

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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul de transport public local

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE luna iunie 2015

În conformitate cu atribuțiile Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice, conferite prin HCGMB nr. 339 / 2009 și HCGMB nr. 112 / 2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna **iunie 2015**, transmis către R.A.T.B. cu adresa nr. 22771/29.05.2015 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** din Regulamentul serviciului.

Orientarea către client este un principiu de baza al unui management eficient în ceea ce privește calitatea serviciului prestat, gradul de satisfacție al utilizatorului reprezentând un indicator cheie în furnizarea serviciului. Nemulțumirea utilizatorilor serviciului de transport public local la nivelul Municipiului București în mijloacele de transport public, este legată și de gradul de **confort** oferit de prestatorul serviciului. De altfel, curățenia și starea vehiculelor sunt indicate de către utilizatori ca fiind principalele probleme ale transportului în comun.

Majoritatea nemulțumirilor chiar dacă acestea nu sunt reclamate în scris sau telefonic se refera la curățenie (igienizarea saloanelor de transport), atitudinea controlorilor, conducătorilor de mijloace de transport dar și de siguranță în vehicule, în special la transportul electric. Asigurarea minimului de confort prin funcționarea aparatelor de aer condiționat în special la transportul auto cu precădere pe timp de vară, precum și igienizarea saloanelor, este o necesitate și nu un lux. Aceasta trebuie să reprezinte o preocupare dar și o obligație a operatorului mai ales în condițiile în care fluxul de călători la anumite ore depășește capacitatea de transport pusă la dispoziție de prestator. De cele mai multe ori situațiile conflictuale create între călători și conducătorul mijlocului de transport, (aceștia din urmă fiind considerați de către utilizatori, responsabili de condițiile oferite de operator) degenerază ducând la aspecte care depășesc de cele mai multe ori sfera unui comportament civilizat în spațiile publice.

Potrivit Ordinului nr. 18/2008 privind aprobarea Normelor de igienă pentru transporturile de persoane emis de Ministerul Sănătății Publice și Ministerul Transporturilor, la art.9 se precizează: **„Operatorii economici sau autoritățile care au în administrare traseele sunt obligate să le întretină, împreună cu stațiile și mijloacele de transport în comun, în condiții optime de igienă, să asigure întreținerea, salubritatea și curățarea permanentă, să realizeze dezinfectia și dezinsectia vehiculelor ori de câte ori este nevoie și să asigure un microclimat favorabil în mijloacele de transport”**. Așadar conținutul actului normativ face trimitere la responsabilitate atât din partea autorităților publice locale cât și la prestatorii serviciului în ce privește norma de igienă în saloanele de transport public cât și în stațiile publice.

Dacă la capitolul siguranța în circulație a mijloacelor de transport operatorul face eforturi considerabile pentru a nu avea evenimente prin utilizarea la maxim a capacității tehnice existente și a experienței personalului, la activitatea de curățenie, igienizare și asigurării unui confort corespunzător dependența de materii și materiale necesară unei activități normale este vizibilă în saloanele de transport. Igienizarea mijloacelor de transport este făcută de operator în regie proprie și este o activitate care trebuie făcută zilnic sau ori de câte ori este nevoie.

Gradul de igienizare și calitatea acestuia sunt strict legate de ritmicitatea în ce privește aprovizionarea cu materii (soluții dezinfectante pentru podea, mână curentă, bară de sprijin, scaune, etc.) și materiale la timp, de calitate și în cantități corespunzătoare. De asemenea dotările necesare (stații de spălare și igienizare) asigurării fluxului de întreținere specific activității, necesită modernizări și adaptări la noile cerințe privind calitatea mediului. Cu toate că operatorul în baza unor acte normative privind buna conviețuire și ordine în spațiile publice, (afișate), recomandă utilizatorilor un comportament civilizat și decent, obligații ce revin în calitate de consumator de servicii, aceste recomandări nu sunt respectate. Așadar cumulul de factori care includ în principal subfinanțarea serviciului, comportamentul necorespunzător a unor utilizatori în mijloace de transport în ce privește păstrarea curățeniei, precum și deficiențe ale operatorului privind prevederile art.31 alin.(23) :*“sa asigure, zilnic și ori de câte ori este nevoie salubritatea, spălarea și dezinfectarea mijloacelor de transport”* din Ordinul nr. 972/2007, duc în final la creșterea gradului de nemulțumire a unui procent semnificativ de utilizatori ai serviciului.

