



Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE
luna octombrie 2015

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 2015**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 38487/30.09.2015, 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, după cum urmează:

-	Serviciul Dispecerizarea Circulației în data de 01.10.2015;
-	Depoul Titan în data de 08.10.2015;
-	Autobaza Floreasca în data de 15.10.2015;
-	Depoul Giurgiului în data de 22.10.2015;
-	Depoul Bucurestii Noi în data de 29.10.2015.

Serviciul Dispecerizarea Circulației

Monitorizarea în timp real a parcului de mijloace de transport și dispecerizarea operațiunilor, curselor și traseelor în corelare cu ferestrele de timp disponibile și poziția vehiculului în trafic intră în sarcina Serviciului de Dispecerizarea Circulației din cadrul RATB. Parametrii deplasării tuturor mijloacelor de transport este strâns legată de dotarea cu echipamente și aplicații de dispecerizare specifice, pe care le are la această dată serviciul de dispecerizare. Aplicațiile utilizate permit accesarea informațiilor relative cu privire la vehiculele aflate în trafic, poziția față de graficul de circulație, ora de plecare /sosire, din/în capătul de linie, fără a avea posibilitate de a oferi utilizatorului minimum de informații afișate pe panouri în locuri accesibile. Analiza poziției vehiculelor în trafic față de graficul de circulație, devine dificilă prin faptul că aproape 50% din capetele de traseu, nu au controlori de circulație - cap linie care să furnizeze eventualele probleme legate atât de situațiile din trafic, cât și a stării de avans/întârziere în capăt de linie. Aplicația utilizată în prezent de operator pentru tipul de transport pe pneuri, pe lângă faptul că are o arie de acoperire redusă, nu poate oferi în totalitate și la timp toate elementele care sunt necesare unui proces de monitorizare și dispecerizare eficient.

Activitatea de dispecerizare în procesul de exploatare a întregului parc de vehicule este esențială și extrem de importantă prin faptul că, întreaga responsabilitate în trafic după ieșirea din depouri/autobaze a vehiculelor, este preluată de dispecerat. Dinamica traficului din ultimii ani în Municipiul Bucuresti a demonstrat că, o monitorizare/ gestionare în limite rezonabile poate fi făcută doar prin utilizarea de tehnologie nouă specifică. Utilizarea metodelor clasice de gestionare a întregului proces de monitorizare și dispecerizare nu ridică gradul de performanță a serviciului. Folosirea în sistemul de dispecerizare a aplicațiilor existente a dovedit că operabilitatea poate fi simplificată prin transmiterea datelor automat, iar actualizarea acestora poate fi făcută în mod continuu și la intervale de timp foarte mici.

Siguranța în exploatare a parcului de vehicule, cunoașterea în permanență a modului în care se încadrează în grafice întregul program de circulație pot fi realizate numai prin utilizarea aplicațiilor specifice pentru întregul parc de vehicule acestui proces. Dovedit este faptul că, introducerea în orice sistem a unei aplicații care să supravegheze online activitatea, elimină orice posibilitate de alterare a prestației și dă posibilitatea celui care controlează traficul să ia decizii imediate în caz de alertă. Dispecerizarea unui parc circulant zilnic de peste 1100 de vehicule cu care operează RATB la această dată, devine extrem de dificilă în condițiile în care rețeaua de transport din București nu dispune de benzi proprii dedicate transportului public de călători, decât într-o măsură destul de redusă. Necesitatea menținerii în funcțiune a actualelor aplicații și extinderea lor la întreaga flota devine o cerință fără de care un transport public de călători nu poate funcționa la un nivel de satisfacție cerut de utilizatori. Faptul că la aceasta data operatorul nu este interconectat cu întregu parc de vehicule la sistemul central de management al traficului (de cat in proportie de 50%), îngreuneaza activitatea de dispecerizare si totodata intarzie in luarea unor decizii in situatii dificile in trafic.

Sondaje în terminale

În cursul lunii **Octombrie**, în baza programului de monitorizare transmis la RATB prin adresa nr. 38487/30.09.2015, au fost inspectate unitățile de exploatare ale RATB, care gestionează și asigură parcul circulant de mijloace de transport necesare efectuării Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate. Măsurătorile făcute în terminale și capete de traseu au fost urmate de verificări în unitățile de exploatare, având ca scop compararea datelor culese din teren prin măsurători, cu înregistrările din documentele primare (grafice de circulație, foi de parcurs, registre de evidență) în baza cărora se prestează serviciul.

