

## 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 aprilie 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 Aprilie 2014, transmis către R.A.T.B., prin adresa nr. 14297/28.03.2014 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 **Aprilie 2014**, au cuprins următoarele terminale și unități de exploatare, după cum urmează:

|   |                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <b>Linia 14</b> monitorizată în terminal Sfânta Vineri în data de 12.02.2014 iar rezultatele măsurătorilor au fost verificate în depoul Colentina în data de 03.04.2014.     |
| - | <b>Linia 385</b> monitorizată în terminal Sfânta Vineri în data de 12.02.2014 iar rezultatele măsurătorilor au fost verificate în autobaza Alexandria în data de 10.04.2014. |
| - | <b>Linia 69</b> monitorizată interterminal Baicului iar rezultatele măsurătorilor au fost verificate în depoul Bujoreni în data de 25.04.2014.                               |

Caracteristica Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate poate fi cantitativă (măsurabilă) sau calitativă (comparabilă), în funcție de modul în care aceasta este evaluată și după cum evaluarea este efectuată. Măsură și controlul rezultatelor procedurii de evaluare sunt esențiale pentru obținerea și menținerea calității cerute a serviciului. În legătură cu resursele pe care sistemul calității se bazează, se constată că în domeniul serviciilor, personalul constituie principala resursă, dar la fel de importantă este și resursa material-financiară. Implicațiile factorilor tehnici asupra calității serviciilor sunt în bună măsură responsabili, alături de sursele de finanțare insuficiente. Caracterul particular al domeniului serviciilor este legat de posibilitatea etalării tehnicii respective, consumatorul serviciului având posibilitatea vizualizării prestației, ipostaza care aduce un plus de satisfacție a clientului, prin trăsăturile de modernitate și dezanonimizare ce se adaugă prestației, aceasta practică fiind în ascensiune.

Așadar sistemul de asistență inteligentă, ar trebui să stimuleze procesele de gândire naturală a operatorului, folosind diverse strategii. Incapacitatea operatorului de a-și rezolva problema monitorizării în timp real a întregului parc circulant, prin utilizarea sistemului computerizat care vizează asistența inteligentă (thoreb, transponder), duc în cele mai multe cazuri la reacții întârziate în cazul producerii unor incidente și situații neașteptate, cum ar fi :

|   |                                          |
|---|------------------------------------------|
| - | vehicule cu defecțiuni;                  |
| - | blocaje rutiere în rețeaua de transport; |

Efectele se propagă la nivelul calității și se resimt imediat în gradul de satisfacție a utilizatorului. Analiza sistemului în scopul stabilirii limitelor de performanță, la care acesta trebuie să funcționeze este de durată și este o preocupare permanentă a Autorității Publice Locale.

Așadar, Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice prin Compartimentul de Urmărire și Aplicare a Reglementărilor privind Serviciul de Transport Public Local prin curse regulate, are ca obiectiv monitorizarea, evaluarea și stabilirea valorilor limită a indicatorilor de performanță ai serviciului. Majoritatea proceselor de monitorizare și evaluare efectuate se opresc doar la analizarea cantitativă a rezultatelor, fără a lua în calcul și necesitatea analizelor calitative.

Prin concentrarea pe indicatorii de performanță, se pot scăpa din vedere anumite aspecte de care trebuie să se țină cont în evaluarea rezultatelor. În urma procesului de monitorizare și evaluare pot fi identificate o serie de probleme legate de funcționarea sistemului, care pot fi rezolvate prin aplicarea unor reglementări la nivel de sistem.

De asemenea, procesul de măsurare a performanței trebuie să aibă un caracter permanent pentru menținerea unui grad ridicat de satisfacție a utilizatorului. Obiectivul AMRSP este de a interpreta cât mai corect situația curentă a sistemului de transport la nivelul Municipiului București, cu scopul de a identifica prezenta problemelor și de a da o interpretare calitativă a informațiilor neprelucrate, împreună cu clasificarea situației, potrivit unui set predefinit de probleme. Acest tip de judecată este utilă atât timp cât, metodele folosite în culegerea informațiilor sunt corelate cu verificarea în subunitățile de exploatare ale RATB, a datelor culese din teren, și compararea acestora cu realizările la programul de transport, dacă este vorba de indicatorul I.8 - „Numarul de curse, trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulatie”.

Metodele folosite și care susțin diagnoza indicatorului, sunt cele uzuale în astfel de situații și anume:

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Abstractizarea</b> | <i>este sarcina de a produce valente calitative din datele numerice privind evolutia indicatorului. De exemplu aceasta sarcina interpreteaza durate ale întârzierii (minute) a fiecarui vehicul rezultând una din cele trei valori(mica, medie și severa, ultima având ca rezultat final semicurse pierdute).</i> |
| <b>Potrivirea</b>     | <i>este sarcina de a determina tipul problemei, care este prezentă pe fiecare linie din setul de cauze specifice.</i>                                                                                                                                                                                             |

Așadar, prin sondajele făcute s-a cautat identificarea cauzelor sau a barierelor care produc neajunsuri în asigurarea unui serviciu de calitate. Scopul final fiind acela de a reglementa și de a promova proiecte sau studii care odata aprobate și puse în opera, pot garanta menținerea serviciului în limitele acceptate de utilizatori.

