

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

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 2015**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 4281/29.01.2015 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.

S-a avut în vedere în activitatea de monitorizare, atât evoluția indicatorilor de performanță a serviciului cât și aspecte referitoare la capacitatea de transport, programe de transport, evoluția parcului de vehicule utilizat în comparație cu programul de transport.

Faptul că S.C. Metrex-SA a scumpit tarifele de călătorie începând cu luna martie 2015, aceasta a condus la o nemulțumire a beneficiarilor acestui tip de transport și implicit a unui transfer al fluxului de călători pe anumite zone ale Municipiului București, dinspre rețeaua de transport subterană către cea de suprafață. Pentru mulți utilizatori ai transportului public subteran de călători, găsirea unei alternative a devenit posibilă prin acceptarea transportului de suprafață, la un tarif mai scăzut în detrimentul unui grad de confort mai scăzut și al timpului de deplasare mai mare.

Modificarea tarifului la transportul subteran s-a dovedit a fi benefică aparent pentru operatorul de transport de suprafață (creșterea numărului de utilizatori), dar greu de realizat, în condițiile în care capacitatea de transport disponibilă, nu poate satisface cerințele utilizatorilor. Incapacitatea operatorului de a fructifica o astfel de oportunitate, se datorează în primul rând situației precare a parcului de vehicule din dotare, motivul principal fiind lipsa pieselor de schimb, materiale și subansamble, coeficientul de utilizare a parcului existent fiind de 61 %.

Eforturile făcute de operator în creșterea coeficientului de utilizare a parcului (CUP) și aducerea acestuia la valoarea anterioară datei de **01.06.2014** (dată la care parcul a fost diminuat) nu au avut efectele scontate, atât timp cât nu s-au realizat sarcinile de mentenanță la nivelul planificat. Așadar, operatorul a continuat să presteze cu un parc deja diminuat, în timp ce sarcina de transport a crescut. Pe fondul creșterii fluxului de călători, nerealizarea la program au crescut, iar suprasolicitățile parcului utilizat a condus la o creștere a numărului de intervenții neplanificate.

Activitatea de exploatare precum cea de transport călători prin curse regulate, unde operatorul serviciului este constrâns de anumiți factori privitor la siguranța, și confortul călătorilor, nu ar trebui afectată de ritmicitatea procesului de aprovizionare cu piese de schimb și materiale necesare desfășurării activității de exploatare.

Este evident că, odată cu creșterea sarcinii de transport, gradul de încărcare a mijloacelor de transport crește, apar solicitări suplimentare ale mijloacelor de transport, cresc consumurile de energie și carburanți, iar efectele pot fi regăsite în numărul crescut de defecte tehnice ale mijloacelor de transport.

Toate aceste situații neprevăzute sunt consumatoare de resurse financiare suplimentare de care operatorul nu dispune, iar Autoritatea Publică Locală nu le poate asigura.

Toate aceste aspecte conduc la:

-	nerespectarea programelor zilnice de transport
-	parc circulant mai mic fata de parc programat
-	cererea utilizatorilor nesatisfacuta

Rezultatele procesului de monitorizare a Serviciului de transport public local prin curse regulate, a pus de multe ori în evidență, consecințele generate de finanțarea necorespunzătoare a acestuia, dar și implicațiile în timp ce decurg din aceasta. Pentru a face o analiză a parcului de vehicule, prin care RATB realizează programul de transport și asigură Serviciul de transport prin curse regulate la nivelul Municipiului București, după ce acesta a suferit modificări (ulterior datei 16.06.2010 când s-a produs reducerea) și pentru a urmări evoluția ulterioară a acestuia, au fost luate de referință câte o zi de lucru anterior datei de 01.06.2014, când parcul nu era redus, ziua de 16.06.2014 când s-a produs reducerea și ziua de 30.03.2015.

În baza acestei situații analitice au reieșit următoarele informații privind evoluția parcului realizat în intervalul 01.06.2014-30.03.2015:

Nr. crt.	Tip transport	Parc realizat zi lucru		
		1.06.2014 (nr. vehicule anterior reducerii parcului)	16.06.2014 (nr. vehicule după reducerea parcului)	30.03.2015 (nr. vehicule după reducerea parcului)
1	Tramvai	301	245	274
2	Troleibuz	189	163	183
3	Autobuz	819	672	698
4	Total	1309	1080	1155

