

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 Ianuarie 2016**

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 **ianuarie 2016**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 50503/29.12.2015, 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, precum și determinări în baza sondajelor făcute în terminale.

Măsurarea calității serviciului de transport public local a devenit practică curentă a AMRSP în procesul de evaluare a activității operatorului de transport public local prin curse regulate (RATB) la nivelul municipiului Bucuresti. Pentru evaluarea activității operatorului de transport public local prin curse regulate, prestat de RATB la nivelul municipiului București, s-a întocmit programul lunar de monitorizare și de inspecție la operator în unitățile de exploatare pe luna Ianuarie 2016. Pentru aprecierea deficiențelor și neconformităților serviciului public de transport, AMRSP s-a acționat prin culegerea de date din teren, prin măsurători făcute (sondaje) în terminale și capete de traseu, precum și în trafic.

Determinările făcute au urmărit modul în care sunt îndeplinite anumite cerințe esențiale privind calitatea serviciului de transport public local prin curse regulate oferit utilizatorilor și anume:

-	regularitatea la program;
-	siguranța în exploatare a mijloacelor de transport participante la program;
-	confortul în saloanele mijloacelor de transport;
-	respectarea timpilor de sosire în stații;
-	gradul de aglomerație;

1. Sondaje în terminale

Pentru a identifica cauzele care au condus la neconformități, în decursul lunii Ianuarie 2016 au fost făcute măsurători în teren și evaluări la un număr de 3 de linii de transport după cum urmează:

-	Linia de autobuz 313, cu garare în autobaza Obregia;
-	Linia de autobuz 116, cu garare în autobaza Ferentari;
-	Linia de tramvai 25, cu garare în depoul Militari;

Sondajele au fost efectuate în **zi de lucru**, măsurătorile fiind făcute în intervalul orar 12.00-15.00 în terminale și zile diferite, după cum urmează:

-	Terminal Piata Sf.Vineri pentru linia de autobuz 313 in data de 23.12.2015
-	Terminal Gara Progresul pentru linia de autobuz 116 in data 12.01.2016
-	Terminal Gara Progresul pentru linia de tramvai in data 27.01.2016

Măsurătorile au fost făcute prin sondări în terminale (capete) de linii simultan, la ore, zile, și luni, diferite. 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 liniilor monitorizate. Rezultatele sondajelor făcute și regăsite în fișele de monitorizare completate pentru fiecare terminal au fost anexate la raportul de evaluare pe luna Ianuarie 2016 a operatorului, confirmate

atât de reprezentantii AMRSP, cât și de conducătorul unității de exploatare care gestioneaza parcul aferent liniei monitorizate.

În urma procesului de monitorizare și a analizei făcute, la linia de autobuz **313** se constată diferențe semnificative față de programul de circulație, diferențe la sosiri în terminal mai mari de 10 de minute (autobuzul cu numărul de inventar 4948). Nerespectarea programului de transport are drept cauză imobilizările de parc din motive tehnice, cât și imobilizări din lipsă de personal. Lipsa unui tur sau doua la programul de circulație, nu face decât să modifice graficul și să se acumuleze pierderi la prestație, cuantificate în număr de km nerealizați și în semicurse pierdute.

La linia de autobuz **116** monitorizată în data de 12.01.2016, s-au constatat neîncadrări în programul de circulație la turul 1 și turul 15, pierderile fiind generate de numărul mare de autobuze imobilizate în autobază (21 de autobuze în ziua sondajului)

Pentru linia de tramvai **25** monitorizată în data de 27.01.2016, se constată diferențe mai mari de 6 minute între măsurători și grafic la două tururi (2 și 4) cauzate de parcul redus la program din motive tehnice.

În urma analizelor, au fost identificate o serie de cauze care au afectat regularitatea la program și anume:

-	Defecte tehnice la vehicule care conduc la imobilizări cu pierderi de tururi;
-	Lipsa personal (conducători vehicule);
-	Lipsa personal de coordonare la capăt de linie;
-	Indisciplina din partea participanților la trafic

Evaluarea Indicatorilor de performanta ai serviciului de transport public local in trimestrul IV- 2015

I.1.Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație

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		Trim.IV-2015	
	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real	Plan	Real
Tramvai	255	248,2	253,1	231,0	255,1	218,9	266,7	220,6
Troleibuz	161,4	160,4	157,3	153,2	157,5	143,1	160	143,2
Autobuz	655,6	608	631,6	586,6	643,5	577,6	687,6	589

- evoluția parcului mediu de vehicule participant la program pe trimestrul IV 2015 este în continuare una negativă. Capacitatea operatorului de a realiza sarcina de transport programată este 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 nu au fost asigurate la nivel de necesar. Degradarea în timp prin neglijarea termenelor de intervenții privind reparațiile programate sa acutizat 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. Efectele asupra prestației sunt evidente și se regăsesc în creșterea gradului de nemulțumire a utilizatorilor serviciului.