Starea de evoluție dorită de operator, pe orizontul ei de timp trebuie să coincidă cu pretențiile Administrației Publice Locale și anume de asigurare permanentă a calității serviciului oferit utilizatorului. Mecanismele și pârghiile de care operatorul dispune, permite de multe ori reglări în sistem, fără a solicita finanțări suplimentare. Exemplu ar fi parcursul zero sau o arondare eficientă a liniilor de transport, constituirea unor perechi între capătul activ al traseului și unitatea de domiciliu a vehiculelor, care să ofere în ansamblu o valoare cât mai mică pentru distanțele efectuate la schimbul de vehicule între autobaze - depouri, cu linia de transport propriu-zisă.

În acest sens un exemplu ar putea fi linia 232 (monitorizată în luna ianuarie) care deserveste traseul Piața Unirii - Auchan Berceni. Autobuzele care asigură exploatarea liniei ar putea avea unitatea de domiciliu autobaza Obregia și nu la autobaza Ferentari, cum este în prezent. Aceasta ar constitui o modalitate de reducere la minim posibil a acestui parcurs (autobaza Obregia-capat de linie). Un alt exemplu este linia 168, care deserveste traseul Piața Romană - Cartier Constantin Brâncuși cu gararea autobuzelor în autobaza Alexandria. Parcul necesar exploatării acestei linii poate fi asigurat de autobaza Floreasca, fiind cea mai apropiată autobază față de unul din terminale (capat de traseu) și anume terminalul Piața Romană.

Această abordare ar trebui luată în calcul și pentru celelalte linii aflate în situația prezentată, numai dacă din motive obiective nu există constrângeri sau impuneri de ordin organizatoric justificate. Ca o măsură ce se impune, este armonizarea unității de domiciliu cu primul capăt de traseu și eliminarea distanțelor (care se traduc în consumuri și timpi neutilizați) între unitățile de garare și terminalele (capete) de traseu, prin care se asigură intrarea în trafic. Așadar, este necesară o nouă regândire în ceea ce privește optimizarea procesului de exploatare a unor trasee în sensul celor prezentate mai sus.

## 1. Evaluarea indicatorilor de performanță pe luna martie 2014 :

**Referitor la indicatorul I.1 - Numarul total al mijloacelor de transport utilizate zilnic comparativ cu numarul necesar pentru realizarea programului:**

- Realizările la programul de transport sunt strict legate de vechimea parcului, de realizarea programului de (I+R) și de investițiile care asigură buna funcționare a parcului

La aceasta data vechimea parcului pe tipuri de transport se prezintă astfel:

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| tramvai   | <b>16,98 ani</b>       |
| troleibuz | <b>11,15 ani</b>       |
| autobuz   | <b>6 ani și 7 luni</b> |

Cu toate ca vechimea parcului este una destul de ridicată se constată că exploatarea acestuia s-a realizat corespunzător cu gradul de asigurare cu materiale și piese de schimb. Raportat strict la activitatea de exploatare, nerealizările la programul de circulație diferă de la un tip de transport la altul.

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La transportul cu <b>tramvai</b>   | <i>nerealizările față de program la nivel de parc mediu în luna calendaristică sunt ne semnificative, excepție fiind zilele de 28.03.2014 și 31.03.2014 când nu a fost asigurat întregul parc programat.</i>                                                                                                                                                                        |
| La transportul cu <b>troleibuz</b> | <i>apar diferențe mai mari între parcul programat și cel realizat, cauza fiind lipsa pieselor de contact de capăt a pantografului prin care se asigură alimentarea cu tensiune a troleibuzului.</i>                                                                                                                                                                                 |
| La transportul cu <b>autobuz</b>   | <i>se înregistrează cu nerealizări ce nu depășesc 0.5% din parc total luna programat. Ponderea nerealizărilor au ca element comun lipsa pieselor de schimb (pentru rețele de contact, pentru aparate de distribuție și control a energiei electrice, pentru asamblu colector -captare energie electrică, piese mecanice specifice, altele decât motoare și piese-motoare etc.).</i> |

#### **Referitor la indicatorul I.2 -Numarul de reclamatii ale calatorilor privind calitatea transportului:**

*La acest indicator (trimestrial) RATB se înregistrează cu un număr de 849 de reclamații privind calitatea transportului din care justificate 116 reclamații*

Ponderea reclamațiilor privesc comportamentul salariaților față de utilizatori, precum și activitatea comercială. Întrucât o serie de reclamații care vizau activitatea comercială au avut în anul precedent ca subiect nemulțumiri din partea utilizatorilor cu privire la extinderea rețelei de comercializare a titlurilor de călătorie, acestea s-au redus odată cu mărirea numărului de centre.

