanța monitorizării întregului serviciu prin măsurători și determinări. Rezultatele obținute în urma monitorizării va constitui baza de analiză în vederea luării unor decizii din partea Autorității Publice Locale, având ca scop creșterea calității Serviciului de Transport Public Local la nivelul Municipiului București. Astfel se vor stabili **țintele și limitele de calitate** ce trebuie atinse de operatorul serviciului în timp. Odată atinse aceste obiective nu se va mai accepta valori ale indicatorilor de performanță a operatorului sub aceste obiective.

1.Locațiile stabilite și incluse în programul de monitorizare pentru luna Martie 2014, sunt cele din tabelul de mai jos.

Program de monitorizare Martie 2014

Nr.crt	Data inspecției în subunitate și terminal	Locația Autobaza/depou/terminal	Linia monitorizată	Indicatori de performanță supuși evaluării
1.	06.03.2014 21.01.2014	- Ferentari - Gara Basarab	133	I.1, I.2, I.3, I.4, I.5, I.6, I.7, I.8 și I.9
2.	13.03.2014 21.01.2014	- Militari - Gara Basarab	162	I.1, I.2, I.3, I.4, I.5, I.6, I.7, I.8 și I.9
3.	20.03.2014 12.02.2014	- Titan - Sf.Vineri	40 și 56	I.1, I.2, I.3, I.4, I.5, I.6, I.7, I.8 și I.9
4.	27.03.2014 18.02.2014	- Vatra luminoasă - Baicului	85	I.1, I.2, I.3, I.4, I.5, I.6, I.7, I.8 și I.9

Rezultatele cu măsurătorile făcute în teren, concluziile și propunerile noastre se regăsesc în anexele la raportul de evaluare astfel:

Anexe 1 pentru linia 133;
Anexa 2 pentru linia 40 ;
Anexa 3 pentru linia 56;
Anexa 4 pentru linia 85;

2. Evolutia indicatorilor de performanta pe luna Februarie 2014

Intrucât calitatea Serviciului de Transport Public Local este determinată de evoluția Indicatorilor de performanță specifici serviciului, evaluarea acestora se face lunar, trimestrial si anual. Sondajele făcute în teren de către AMRSP privind respectarea programului de transport au ca scop stabilirea gradului în care programul de transport este realizat. Cauzele care au contribuit la afectarea programului de circulație din diverse motive, vor sta la baza unui plan de măsuri pe care Autoritatea Publica Locală le va identifica ulterior, în scopul creșterii calității Serviciului de Transport Public Local la nivelul Municipiului București. Astfel pentru luna februarie, RATB prin adresa nr. 12274/11.03/2014 a transmis la AMRSP raportul cu **indicatorii de performanta** si valorile acestora, conform programului stabilit între parti. La perioada de raportare, operatorul a înregistrat cu următoarele valori pentru fiecare **Indicator de performanta**, după cum urmează:

Referitor la indicatorul I8- Numarul de curse, trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulatie:

-evolutia este una de scadere a numarului de curse pierdute la transportul **electric** si de crestere semnificativa la transportul auto

Tabel cu situatia curselor pierdute in luna Februarie 2014

Luna de raportare	Tipul de transport		
	Autobuz	Troleibuz	Tramvai
Februarie 2014	4051	738	898

Astfel situatia curselor pierdute este:

la transportul electric - tramvai	față de luna precedentă, este în scadere cu un număr de 332 semicurse, ceea ce reprezintă un procent de 27% scădere față de luna ianuarie 2014
la transportul electric - troleibuz	procentul de scădere este de 10%, față de luna ianuarie 2014. Numarul de semicurse pierdute în luna de raportare fiind de 738 semicurse, cu 76 de semicurse mai puțin față de luna anterioară, când operatorul s-a înregistrat cu 814 semicurse pierdute
la transportul auto	operatorul se înregistrează cu un număr de 4051 semicurse pierdute cu 1128 semicurse mai mult față de luna ianuarie 2014. Este o creștere semnificativă, ca efect al căderilor masive de precipitații sub formă de zăpadă în ultima decadă a lunii ianuarie și prima decadă a lunii februarie. Efectele schimbărilor climatice s-au regăsit imediat în dereglarea întregului sistem de transport, în special la transportul public local prin curse regulate, efectuat cu mijloace de transport pe pneuri (Ab și Tb)

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

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

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	133
Loc de garare	Autobaza Militari
Traseu deservit	Gara Basarab – B.dul Tineretului
Capete de traseu	Gara Basarab – B.dul Tineretului
Lungime traseu	10.100 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	04:55	23:00	04:45	22:53	5	8	7	7	8
Sâmbătă	04:55	22:54	04:45	22:45	12	13	14	11	23
Duminică	04:55	22:54	04:45	22:45	12	13	14	11	23

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	21 buc
Nr. de statii	48
Statia	Gara Basarab
Data monitorizarii	21.01.14
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	11.30-12.30