Sondajul pe luna Octombrie a cuprins un număr de trei linii de transport, după cum urmează:

-	Linia de tramvai 27, cu garare în depoul Titan, în data de 07.10.2015;
-	Linia de autobuz 368, cu garare în autobaza Floreasca, în data de 15.10.2015;
-	Linia de tramvai 7, cu garare la depoul Giurgiului, în data de 22.10.2015;
-	Linia de troleibuz 65, cu garare în depoul Bucureștii Noi, în data de 28.10.2015.

Intervalul în care s-a făcut monitorizarea liniilor a fost cuprins între orele 12,00 – 17.30. Sondajul s-a efectuat în terminale, ore și zile diferite, după cum urmează:

-	Capăt de linie Piața Unirii și terminal Complex Titan, în data de 07.10.2015;
-	Terminal Valea Olului și capăt de linie Piața Romană, în data de 14.10.2015 ;
-	Capăt de linie Piața Unirii și terminal CFR Progresul, în data de 20.10.2015;
-	Terminal Dridu și capăt de linie Sfinții Voievozi, în data de 28.09.2015.

În urma sondajelor făcute pentru intervalul monitorizat, se constată că nu sunt întârzieri semnificative la programul de circulație, cu toate că presiunea pe unitățile de exploatare în realizarea programului a rămas aceeași.

Situația se prezenta astfel:

-	Pentru linia de tramvai 27 aparținând Depoului Titan, din determinările făcute, apar diferențe între grafic și măsurători atât la sosire cât și la plecare. Din fișele de monitorizare anexate la raport reiese că la sosire în terminal întârzierile depășesc 6 minute la două mijloace de transport pe sensul Piața Unirii - Complex RATB Titan.
-	Pentru linia de tramvai 32 aparținând depoului Alexandria, intervalul de succedare în terminal este respectat, diferențele de 1-3 minute apărute între măsurători și înregistrări sunt diferențe nesemnificative și se pot înscrie în limitele admisibile.
-	Pentru linia de tramvai 7 aparținând Depoului Giurgiu, intervalul de succedare în terminal este respectat, diferențele de 4-5 minute apărute între foaia de parcurs și grafic sunt datorate imobilizărilor de vagoane.
-	Pentru linia de troleibuz 65 aparținând Depoului Bucureștii Noi, intervalul de succedare în terminal/capăt de traseu este respectat, din determinările făcute apar diferențe nesemnificative între grafic și măsurători.

Evaluarea indicatorilor de performanță pe luna octombrie 2015

Prin adresa nr. 38655 din 19.10.2015 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-2015		Trim. II-2015		Trim. III-2015	
	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
Tramvai	255,0	248,2	253,1	231,0	255,1	218,9
Troleibuz	161,4	160,4	157,3	153,2	157,5	143,1
Autobuz	655,6	608,0	631,6	586,6	643,5	577,6

-Din situațiile transmise de operator se poate observa că, evoluția parcului mediu de vehicule participant la program pe trimestrul III- 2015, față de primele două trimestre 2015 este în continuare una negativă. Capacitatea operatorului de a realiza sarcina de transport programată este în continuare afectată de vechimea și gradul ridicat de uzură al mijloacelor de transport, care implică costuri ridicate cu întreținerea și repararea acestora. Sumele necesare pentru punerea în funcțiune a mijloacelor de transport imobilizate sunt insuficient. Degradarea în timp prin neglijarea termenelor de intervenții privind reparațiile programate se acutizează în timp, situația creată devenind una extrem de greu de redresat. Suprasolicitarea mijloacelor de transport participante la program, prin gradele mari de încărcare cu călători, pe perioade mari de timp, pot accentua și mai mult starea precară a parcului.

