

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 iulie 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 **Iulie 2014**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 27690/23.06.2014, 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.

Monitorizarea și analiza rezultatelor Serviciului Public de Transport Public Local, permite identificarea elementelor care creează scurtcircuitări în furnizarea serviciului, contribuie la cunoașterea performanțelor, și oferă informații referitoare la gradul de satisfacție pe care serviciul furnizat îl oferă cetățenilor și nu în ultimul rând, permite reorganizarea acestuia sau chiar poate determina renunțarea la acesta pentru care nu există cerere.

Eficiența ca raport dintre rezultatele obținute și mijloacele folosite, constituie pentru evaluarea unui serviciu punctul de plecare în analiza acestuia. Activitatea serviciului de transport public local ca orice alt serviciu public în general, se caracterizează printr-o profitabilitate redusă, în schimb urmărește **satisfacerea la maxim** a nevoilor cetățenilor săi. Realitatea și analiza arată într-adevăr, din ce în ce mai mult, că eficiența chiar dacă nu este suficientă, nu este mai puțin necesară, fie doar pentru evitarea efectelor nedorite provocate de necunoașterea sa. Evaluarea performanțelor serviciilor de transport public local prin curse regulate reprezintă o condiție preliminară a oricărui efort de îmbunătățire a gestionării acestuia, întărirea controlului exercitat de autoritățile locale asupra modului în care este administrat serviciul și implicit evaluarea gradului în care cetățenii sunt satisfăcuți de serviciile publice ai căror beneficiari finali sunt. Astfel, a determina administrația să fie mai orientată spre cetățean a devenit aspectul central al schimbărilor produse și totodată, calea ce trebuie urmată pentru ca aceasta să fie pregnant orientată spre performanțe. Desigur, o astfel de orientare este axată în egală măsură pe creșterea gradului de receptivitate în sectorul public și stabilirea unor standarde de performanță ale serviciilor publice, cu scopul transformării serviciilor din "bunuri recomandabile" în "bunuri experimentate" apoi în "bunuri căutate". În acest sens AMRSP prin compartimentul de specialitate are în atribuții urmărirea modului de aplicare a reglementărilor privind serviciul de transport public local prin curse regulate prestat de RATB la nivelul Municipiului Bucuresti și cuprinde:

1. Sondaje în terminale

În cursul lunii **Iulie**, în baza programului de monitorizare transmis la RATB prin adresa nr. 27690 în data de 23.06.2014 au fost inspectate unitățile de exploatare ale RATB, care gestionează parcul circulant și asigură mijloacele de transport necesare efectuării Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate la nivelul Municipiului Bucuresti.

Sondajele facute în teren au fost urmate de verificări în unitățile de exploatare, având ca scop compararea datelor culese din teren făcute prin măsurători, cu înscrisurile din documentele primare care stau la baza activității de exploatare. Determinările au fost efectuate în terminale (capete) de linii prinse în programul de monitorizare propus pe luna iulie. 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 pe luna iulie a cuprins un număr de patru linii de transport, după cum urmează:

-	Linia de autobuz 381 cu garare în Autobaza Obregia ;
-	Linia de tramvai 47 cu garare în Depoul Militari ;
-	Linia de autobuz 368 cu garare în Autobaza Floreasca ;
-	Linia de autobuz 232 cu garare în Autobaza Ferentari ;

Intervalul în care s-a făcut monitorizarea liniilor a fost cuprins între orele 10.30 – 12.30, sondajul a fost făcut în terminale, ore și zile diferite, după cum urmează:

-	Terminal Piata Romana pentru linia 381 de autobuz în data de 24.06.2014;
-	Terminal Piata Unirii pentru linia 47 de tramvai în data de 01.07.2014;
-	Terminal Piata Romana pentru linia 368 de autobuz în data de 08.07.2014;
-	Terminal Piata Unirii pentru linia 232 de autobuz în data de 22.07.2014;

Măsurătorile au fost făcute (sosiri-plecări) în terminale și au fost comparate cu înscrisurile din graficele de circulație și foile de parcurs, verificate în unitățile de exploatare. Rezultatele sondajului făcut se regăsesc în fișele de monitorizare completate pentru fiecare terminal, anexate la prezentul raport de evaluare, confirmate atât de reprezentanții AMRSP, cât și de conducătorul unității de exploatare care gestionează parcul aferent liniei.

În urma procesului de monitorizare se observă că, orele de sosire-plecare în/din terminal (capăt traseu), confirmate în foile de parcurs de către persoana responsabilă cu controlul de capăt sau de conducătorul vehiculului, și măsurătorile făcute în teren de către reprezentanții AMRSP, contin diferențe care se pot considera întârzieri (peste 6 minute), după cum urmează:

-	autobuz , linia 381 , vehicul cu numărul de inventar 4206 unde depășirea este de 8 minute la plecare din terminal;
-	autobuz , linia 368 vehiculul cu numărul de inventar 6270 se înregistrează cu depășire de 10 minute la plecare din terminal iar autobuzul cu număr de inventar 4901 cu întârziere de 13 minute atât la sosire cât și la plecare.