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

*- Pe trim. I la acest indicator operatorul se înregistrează cu suma de 3200,58 lei, suma care ulterior a fost recuperată*

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

*Acest indicator este unul care privește siguranța și securitatea călătorilor, de aceea tratarea lui de către operator trebuie făcută în așa fel încât, să nu existe condiții care să genereze accidente. Această situație este una destul de sensibilă și este strâns legată de sursele de finanțare a întregului sistem de transport, acesta având un caracter de utilitate publică. Pe întreaga perioadă a trimestrului I 2014 operatorul se înregistrează cu un număr de 106 accidente la un număr de 20.633.274 km efectivi realizați. Față de aceeași perioadă a anului 2013 creșterea este de 25 de accidente, în condițiile în care parcursul realizat pe 2014 a fost mai mic cu 492.333 km față de 2013. Așadar din analiza făcută și constatările din teren se poate trage concluzia că o activitatea de exploatare nu poate fi desfășurată la parametri programați atât timp cât nu sunt asigurate la timp sursele de finanțare pentru mentenanța, eliminându-se astfel situații care pot genera accidente din vina operatorului.*

#### **Referitor la indicatorul I.8 - Numar de curse,(semicurse) trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulație:**

*-Deoarece acest indicator este unul relevant în ce privește modul cum se realizează activitatea de exploatare, cu efecte asupra calitatii serviciului, evoluția lui trebuie urmărită lunar*

*În luna martie 2014 operatorul se înregistrează cu un număr de 6376 curse pierdute la nivel de parc exploatat, cu 689 curse mai mult față de luna precedentă. Creșterile semnificative sunt la transportul cu troleibuz, de la 738 curse în luna februarie la 1664 curse în luna martie. Pierderile sunt efectul direct al incapacității operatorului de a asigura aprovizionarea cu piese de schimb și materiale de calitate și la timp, fără a neglija capacitatea redusă de circulație a rețelei de transport.*

## **2. Rezultatele sondajelor facute in terminale**

Pe parcursul lunii aprilie au fost inspectate unitățile de exploatare ale RATB care asigură parcul circulant liniilor monitorizate în vederea verificării 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). Astfel au fost supuse sondajului liniile:

|   |                                                        |
|---|--------------------------------------------------------|
| - | linia de tramvai 14 cu garare în depoul Colentina ;    |
| - | linia de autobuz 385 cu garare în autobaza Alexandria; |
| - | Linia de troleibuz 69 cu garare în depoul Bujoreni;    |

Intervalul în care s-a făcut monitorizarea celor trei linii a fost cuprins între orele 10.30- 12.30. Sondajul a fost făcut în terminale, ore și zile diferite, după cum urmează:

|   |                                                               |
|---|---------------------------------------------------------------|
| - | terminal Sfânta Vineri pentru linia 14 în data de 03.04.2014  |
| - | terminal Sfânta Vineri pentru linia 385 în data de 10.04.2014 |
| - | terminal Baicului pentru linia 69 în data de 25.04.2014       |

Datele culese în urma monitorizării în terminale au fost comparate cu datele din graficele de circulație și foile de parcurs verificate la operator. Rezultatele se regăsesc în fișele de monitorizare pentru fiecare terminal, anexate la prezentul raport de evaluare pe luna aprilie și confirmate atât de reprezentanții AMRSP cât și de conducătorul unității de exploatare care asigură parcul aferent liniei.

Din fișele de monitorizare reiese faptul că orele de sosire în terminal, confirmate în foile de parcurs de către controlorul de capăt, sunt apropiate de măsurătorile făcute în teren de către reprezentanții AMRSP, diferențele fiind cuprinse în medie între 1-4 minute ca diferență făcută între foaie și măsurători. Excepția se regăsește la linia 14 unde apar diferențe mai mari, până la 7 minute. De asemenea se observă diferențe ceva mai mari la linia 385 între foaia de parcurs și măsurători, cu toate că între graficul de circulație și foaie nu există diferențe.

Diferențele mici trebuie acceptate ținând cont de faptul că anumite segmente din calea de rulare la transportul cu tramvai sunt nemodernizate, iar traficul este unul destul de aglomerat, viteza de circulație având de suferit. La plecări s-a constatat că acolo unde există controlori de capăt nu sunt înregistrate diferențe între foi de parcurs și măsurători excepția fiind doar la linia 385.

Așadar pentru a se elimina aceste neajunsuri în ce privește pierderile la program, de altfel regăsite și în semicurse pierdute, trebuie ca mecanismul care implică factorul uman să fie urmărit mult mai atent de cei care participă la întregul proces de exploatare.

**Din partea RATB**  
**Director General**  
**Daniel Florentin Doman**

**Din partea AMRSP**  
**Director Servicii**  
**Ciprian CĂRNUȚĂ**

**Șef Compartiment**  
**Ing. Florea CHELU**

**Întocmit**  
**Ing. Dan OSANU**