Din operativă zilnică privind situația parcului de vehicule, transmisă de RATB, se constată o creștere în ceea ce privește participarea la program, dar nu într-atât încât să se revină la parcul de vehicule activ, anterior datei de 16.06.2014, când parcul a fost diminuat cu aproximativ 20%. Așadar creșterea de 7% la nivelul lunii martie 2015, comparativ cu luna mai 2014 când s-a produs reducerea de parc, vine ca o recuperare din pierderea avută anterior și nicidecum ca o creștere pozitivă față de programul de transport. În aceste condiții în care operatorul nu mai reușește o revenire a parcului de vehicule la un număr care să asigure realizarea programului de transport și continuă să se confrunte cu probleme mari în ce privește întreținerea, repararea și modernizarea infrastructurii. Ceea ce înseamnă că sunt necesare intervenții din partea Autorității Publice Locale, atât pe linie de finanțare, cât și în ce privește modul de abordare a Serviciului de transport public local, în contextul actual de dezvoltare urbană a Municipiului București. Cu toate că o parte din factorii care au determinat starea actuală a serviciului se cunosc, nu exclude posibilitatea unei analize mai profunde din partea operatorului pe sectoare de activitate, în scopul eliminării cauzelor care au generat reducerile de parc și care au condus în final la nerealizarea programului de transport.

Sondaje in terminale

Nr. crt	Data in care s-a efectuat sondajul in teren	Linia pe care s-a efectuat sondajul	Traseul	Terminalul in care s-a facut monitorizarea	Unitatea de exploatare care asigura parcul de vehicule aferente liniei	Data in care au fost verificate masuratorile cu documentele primare confirmate
0	1	2	3	4	5	6
1.	01.04.2015	69	Valea Argesului-Baicului	-Valea Argesului -Baicului	Depou Bujoreni	02.04.2005
2.	08.04.2015	139	Piata Leu-Zetarilor	-Piata Leu -Zetarilor	Autobaza Ferentari	09.04.2005
3.	15.04.2015	385	Sf.Vineri-Valea Oltului	-Sf.Vineri -Valea Oltului	Autobaza Alexandria	16.04.2005
4.	22.02.2015	77	Bd.Alex. Obregia- Piata Resita	-Piata Resita -Bd.Obregia	Depou Berceni	23.04.2015
5.	29.04.2015	24 86	Vasile Parvan Arena Nationala	Vasile Parvan Arena Nationala	Depoul Bucurestii Noi	30.04.2015

Intervalul de timp în care s-a făcut monitorizarea liniilor a fost cuprins între orele 10.30 – 14.00.

Sondajele au fost făcute simultan în terminale și capete de traseu pentru a evidenția și cauzele care au determinat întârzierile față de programul de circulație.

Măsurătorile făcute (sosiri-plecări) în terminale și capete de traseu au fost comparate cu înscrisurile din graficele de circulație și foile de parcurs în unitățile de exploatare, care asigură parcul de vehicule aferent liniei. 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 măsurătorilor făcute, 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, conțin unele diferențe, dar nu într-atât de mari încât să afecteze programul de circulație. Pierderile semnificative se înregistrează în orele de vârf de sarcină, când capacitatea de transport pusă la dispoziție de operator pentru efectuarea serviciului se dovedește insuficientă.

Din fișele de monitorizare la linia de autobuz 385 se constată unele neconcordanțe, între înscrisurile din foaia de parcurs și graficele de circulație, cu toate că între măsurătorile din teren și foaia de parcurs nu sunt diferențe semnificative. Acestea vine ca rezultat al diminuării parcului activ, tocmai de aceea se impune o atenție mai mare din partea operatorului în ceea ce privește actualizarea programelor de circulație în funcție de capacitatea parcului activ, cu toate că în mod categoric se dorește adaptarea numărului mijloacelor de transport la un program corespunzător cererii utilizatorilor.

Cauzele nerespectării programului de circulație sunt generate de:

-	coeficientul(grad) de incarcare a salonului peste limita;
-	statii comune de imbarcare/debarcare a calatorilor extrem de aglomerate;
-	cailor de circulatie subdimensionate;
-	restrictiilor impuse de anumite situatii;
-	cresterea numarului de zone de conflict;
-	devierilor de la traseul initial datorat lucrarilor edilitare;

Evaluarea indicatorilor de performanță pe luna aprilie 2015

Prin adresa nr. 737/21.04.2015 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-2014		Trim IV-2014		Trim.I-2015	
	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
Tramvai	272,6	272,0	231,8	229,7	255	248,2
Troleibuz	162,2	160,5	152,8	152,6	161,4	160,4
Autobuz	698	694,4	590,9	586,5	655,6	608

Din situațiile transmise de operator, se poate observa o ușoară creștere a numărului de mijloace de transport care participă zilnic la program. Revenirea parcului la capacitatea de transport anterior reducerii acestuia, din considerente financiare nu s-a realizat, cu toate că la transportul electric reducerile au fost mai mici comparativ cu transportul auto.