Lipsa aerului condiționat în saloanele mijloacelor de transport când temperaturile depășesc indicele de confort termic, constituie o altă nemulțumire a utilizatorilor. Cauzele neutilizării aparatelor de aer condiționat o constituie lipsa pieselor de schimb și a materialelor necesare repunerii acestora în funcțiune. De menționat faptul că nu toate mijloacele de transport achiziționate sau modernizate, din dotarea RATB a fost echipate de constructor cu echipamente sau accesorii pentru climatizare. Dotate sunt mijloacele de transport din generație mai nouă (autobuze euro 4) pentru cele din generație mai veche costurile cu echiparea acestora cu aparate de climatizare fiind foarte mari. Așadar repunerea în funcțiune a aparatelor de aer condiționat rămâne în continuare o problemă, atât timp cât operatorul nu dispune la această dată de sumele aferente activării echipamentelor defecte.

Potrivit art.4 lit.I) din legea serviciilor de transport public local nr.92/2007, operatorul de transport public local prin curse regulate trebuie să *„satisfacă cu prioritate nevoile de deplasare a populației, ale personalului instituțiilor publice și operatorilor economici pe teritoriul unității administrative- teritoriale prin servicii de calitate”*. Principiul enunțat include două atribute și anume:

-	satisfacerea în regim de prioritate a nevoilor utilizatorilor
-	servicii de calitate

În conținutul Legii 92/2007 la art.1 alin.(6) „Principalele obiective urmărite de autoritățile administrației publice locale în domeniul serviciilor de transport public local” la litera f) este inclus ca obiectiv *„corelarea capacității mijloacelor de transport de persoane cu fluxurile de călători”*.

Pentru a atinge acest obiectiv extrem de important, nu sunt suficiente doar monitorizările de trafic făcute de operator prin care se pot determina gradele de încărcare ale mijloacelor de transport pe fiecare linie, în scopul utilizării eficiente a capacității de transport și a unei repartizări judicioase a parcului de vehicule. Modificările care au avut loc în ultimii ani în rețeaua de transport la nivelul Municipiului București sunt cunoscute și s-au datorat în primul rând dezvoltării urbanistice, înființarea de noi cartiere și popularea acestora. Aceasta a impus autorității publice locale adaptarea programului de transport local la nevoile populației. Necesitatea efectuării unui studiu complex privind starea actuală a rețelei de transport la nivelul Municipiului București devine o urgență, atât timp cât, actualul prestator al serviciului de transport public local nu mai poate îndeplini în totalitate sarcina de transport, una dintre cauze fiind valorile de trafic extreme de ridicate, fără a omite faptul că starea tehnică actuală a parcului este una precară. Rezolvarea sectorială a problemelor de trafic de către Autoritatea Publică Locală prin luarea de măsuri cu caracter temporar este o soluție de moment, dar nu una de perspectivă. Un astfel de studiu poate constitui baza de analiză în vederea luării de către factorii responsabili, a unor decizii în ceea ce privește transportul public în Municipiul București.

1. Sondaje în terminale

În cursul lunii **Iunie**, în baza programului de **monitorizare** transmis la RATB, au fost inspectate unitățile de exploatare ale RATB, care au în gestiune parcul circulant și asigură mijloacele de transport necesare efectuării Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate la nivelul Municipiului București. Determinările s-au făcut simultan în terminale și în capete de linii, iar valorile culese din teren au fost comparate cu înregistrările din documentele care stau la baza desfășurării activității în unitățile de exploatare a parcului de vehicule. Documentele în baza cărora s-a făcut verificările au fost următoarele:

-	grafice de circulație ;
-	foi de parcurs ;
-	registre de evidență ;

-	program prestatii;
---	--------------------

Sondajul s-a efectuat pe linii și tipuri de transport, în zile și ore diferite. Intervalul orar în care s-a făcut sondajul a fost 10⁰⁰-14⁰⁰ și a cuprins următoarele linii după cum urmează:

-	Linia de autobuz 336 cu garare în autobaza Militari .
-	Linia de tramvai 21 cu garare în depoul Colentina .
-	Linia de autobuz 313 cu garare în autobaza Obregia .
-	Linia de tramvai 5 cu garare în depoul Victoria .