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	Ora plecarii din terminal		+	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
1	6246	-	11.37	8	-	-	
2	4894	11.30	11.49	8	4	-	
3	4896	11.39	12.03	8	6	-	
4	4684	11.52	12.10	8	-	1	
5	4889	12.09	12.23	8	5	-	
6	4745	12.17	-	8	-	-	

C. Concluzii:

a	Monitorizarea liniei 133 a fost facuta in terminalul Gara Basarab care constituie cap de linie sau terminal si pentru alte mijloace de transport in comun. Poate fi considerata statie intermodala intrucat face conexiune intre transportul feroviar (Gara Basarab-Gara ce Nord) si celelalte tipuri de transport.
b	Terminalul dispune de centru de emitere si reincarcare carduri pentru calatori, si are controlor de trafic pentru urmarirea programului de circulatie si de confirmare a foilor de parcurs.
c	Cu toate ca terminalul RATB este unul de legatura cu terminalul din reseaua feroviara, nu sunt suficiente informatii pentru calatori (harta simplificata cu reseaua de transport si graficele cu intervalele de succedare in

	terminal a mijloacelor de transport)
d	Timpul de succedare in terminal este cel inregistrat in tabelul de succedare si este respectat, iar confirmarile la intrarea si plecarea din terminal se fac conform procedurilor interne.
e	Conform anexei 1a la prezentul raport, mijloacele de transport monitorizate sosite in terminal au avut intarzieri sub 6 minute, care raportate la lungimea traseului de 10.100 km si un trafic greoi nu se poate considera intarzieri la program.Cursele pierdute cu care se inregistreaza operatorul sunt rezultatul activitatii parcului in orele de varf cand, caiile de rulare nu pot asigura fluiditatea necesara unui trafic normal.

D. Propuneri AMRSP

a	Intrucat terminalul este unul de conexiune, sunt necesare o serie de informatii cu privire la transportul public local pentru zona respectiva, cat si pentru intreaga retea de transport aflata in administrarea RATB, care are legatura cu terminalul Gara Basarab.Informatiile sub diferite forme puse la dispozitia utilizatorilor pot usura modul de orientare a acestora si creaza conditii de conectare cu alte mijloace de transport mult mai usor. Asadar spatiile disponibile (de tip avizier) de pe modulele aflate in terminale, sau de pe ferestrele batante ale centrelor de emitere a titlurilor de calatorie pot fi utilizate ca spatii de informare.
----------	--

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	40
Loc de garare	Depou Titan
Traseu deservit	Complex RATB Titan – Piata Sfanta Vineri
Capete de traseu	Complex RATB Titan – Piata Sfanta Vineri
Lungime traseu	11.400 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	22:37	05:17	23:25	9	14	12	13	16
Sâmbătă	04:30	22:30	05:21	23:20	20	21	21	20	33
Duminică	04:30	22:30	05:21	23:20	20	21	21	20	33

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	10 buc
Nr. de statii	51
Statia	Piata Sfanta Vineri
Data monitorizarii	12.02.14
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	11.10-11.50

B. Rezultatele monitorizarii

Nr.crt	Numar autovehicul (inventar)	Interval real de succedare in terminal		Interval de succedare conform program de transport	Minute in plus sau minus fata de programul de succedare		Observatii
		Sosire in terminal	Plecure din terminal		+	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
1	319	11.11	11.16	00.05	-	-	
2	066	11.21	11.30	00.09	-	-	
3	190	11.39	11.46	00.07	-	-	

C. Concluzii:

a	In intervalul monitorizat s-a constatat ca din statia Piata Sfanta Vineri (terminal) lipseste harta simplificata a traseului cu toate datele necesare informarii calatorilor.
b	Toate mijloacele de transport monitorizate au asigurate afisarea vizibila a elementelor de informare a calatorilor (indicativul liniei si capete de traseu)
c	Intervalul de succedare a tramvaielor in terminal a fost cuprins intre 5 si 9 minute, sub timpul prevazut in graficul de circulatie.
d	Media calatorilor din salonul mijlocului de transport imbarcati dupa inchiderea usilor si pornirea din statie s-a pastrat constant in perioada monitorizata a fost intre 4 si 10 calatori pe vagon.
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 parcului si are inscriptionata denumirea operatorului precum si numarul de inventar(identificare).
f	Monitorizarea s-a facut prin compararea datelor culese din teren, cu datele din programul de circulatie a operatorului si cele din foaia de parcurs, confirmata de controlorul din terminal. Acestea au fost puse la dispozitia AMRSP de catre operator in data 20.03.2014 cu ocazia verificarii in depou.

g	Potrivit datelor din anexa 2.a la prezentul raport se pot trage urmatoarele concluzii: - la sosirea in terminal a vagoanelor de tramvai s-a constatat diferente de 1-5 minute intarziere intre inregistrarile din foaia de parcurs si masuratorile facute in teren. Acestea nu pot fi considerate intarzieri la program, tinind cont atat de aglomeratia din trafic cat si de unele probleme de natura tehnica la calea de rulare. - la plecarea din terminal nu apar diferente care sa influenteze programul de circulatie. Fiind capat de traseu(terminal) eventualele intarzieri la program pot fi recuperate printr-o dispecerizare mai atenta a controlorului.
----------	---