În urma sondajelor făcute pentru intervalul monitorizat, se constată că nu sunt întârzieri semnificative la programul de circulație. Excepțiile au fost înregistrate la linia 381 și 368, linii cu itinerare care conțin zone de conflict de trafic cu grad mai ridicat de aglomerație și flux de călători constant indiferent de ora/zi/lună. Coeficientul (grad) de încărcare a salonului pentru cele două linii este unul ce se află la limita 3 de încărcare. Stațiile comune de îmbarcare/debarcare a călătorilor și traficul extrem de aglomerat datorat incapacității de transport, căilor de circulație, restricțiilor, devierilor de la traseul inițial datorat lucrărilor edilitare, fac să apară diferențe în ce privesc intervalele de succedare.

Nerealizările la programul de transport înregistrate de operator apar de obicei în vârfurile de sarcină al procesului de transport zilnic. Acestea au influențe negative asupra indicatorului de performanță specific (I.8-„Numărul de curse, trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație”) și pot afecta calitatea serviciului atunci când valoarea acestora depășește limita admisă, sau valoare impusă de autoritatea publică locală prin regulamentul serviciului.

Deocamdată nu sunt impuse valori standard ale indicatorilor de performanță, aceste valori vor fi propuse de către AMRSP în baza monitorizărilor într-o perioadă de cel puțin 2 ani de zile și vor fi supuse aprobării la Consiliul General al Municipiului București.

2. Evaluarea Indicatorilor de performanță

Prin adresa nr. 28927/2014 RATB a transmis la AMRSP valorile indicatorilor de performanță realizați în luna precedentă și la decadă, conform programului 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.

Cu toate că operatorul din lipsa unui program de transport aprobat de autoritatea publică locală, conform prevederilor legale, funcționează la această dată în baza unor programe (planificări) aprobate de Consiliul de Administrație al RATB, prestarea serviciului în general nu a avut de suferit, neajunsurile care au contribuit într-o măsură mai mare sau mai mică, au fost de natură materială (piese de schimb,

materiale de întreținere) care prin absența lor în timp au favorizat imobilizări de mijloace de transport pe perioade mai lungi sau mai scurte. Astfel gestionarea parcului de către responsabili unităților de exploatare devenind una destul de dificilă. Faptul că rezervele de parc circulant necesare unei exploatare raționale conform planificărilor s-a redus, motivele fiind de natura financiară, coroborate cu o scădere a fluxului de călători justificată perioadei de vară, a făcut ca operatorul să ia decizia, ca pe lângă reducerea de parc planificată odată cu trecerea de la programul de iarnă la cel de vară, să mai reducă începând cu data de 16.06.2014 un procent semnificativ de mijloace de transport. Adaptarea și corelarea parcului de vehicule la programul aprobat de Consiliul de Administrație a fost făcut cu/in baza unor sondaje făcute de operator, prin serviciile specializate în așa fel încât diminuarea parcului aflat în circulație să nu afecteze major utilizatorii. Timpul de succedare în stații a mijloacelor de transport sensibil modificate, nu au făcut ca nemulțumirile utilizatorilor să crească, fapt ce se poate verifica prin consultarea indicatorului I2 „Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului” pe luna iunie a.c. Această reducere a parcului impusă de situația economico-financiară devine o problemă majoră, odată cu trecerea la programul de iarnă, când fluxul de călători revine la normalul perioadei. Revenirea parcului circulant la capacitatea anterioară reducerii, va constitui un prag greu de depășit și va pune operatorul în situația de a găsi soluții atât în ce privește organizarea serviciului, dar și managementului acestuia.

-Dacă în luna mai procentul de pierdere față de programat în ce privește realizarea parcului la nivel de operator, a fost de 1,21%, în luna iunie procentul a scăzut la 0,66%, fapt care indică o mai bună organizare a operatorului și adaptarea programului, fără a omite faptul că perioada în care s-a produs reducerea parcului a coincis cu diminuarea fluxului de călători, considerat ca un „ajutor” pentru operator. Analiza făcută pe tipuri de transport arată încă odată faptul că la transportul cu tramvaiul, starea tehnică actuală necorespunzătoare, atât la calea de rulare, la rețeaua de contact (pe anumite sectoare), cât și la vagoane (vechime ridicată) se reflectă într-un procent ceva mai ridicat în ce privesc nerealizările la program.