Se poate observa că, în primul trimestru a anului 2015 există o oarecare creștere a capacității de transport față de aceeași perioadă a anului 2014, dar insuficientă pentru a aduce întregul parc la capacitatea anterioară diminuării. Nerealizările cele mai mari sunt la transportul auto care deține ponderea cea mai mare din parc(60%), datorat unui deficit mare de piese de schimb pentru mentenanță. Din analizele făcute se poate constata că operatorul, cu toate eforturile făcute până acum atât din punct

de vedere financiar cât și în ce privește resursa umană, nu poate depăși acest prag în refacerea capacității. Alocările de la bugetul local necesare desfășurării activității de baza, au devenit insuficiente, atât timp cât veniturile din activitatea de prestare nu s-au ridicat la nivelul prognozat. Toate aceste deficiențe uneori justificate, alteori nu, cumulate în timp, au dus în final la o depreciere a prestației, și la o scădere a gradul de satisfacție cerut de utilizator.

Pe tipuri de transport situația se prezintă astfel:

Tip transport	Ianuarie		Februarie		Martie		Trim. I
	Parc prog (vehicule)	Parc realiz (vehicule)	Parc prog (vehicule)	Parc realiz (vehicule)	Parc prog (vehicule)	Parc realiz (vehicule)	Parc realiz. %
Tramvai	7.747	7.563	7.220	7.031	7.979	7.734	97,31
Troleibuz	4.889	4.860	4.576	4.556	5.055	5.014	99,38
Autobuz	19.780	18.363	18.628	17.216	20.568	19.118	92,74
Total	32.416	30.786	30.602	30.424	33.602	31.866	-

-Din valorile înscrise în tabel reiese că, evoluția parcului pe trimestrul I este una pozitivă, creșterea mai pronunțată fiind în luna martie. Dacă la transportul electric, procentul de realizare în zi lucru este ceva mai ridicat, la transportul auto acesta rămâne în continuare scăzut. Motivul pentru care operatorul înregistrează în continuare pierderi la program ramane vechimea și gradul ridicat de uzură al mijloacelor de transport.

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			
		Ianuarie	Februarie	Martie	Total trim. I
	Număr total reclamații privind calitatea transportului din care:	413	480	445	1338
	a) număr reclamații justificate	16	33	3	52
	b) număr reclamații soluționate	413	480	445	1338
	c) număr de reclamații la care RATB nu a răspuns în termen legal	0	0	0	0

- În trimestrul I- 2015, RATB se înregistrează la acest indicator cu un număr total de 1338 reclamații privind calitatea serviciului. Numărul de reclamații justificate în trim I a crescut la 52 reclamații justificate, față de trimestrul anterior, când operatorul s-a înregistrat cu 29 reclamații justificate.

Criterii de clasificare	Ianuarie	Februarie	Martie	Total
C1	240	246	317	803
C2	20	13	7	40
C3	5	7	8	20
C4	0	0	0	0
C5	102	174	65	341
C6	46	40	48	134
TOTAL	413	480	445	1338

- Ponderea reclamațiilor o reprezintă conform clasificărilor făcute de operator, reclamațiile în ceea ce privește comportamentul salariaților față de utilizatorii serviciului, unde numărul acestora este de **803** reclamații, urmată de activitatea comercială, unde numărul de reclamații se ridică la **341** reclamații.

O creștere a numărului de reclamații față de trimestrul anterior, se înregistrează la reclamațiile care fac trimitere la securitatea și siguranța călătorilor, unde în trimestrul anterior numărul acestora era de **36** de reclamații față de 134 reclamații înregistrate în trim.I-2015. Creșterea se justifică prin faptul că pe anumite sectoare, la calea de rulare la transportul cu tramvai au apărut deficiențe, atât la zona de

îmbinare a șinelor, cât și uzuri la acestea, care crează disconfort călătorilor în salonul mijlocului de transport, dar și o poluare fonică în exterior.

AMRSP

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

Ianuarie -2015			Februarie-2015			Martie-2015			Total trim. I		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3 nr.veh.	%	Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3 nr.veh.	%	Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3 nr.veh.	%	Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (>Euro3 nr.veh.	%
638,1*	592,4	92,8	665,3	614,9	92,4	663,5	616,7	92,7	655,6	608	92,7

* media la perioada

-La acest indicator privind numărul autovehiculelor atestate peste Euro3, care au participat la realizarea programului de transport în trimestrul I-2015, față de trimestrul anterior s-a înregistrat o scădere, fapt care a dus la o creștere a gradului de poluare prin utilizarea la program a acelor mijloace cu potențial mai mare de poluare. Așadar creșterea gradului de poluare cu 6,6 unitati, față de trimestrul anterior când acesta era de 99,3%, a dus la o reducere a procentului mijloacelor de transport atestate Euro4 participante la program și implicit a procentului de poluare redusă.