D. Propuneri AMRSP

a	Intrucat terminalul dispune de un spatiu amenajat pentru calatori, sunt conditii pentru afisarea unei harti simplificate precum si a graficului orar de plecari si sosiri din terminal, avand in vedere ca acesta este capat de traseu si pentru alte linii.
----------	--

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	56
Loc de garare	Depou Titan
Traseu deservit	Piata Sfanta Vineri - Republica
Capete de traseu	Piata Sfanta Vineri
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	05:00	22:05	05:32	22:08	13	19	19	18	31
Sâmbătă	05:00	21:55	05:30	22:35	15	15	16	15	30
Duminică	05:00	21:55	05:30	22:35	15	15	16	15	30

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	52 buc
Nr. de statii	31
Statia	Piata Sfanta Vineri
Data monitorizarii	12.02.14
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	11.10-11.50

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	Ora plecarii din terminal		+	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
1	119	11.12	11.25				
2	155	11.35	11.39				

C. Concluzii:

a	Sondajul a fost facut in terminalul in care a fost facut si sondajul liniei 40. De aceea o serie de observatii cu privire la modul in care este organizat operatorul, (informatii utile cu privire la Serviciul de Transport Public Local prin curse regulate) se regasesc in anexa de evaluare a liniei 40.
b	Potrivit fisei de verificare a liniei 56 in care sunt inscrise valorile constatate in teren, precum si inregistrările operatorului din foile de parcurs, pot fi facute următoarele observatii: -la sosirile in terminal, diferentele dintre inregistrările din foile de parcurs, grafic si constatari sunt pana in 5

	minute, intarzieri care pot fi recuperate in conditiile unei organizari mai atente in ce priveste dispecerizarea de capat de traseu. -la plecare din terminal vagonul cu numarul de inventar 155 se inregistreaza cu o diferenta de 9 minute intre masuratoarea din teren si ora confirmata in document(foaia de parcurs). Aceasta va genera un dezechilibru in ce priveste functionarea in graficul orar propus, care prin cumul la nivelul de tura poate duce la pierderi la program cuatificate in semicurse pierdute
--	--

D. Propuneri AMRSP

a	Intrucat linia 56 are terminal comun cu linia 40 propunerile AMRSP sunt aceleasi ca linia 40, cu mentiunea ca o mai buna organizare in ce priveste miscarea mijloacelor de transport in terminal, sa se faca prin adaptarea la situatiile create de un trafic extrem de aglomerat si de o conduita necorespunzatoare a unora din participantii la trafic. Includerea pe lista de prioritati a operatorului extinderea monitorizarii in timp real a intregului parc de tramvaie, prin achizitia sistemelor de tip transponder.
----------	--

FISA MONITORIZARE

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	85
Loc de garare	Vatra Luminoasa
Traseu deservit	Gara de Nord - Baicului
Capete de traseu	Baicului
Lungime traseu	7.600 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	04:40	22:59	04:30	22:55	8	17	11	12	13
Sâmbătă	05:00	22:35	04:55	22:40	16	16	16	20	27
Duminică	05:00	22:35	04:55	22:40	16	16	16	20	27

Nr. de mijloace de transport programate conf. program de transport	
Nr. de statii	35
Statia	Baicului
Data monitorizarii	18.02 2014
Intervalul orar in care s-a facut monitorizarea	10.30-12.00

B. Rezultatele monitorizarii

Tabel de 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	5179	11.02	11.19	17	-	-	
2	5150	11.09	11.26	17	10	-	
3	5161	11.2	11.45	17	-	2	

C. Concluzii:

a	Monitorizarea s-a facut in terminalul Baicului, care este comun cu linia 69. Terminalul nu dispune de un sistem de informare a calatorilor (harta simplificata a traseului ,program de succedare in terminal –sosiri, plecari)
b	Mijloacele de transport au afisat indicativul liniei, iar aspectul exterior este cel corespunzator cu vechimea acestora.
c	Sondajul s-a facut in terminal in data de 18.02.2014 iar verificarea inscrisurilor in subunitatea Vatra Luminoasa in data de 27.03.2014
d	Din anexa 4a la prezentul raport se pot trage urmatoarele concluzii - la sosiri in terminal apar diferente intre inscrisurile in foaia de parcurs si masuratorile facute de AMRSP. Acestea nu depasesc 10 minute, dar apar diferente semnificative intre ora constatata (masurata) in terminal si graficul de circulatie. - la plecari se inregistreaza diferente intre documentul de transport(foaia de parcurs) si masuratoarea din teren de maxim 10 minute.
e	Atat la sosiri in terminal cat si la plecari se observa diferente intre graficul de circulatie si masuratorile facute. Acestea se datoreaza faptului ca programul de circulatie nu s-a facut in concordanta cu starea tehnica actuala a parcului.