-Dacă în luna aprilie la transportul cu tramvaiul procentul de nerealizare a fost de 2,40% față de program, în luna iunie se constată o scădere la 1,06% față de program, susținută și de reducerea parcului de vehicule impusă atât de reducerea programată (program iarnă-vară) inițial, cât și de cea impusă de situația economico-financiară. Așadar gestionarea parcului de vehicule devine din ce în ce mai grea, atât timp cât parcul și întreaga infrastructură care asigură serviciul de transport nu va beneficia de investiții de înlocuire și modernizare, care să crească eficiența serviciului și implicit gradul de satisfacție a utilizatorilor.

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

a) nr.de reclamatii justificate.

b) nr. de reclamatii rezolvate.

c) nr. de reclamatii la care calatorii nu au primit raspuns in termene legale.

Evoluția indicatorului de performanță în semestrul I se prezintă astfel:

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

În trimestrul al-II-lea 2014 operatorul se înregistrează cu un număr de 99 reclamații în plus față de trimestrul I (procent de creștere 11%). Reclamațiile justificate pe trimestrul II, prin comparație cu reclamațiile justificate pe trimestrul I sunt în creșterea de 0,05%.

Din tabel reiese că, ponderea cea mai mare a reclamațiilor o constituie, conform clasificărilor făcute de operator, reclamațiile cu privire la comportamentul salariaților aflați în contact direct cu utilizatorii serviciului (conducători de vehicule, controlori, casieri), urmată de activitatea comercială și cea cu privire la securitatea călătorilor în vehicule. Numărul reclamațiilor cu privire la securitatea călătorilor ar trebui analizat mult mai atent, atât de RATB în calitate de operator al Serviciului de Transport Public Local, cât

si de Administratia Publică, având în vedere că numărul acestora oscileaza în jurul cifrei de 35 de reclamații/lună. Cauza principală fiind starea tehnică a întregului sistem de transport care necesită investiții majore.

Referitor la indicatorul I.3-Numărul autovehiculelor atestate Euro 3, Euro 4 raportat la numarul total de autovehicule necesar pentru realizarea programului de circulație.					
Trimestrul I-2014			Trimestrul II-2014		
Programat-nr.veh.	Realizat poluare redusa (peste Euro3) nr.veh.	%	Programat-nr. veh.	Realizat poluare Redusa (peste Euro3) nr.veh.	%
698,0*	692,4*	99,2*	672,1*	665,5*	99,0*

* media la perioada

-La acest indicator privind numărul autovehiculelor atestate >Euro3 se poate constata pe trimestrul II o crestere 0,2% fata de trimestrul I, datorata utilizarii in exploatare si a altor vehicule ce nu se incadreaza in norma de poluare< Euro3.

Referitor la indicatorul I.4 - Vechimea mijloacelor de transport si dotarile de confort pentru calatori.

-Starea tehnică este strâns legată de vechimea mijloacelor de transport și modul în care sunt executate lucrările de mentenanță, de calitate, în termenele planificate și care pot afecta în mod direct Indicatorul de performanță I.4 - „Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători” cu consecințe și asupra altor indicatori de performanță ai serviciului, în special calitatea și siguranța serviciului prestat.

Transportul electric în special cel pe șina(tramvaie) este considerat cel mai economic si mai puțin poluant, și cu toate acestea nu a beneficiat de resurse financiare suficiente care sa mențină în funcțiune, la parametri de calitate întregul parc de tramvaie. Uzina de Reparații Atelierele Centrale, cu toate că deține întreaga tehnologie de reparare și modernizare a vagoanelor, precum și o linie de fabricație pentru tramvaie marca Bucur LE, nu a găsit resursele financiare pentru continuarea activității de mentenanță, conform cerințelor unităților de exploatare, care gestioneaza parcul de vehicule. La parcul de autobuze situația este diferită, prin faptul că flota de autobuze care a avut asigurată mentenanța de către constructor (furnizor), a ieșit din perioada de garanție oferita de acesta îi necesita alocări de fonduri pentru menținerea în exploatare cu asigurarea mentenanței acestora.

Tabel cu vechimea parcului :

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

Se observă din tabel că vechimea parcului de tramvaie este una ridicată, nu numai din documente, dar și realitatea din teren o confirmă. La acesta dată presiunile făcute pe unitățile de exploatare, în scopul asigurării necesarului de mijloace de transport pentru realizarea programului de transport sunt destul de mari si nu de multe ori apar probleme în asigurarea parcului circulant la nivel de planificare. Situația actuală este strâns legată de asigurarea necesarului de materiale și piese de schimb, și nu în ultimul rând de dotarea necorespunzătoare a depourilor, care nu au beneficiat de modernizări, de echipamente tehnologice necesare asigurării mentenanței parcului, strict necesare unei funcționări în limite normale. Toate aceste neajunsuri nu numai că pot afecta calitatea serviciului, dar în primul rând pot afecta **siguranța și securitatea** călătorilor și a participanților la trafic.