Terminalele și capetele de linii în care s-a făcut sondajul au fost următoarele:

-	Pentru linia de autobuz 336 , sondaj efectuat în Capat de traseu Piata Rosetti și Terminal Complex Comercial Apusului în data de 03.06.2015
-	Pentru linia de tramvai 21 sondaj efectuat în Terminal Sf. Gheorghe și Terminal Pasaj Colentina în data de 10.06.2015
-	Pentru linia de autobuz 313 sondaj efectuat în Capat de traseu Piata Sf. Vineri și Terminal Turnu Magurele în data de 17.06.2015
-	Pentru linia de tramvai 5 Terminal Sf. Gheorghe și capat de traseu Piata Baneasa în data de 24.06.2015

În urma sondajului din teren și a verificării măsurătorilor făcute cu înscrisurile din documente, în baza cărora se desfășoară activitatea de exploatare a parcului de mijloace de transport, prestația se prezintă astfel:

-	Linia de autobuz 336 - terminal Piata Rosetti, din cele 12 determinări două se înregistrează cu diferențe între program și măsurători la sosiri în terminal și anume. de 8 minute la autobuzul cu nr. inv. 4379 respectiv 11 minute la autobuzul cu nr. inv. 4421. În terminalul Complex Comercial Apusului din cele 12 determinări, 4 au diferențe între grafic și măsurători la sosire în terminal. Diferențele apar pe sensul de deplasare Piata Rosetti Complex Comercial Apusului.
-	Linia de tramvai 21 - terminal Sf.Gheorghe atât la sosiri cât și la plecări, la ce 14 determinari nu sau înregistrat diferențe între grafic și măsurători, mai mari de 4 minute. Diferențe se constată în terminal Pasaj Colentina la doua din cele zece determinari.
-	Linia de autobuz 313 ,-atât în terminal Piata Sf. Vineri cât și în terminal Turnu Magurele apar diferențe la sosiri între grafic și măsurători. Din cauza lucrările la pasajul subteran Piata Sudului traficul se desfășoară greoi, fapt care face imposibilă respectarea cu strictețe a programului. Până la punere în funcțiune a pasajului subteran, toate liniile de transport în comun care traversează zona vor suferi întârzieri la program, mai puțin în intervalul orar când traficul este descongestionat.

2. Evaluarea Indicatorilor de performanță

Pentru luna de raportare potrivit programului, RATB a transmis la AMRSP prin adresa 23530/17.06.2015, valorile indicatorilor de performanță ai Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate. Acestia se prezintă astfel:

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

-În luna Mai operatorul se înregistrează la acest indicator cu **12.798** semicurse pierdute, valoare mult scăzută față de luna precedentă, scădere care nu are nicio relevanță, atât timp cât deficitul de parc activ este din ce în ce mai mare.

Explicit, scăderea numărului de semicurse pierdute pe luna mai față de luna precedentă se poate pune pe seama faptului ca în luna aprilie serviciul s-a desfășurat în baza programului de transport, dimensionat de altfel la nivelul solicitărilor, fără ca parcul necesar executării serviciului să poată avea capacitatea necesară îndeplinirii acestuia. Diferențele au căpătat dimensiuni reale, care au pus în evidență incapacitatea operatorului de a realiza sarcina de transport dar în același timp și capacitatea tehnică de repunere în funcțiune a parcului de vehicule imobilizat. În luna mai prestața s-a desfășurat în baza unui plan de transport care a ținut cont de potențialul tehnic și material de care dispune operatorul la acesta dată, de unde și numărul de semicurse pierdute mai redus comparativ cu luna precedentă. Așadar cauzele care generează pierderi la program au fost identificate, însă soluțiile pentru redresarea situației nu s-au conturat.

Mentinerea în continuare a stării actuale poate crea oricând un blocaj în ceea ce privește prestarea serviciului sub aspectul incapacității operatorului de mai exercita funcția de prestator la nivelul cerut de Autoritatea Publica Locala.

Tabel curse pierdute luna aprilie 2015:

Luna	D.T.E.		D.T.A.	Total
	Tw.	Tb.		
Mai	3628	2273	6897	12798

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**

-In luna mai, fata de luna precedenta nu apar modificari la acest indicator.

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

-Indicatorul I.10 - Număr de călători afectați de I.8 și I.9 nu are valori, întrucât operatorul nu are capacitatea tehnică de determinare a numărului de călători afectați de curse pierdute. Cauzele și motivele pentru care acești indicatori nu pot avea valori, sunt cunoscute și au fost prezentate în rapoartele anterioare, urmând ca operatorul să facă toate demersurile necesare găsirii sursei de finanțare și implementării unui sistem automat de numărare la nivelul întregului parc circulant care să furnizeze informațiile necesare pentru evaluarea acestuia.

Din partea RATB
Director General
Vincentiu Daniel ANTONESCU

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Şef Compartiment
Ing. Dan OSANU