Pe tipuri de transport situația se prezintă astfel:

Tip transport	Iulie		August		Septembrie		Total Trim. III
	Parc programat (vehicule)	Parc realizat (vehicule)	Parc programat (vehicule)	Parc realizat (vehicule)	Parc programat (vehicule)	Parc realizat (vehicule)	Parc realizat %
<i>Tramvai</i>	8.003	6.921	7.743	6.667	7.718	6.555	23.464
<i>Troleibuz</i>	4.941	4.634	4.789	4.309	4.762	4.231	14.492
<i>Autobuz</i>	21.800	20.146	21.093	18.900	21.004	18.845	63.897
Total	34.744	31.701	33.625	29.876	33.484	29.631	101.853

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 2015 - valori		Trim.III
		Trim. I	Trim.II	
	<i>Număr total reclamații privind calitatea transportului din care:</i>	1338	930	1012
	<i>a) număr reclamații justificate</i>	52	127	104
	<i>b) număr reclamații soluționate</i>	1338	930	1012
	<i>c) număr de reclamații la care RATB nu a răspuns în termen legal</i>	0	0	0

-În trimestrul III- 2015, operatorul se înregistrează la acest indicator cu un număr total de **1012** reclamații, privind calitatea serviciului. Numărul de reclamații justificate în trim. III a scăzut la 104 reclamații justificate, față de 127 reclamații justificate înregistrate în trimestrul anterior.

Sesizarile au fost clasificate astfel:

Criterii de clasificare	Iulie	August	Septembrie	Total Trim.III
C1	200	140	175	515
C2	146	36	19	201
C3	14	7	5	26
C4	1	5	3	9
C5	66	45	51	162
C6	30	35	34	99
Total	457	268	287	1012

-Ponderea reclamațiilor o reprezintă conform clasificărilor făcute de operator, reclamațiile cu privire la confortul în mijloacele de transport clasificate (**C2**), unde din totalul de **201** reclamații, **38** au fost justificate. Cauza o reprezintă nefuncționarea sistemelor de aer condiționat. La activitatea comercială criteriu (**C5**) operatorul se înregistrează cu **162** reclamații, din care **25** sunt justificate și se referă la restituiri contravabare de suprataxă și probleme de reîncărcare online. În ceea ce privește securitatea călătorilor în vehicule clasificare (**C6**), numărul de reclamații justificate se ridică la **25**, din totalul de **99** reclamații înregistrate. Cauzele principale se referă la uzura vehiculelor, precum și la deficiențe la calea de rulare la transportul pe sină. Față de trimestrul anterior numărul de reclamații justificate au scăzut.

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

Iulie -2015			August-2015			Septembrie -2015			Total trim. III		
Programat numar de vehicule	Realizat poluare redușă >Euro3 (numar de veh.)	%	Programat numar de vehicule	Realizat poluare redușă >Euro3 (numar de veh.)	%	Programat numar de vehicule	Realizat poluare redușă >Euro3 (numar de veh.)	%	Programat numar de vehicule (medie la perioada)	Realizat poluare redușă >Euro3 (numar de veh.)	%
21.800	20.146	92,4	21.093	18.900	89,6	21.004	18.845	89,7	21.299	19.297	90,6

* media la perioada

- La indicatorul **I.3 „Numărul autovehiculelor atestate Euro 3, Euro 4, raportat la numărul total de autovehicule necesar pentru realizarea programului de circulație”** în trimestrul III-2015 se constată o scădere a procentului privind poluarea. Față de trimestrul anterior, când operatorul se înregistra cu un procent de **92,9%** poluare redusă, în trimestrul III procentul este de **90,6%** . Evoluția este negativă și se justifică prin utilizarea la program a autovehiculelor cu un grad de poluare mai ridicat, în detrimentul celor cu grad de poluare redus, imobilizate din motive tehnice.

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

- Vechimea parcului de mijbace de transport rămîne principala cauză care determină nerealizări la program. Sarcina de transport nu mai poate fi realizată conform programului de transport, atât timp cât numărul de mobilizări este în creștere, iar punerea în funcțiune a parcului imobilizat din motive tehnice, necesită resurse financiare destul de consistente de care operatorul nu dispune la acesta dată. Chiar dacă Uzina de reparații are capacitatea de producție suficientă necesară repunerii în funcțiune a mijloacelor de transport imobilizate, în special la tramvai, aceasta nu se poate realiza tocmai din lipsa resurselor financiare reduse.