Astfel, prin investiții de modernizare și înlocuire s-ar putea creea premisele necesare modernizării actualului parc de tramvaie prin înlocuirea celor cu durata **normala de utilizare depășită**, cu altele de producție internă. Este evident faptul că, o mentenanță neasigurată la timp și de slabă calitate poate duce la deprecieri-avarii cu efecte negative asupra întregului proces de exploatare a parcului, iar calitatea serviciului nesatisfăcătoare și de creștere a costurilor suplimentare pentru readucere la parametri

functionali scade eficienta serviciului. De asemenea aportul investițiilor în infrastructură și dotări a fost unul scăzut de multe ori sub necesar, în special la transportul pe șină (calea de rulare, linia de contact și parcul de tramvaie). Efectele se regasesc in evolutia indicatorilor de performanță si reflectă calitatea serviciului prestat.

În ceea ce privește dotările minime de confort situatia ramâne neschimbată față de trimestrul precedent, motivele menținerii la același nivel, fără o evoluție pozitivă, au aceeași cauză comună invocată la indicatorul de performanță, care vizează vechimea parcului și anume lipsa resurselor financiare.

Tabel cu dotari minime de confort pe tipuri de vehicule

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

Referitor la indicatorul I.5-Despagubiri platite de catre operatorii de transport/transportatori autorizati pentru nerespectarea conditiilor de calitate si de mediu pentru desfasurarea transportului.

- La acest indicator operatorul nu se inregistrează cu alte valori față de raportarea anterioară. Suma cu care se inscrie la acest indicator este de 3200,58 lei/1mil km ,suma care a fost recuperata.

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

Trimestru I		Trimestru II	
Număr accidente	Km.rulaj	Număr accidente	Km.rulaj
Număr accidente/1 mil km		Număr accidente/1 mil km	
106	20.633.278	97	20.137.569
5,14		4,82	

Față de trimestrul I - 2014 evoluția indicatorului este una pozitivă, în sensul că numărul de accidente de circulatie produse din vinovăția conducatorului de vehicul a scazut, chiar dacă numărul de km rulați este mai mic față de raportarea anterioară. Diferența de 0,32 procente vine pe fondul unei organizari mai bune a activitatii de instruire a personalului de bord, dar nu exclude neajunsurile care pot genera accidente datorate vechimii parcului, și altor probleme invocate in analiza indicatorilor de performanta inclusi in procesul de monitorizare.

Referitor la indicatorul I.8 - Numarul de curse(semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulatie.

-Dacă în luna precedentă la transportul cu autobuze numărul de curse pierdute a fost de 6921 curse, în luna iunie numărul acestora a scăzut la 3061 curse pierdute, o scădere semnificativă justificată și susținută de reducerea parcului de vehicule, dar și de planificare și adaptare eficientă a programului de transport

Transportul electric(tramvai) pentru luna de raportare, se inregistrează cu un număr de 991 curse pierdute, față de 1538 înregistrate în luna precedentă, deci o diminuare de 35%, cu toate că și aici problemele de natură tehnică și materială nu au lipsit. La transportul cu troleibuz numărul de curse pierdute ramâne aproape constant față de luna precedentă. Cu toate că, odata cu reducerea parcului de vehicule, s-a diminuat și numarul de curse pierdute, situatia va fi de scurta durată până la revenirea la programul de iarnă, când operatorul va trebui să mărească capacitatea de transport impusa de program, pe aceiasi bază materiala precara existenta la această dată.

În rapoartele precedente au fost evidențiate problemele privind baza materială necorespunzatoare a serviciului si consecințele care decurg din aceasta, de aceea AMRSP prin rapoartele de monitorizare și evaluare făcute către CGMB a făcut cunoscută situația actuală a serviciului de transport public local la nivelul Municipiului Bucuresti, problemele cu care se confruntă operatorul si in acest sens va face propuneri de imbunătățire a activității acestuia.

Tabel cu situatia si evolutia curseor pierdute pe trimestrul I pe tipuri de transport:

Luna	E.T.E.		E.T.A.
	Tw.	Tb.	
Aprilie	1694	780	5308
Mai	1538	500	6921
Iunie	991	536	3061

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

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

Linia 92 ramâne în continuare suspendată fără să afecteze utilizatorii liniei, întrucât operatorul a asigurat capacitatea necesară efectuării serviciului pe linia în cauză, prin introducerea liniilor 253 și 335, în scopul preluării fluxului de călători.

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

-Intrucat 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/ flota/ pe intervale orare si zile, nu poate furniza informatii reale cu privire la numărul de călători afectați de indicatorii I8 si 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