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

-Vechimea parcului de mijloace de transport este strâns legată de finanțarea serviciului. Așadar veniturile operatorului în ultimul an, nu au fost suficiente pentru a repune în funcțiune partea de parc imobilizat din lipsa pieselor de schimb și materialelor. Uzina de reparații nu a mai beneficiat de fonduri atât pentru reparații cât și pentru a continua programul de investiții în ceea ce privește execuția în regie proprie a tramvaielelor Bucur LF-CA, fapt care a agravat actuala stare tehnică a întregului parc de vagoane.

Tabel cu vechimea parcului:

Tip transport	Vechimea medie a parcului(ani)		
	Trim. IV-2014 [ani]	Trim.I-2015	Durata normală de utilizare conf H.G.2139/2004 [ani]
Tramvai	17,75	17,92	12-18
Troleibuz	11,92	12,16	6-10
Autobuz	7,33	7,58	4-8

-Din datele transmise de operator, se observă că valorile care pun în evidență vechimea parcului pe tipuri de transport sunt destul de ridicate, cu consecințe asupra realizării programului de transport și totodată pot afecta securitatea și siguranța utilizatorilor. Din cele 1000 de autobuze Mercedes, 480 au o vechime de 6-7 ani, iar 580 autobuze au o vechime între 8-9 ani, cu un rulajul mediu efectiv realizat de 300-400 mii de km/vehicul.

Situația dotărilor de confort pentru călători rămâne 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	466	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 nu se înregistrează cu alte valori față de raportarea anterioară. Suma cu care se înscrie la acest indicator este de 3200,58 lei/1mil. Km. sumă care se va recupera.

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

Ianuarie		Februarie		Martie		Total trim. I	
Număr accidente	Km.rulaj	Număr accidente	Km.rulaj	Număr accidente	Km. rulati	Număr accidente	Km. rulati
Număr accidente/1 mil. km		Număr accidente/1 mil. km		Număr accidente/1 mil. km		Număr accidente/1 mil. km	
36	6.500.522	39	6.054.688	40	6.695.079	115	19.250.289
5,54		6,44		5,97		5,97	

- Pe trimestrul I-2015 procentul de accidente raportate la un 1 milion de km înregistrează o ușoară creștere față de trimestrul anterior, creștere datorată atât condițiilor de trafic oferite de căile de transport, dar și a stării tehnice necorespunzătoare a mijloacelor de transport, precum și indiscipliniei participanților la trafic.

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.**

-Evoluția indicatorului atât pe luna martie, cât și la nivel de trimestru pune în evidență faptul că operatorul continuă să acumuleze pierderi mari în ce privește cursele neefectuate.

Cauza principală o constituie în continuare deficitul de piese de schimb și materiale, dar și condițiile meteo în prima parte a intervalului. Traficul intens și indisciplina participanților la trafic constituie o altă latură care a contribuit la creșterea numărului de curse pierdute. Creșterile semnificative la număr de curse pierdute se înregistrează la transportul auto, unde numărul acestora aproape se dublează, față de trimestrul anterior. Dacă în trimestrul IV-2014, numărul de curse pierdute se ridică la **11920** curse pierdute, în trimestrul I-2015 numărul acestora s-a ridicat la **33854** curse pierdute, fapt care va influența negativ indicatorul de performanță.

Tabel curse pierdute trimestrul IV 2015:

Luna	D.T.E.		D.T.A.
	Tw.	Tb.	
Ianuarie	1824	1011	11244
Februarie	1790	624	11043
Martie	2092	1055	11567
Total Trim.I	5706	2690	33567

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**

-Pe luna decembrie RATB se înregistrează în continuare cu linia 92(Barajul Dunării-Piața Universității-Vasile Pârvan) ca suspendată cu data de 10.04.2014. Cauza suspendării fiind lucrările edilitare efectuate pe strada Liviu Rebreanu. Pentru preluarea fluxului de călători aferent liniei 92, au fost introduse liniile 253 si 335. De asemeni rămân în continuare suspendate liniile 460 (Cartier Damaroia-Mogoșoia), începând cu data de 01.08.2014, cauza fiind încetarea contractului, la care se adaugă linia de troleibuz 74 si linia de tramvai 11 cu specificații din tabelul de mai jos.

Linia	Traseu	Perioada suspendarii	Cauza suspendarii	Masuri de inlocuire
74	Bd. Alexandru Obregia - Piața Sudului	Cu data de 08.11.2014	Lucrări Pasaj Subteran Piața Sudului	674, respectiv 73 si 312
11	Piața Eroii Revoluției-Romprim	Cu data de 21.03.2015	Lucrări Pasaj Subteran Piața Sudului	Linia naveta 611

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 si I9.

Din partea RATB
Director General
Vincentiu Daniel ANTONESCU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Întocmit
Ing. Dan OSANU

AMRSP