Tabel cu vechimea parcului:

Tip transport	Vechimea medie a parcului(ani)			
	Trim.I 2015	Trim.II 2015	Trim.III 2015	Durata normală de utilizare conf. H.G. 2139/2004 [ani]
Tramvai	17,92	18,25	18,42	12-18
Troleibuz	12,16	12,41	12,67	6-10
Autobuz	7,58	7,83	8,1	4-8

-Din datele transmise de operator, se constată că valorile ridicate privind vechimea parcului justifică într-o oarecare măsură nerealizările la program. Menținerea parcului la standardele de siguranță, calitate și confort sunt strict legate de finanțarea corespunzătoare a serviciului, corelată cu investiții în infrastructură. Înnoirea parcului de vehicule devine o problemă destul de dificilă în condițiile în care, Autoritatea Publică Locală în calitate de proprietar al tuturor bunurilor din componența seviceiului nu dispune la aceasta dată de sumele necesare înlocuirii celor cu duratele normale de utilizare expirate.

Nici capacitățile din subunități prin care se asigură menținerea în exploatare a vehiculelor (atelieri de revizie, întreținere și reparații, stații de inspecție tehnică etc.) nu mai pot asigura în totalitate condiții optime de desfășurare a activităților specifice serviciului. Calitatea lucrărilor de I+R este strans legată de dotările din ateliere, pregătirea personalului și nu în ultimul rând de asigurarea constantă cu piese și subasamble de schimb. Dezechilibrele create în timp din lipsa unei finanțări necorespunzătoare sunt vizibile și se reflectă în calitatea serviciului.

Situația dotărilor de confort pentru călători ramâne aproape neschimbată față de trimestrul anterior, motivul fiind lipsa resurselor financiare necesare achiziției de aparatură și accesorii.

Tabel cu dotări minime de confort pe tipuri de vehicule

Tip echipament confort	Tramvai	Troleibuz	Autobuz
- instalație ventilație	469	273	999
- instalație informare călători	184	273	998
- acces persoane dezabilități	66	100	998

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 se înregistrează cu suma de 47.517,21 lei.

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

Iulie		August		Septembrie		Total trim. III	
Număr accidente	Km.rulaj	Număr accidente	Km.rulaj	Numar accidente	Km. rulati	Numar accidente	Km. rulati
Număr accidente/1 mil. km		Număr accidente/1 mil. km		Numar accidente/1 mil. km		Numar accidente/1 mil. km	
33	6.240.588	16	5.924.986	42	5.800.861	91	17.966.435
5,29		2,70		7,24		5,07	

- Față de trimestrul anterior la nivel de operator se constată o scădere a numărului de accidente /1 mil km. rulați, scădere care are corespondent în numărul mai scăzut de km. rulați. Ponderea cea mai mare de accidente se constată în continuare la transportul cu autobuz, unde una din cauze se poate atribui și defectării sistemului de management al traficului, care a perturbat întregul trafic în special în zilele de lucru, la orele de vârf ale traficului, ducând la abuteiaje.

Pe tipuri de transport, numărul de accidente pe trimestrul III situația se prezintă astfel:

Tramvai nr.acc./km rulați	Troleibuz nr.acc./km rulați	Autobuz nr.acc./km rulați
8/4.284.366	12/2.309.488	71/11.372.581

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.

Tabel curse pierdute trimestrul III 2015:

Luna	E.T.E.		E.T.A.
	Tw.	Tb.	
Iulie	8.622	3.483	17.726
August	8.734	4.411	23.225
Septembrie	9.344	5.612	24.116
Total Trim.III	26.700	13.506	65.067

-La nivel de operator pe trimestrul III-2015 se constată o creștere semnificativă a numărului de semicurse pierdute. O creștere semnificativă a numărului de semicurse pierdute se regăsește la transportul cu autobuz, unde în trimestrul II, numărul acestora era de 41.508 semicurse pierdute. Procentul de pierdere de 36% la acest tip de transport, față de trimestrul anterior, pune în evidență încă odată faptul că, nu dispune de capacitatea de transport, cauza principală fiind imobilizările.

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

- Față de luna precedentă, pe luna Septembrie R.A.T.B. nu se înregistrează cu valori la acest indicator.

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
Radu Paul ORZAȚĂ

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Sef Compartiment
Ing. Dan OSANU