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 trimestrială a Indicatorului I2 :

Indicator de performanță I.2	Denumire indicator	Anul 2015 - valori				
		Trim. I	Trim.II	Trim.III	Trim.IV	Total
	Număr total reclamații privind calitatea transportului din care:	1338	930	1012	825	4105
	a) număr reclamații justificate	52	127	104	83	366
	b) număr reclamații soluționate	1338	930	1012	825	4105
	c) număr de reclamații la care RATB nu a răspuns în termen legal	0	0	0	0	0

Sesizarile au fost clasificate astfel:

Criterii de clasificare	Trim.I	Trim.II	Trim.III	Trim.IV	Total - 2015
C1 (comportament salariați)	803	485	515	489	2292
C2 (confort calatori)	40	29	201	19	289

C3 (salubritate interior/exterior)	20	17	26	20	83
C4 (informarea calatorilor)	0	6	9	2	17
C5 (activitatea comerciala)	341	246	162	197	946
C6 (securitatea calatorilor in vehicule)	134	147	99	98	478
Total	1338	930	1012	825	4105

Potrivit datelor transmise de operator, în trimestrul IV- 2015 la Indicatorul **1.2** -Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului, acesta se înregistrează cu un număr de **83** reclamații justificate clasificate astfel:

C1 (comportament salariați)	20 de reclamații justificate
C2 (confort calatori)-deficiențe funcționare aerotermă	8 reclamații justificate
C3 (salubritate interior/exterior)	11 reclamații justificate
C4 (informarea calatorilor) - deficiențe anunț vocal stație	1 reclamație justificată
C5 (activitatea comerciala)	20 reclamații justificate din care: - restituiri contravaloare suprataxă: 9 reclamații justificate - probleme reincarcare online: 9 reclamații justificate - card nefuncțional în momentul validării: 1 reclamație justificată
C6 (securitatea calatorilor in vehicule) - uzura și vechimea mare a parcului și deficiențe șină	24 reclamații justificate

Se observă că ponderea reclamațiilor justificate o reprezintă în continuare vechimea materialului rulant și deficiențe la șină.

Indicatorul 1.3 -Numărul autovehiculelor atestate Euro 3, Euro 4 raportat la numărul total de autovehicule necesar pentru realizarea programului de circulație.

Trim. I - 2015		
Programat numar de vehicule	Realizat poluare redusă >Euro3 (numar de veh.)	%
655,6*	608*	92,7
Trim. II - 2015		
Programat numar de vehicule	Realizat poluare redusă >Euro3 (numar de veh.)	%
631,7*	586,6*	92,9
Trim. III - 2015		
Programat numar de vehicule	Realizat poluare redusă >Euro3 (numar de veh.)	%
21.299	19.297	90,6
Trim. IV - 2015		
Programat numar de vehicule (medie la perioada)	Realizat poluare redusă >Euro3 (numar de veh.)	%
22713,0	19647,7	86,5

* medie perioada

La acest indicator în trimestrul IV- 2015 se constată o scădere a procentului privind poluarea. 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.

Indicatorul I.4 - Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători.

- Vechimea parcului de mijloace de transport rămâne principala cauză care determină nerealizări la program. Sarcina de transport nu mai poate fi realizată conform programului de transport, atât timp cât numărul de imobilizări 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.

Vechimea medie a parcului de mijloace de transport:

Tip transport	Vechimea medie a parcului(ani)				Durata normală de utilizare conf. H.G. nr. 2139/2004 [ani]
	Trim.I 2015	Trim.II 2015	Trim.III 2015	Trim.IV 2015	
Tramvai	17,92	18,25	18,42	18,42	12-18
Troleibuz	12,16	12,41	12,67	12,67	6-10
Autobuz	7,58	7,83	8,1	8,33	4- 8

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 dezabilitați	66	100	998

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 9.013,05 lei.

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

Trim.I		Trim.II		Trim.III		Trim. IV	
Numar accidente	Km. rulați	Numar accidente	Km. rulați	Numar accidente	Km. rulați	Numar accidente	Km. rulați
Numar accidente/1 mil. km		Numar accidente/1 mil km		Numar accidente/1 mil. km		Numar accidente/1 mil. km	
115	19.250.289	96	18.599.659	91	17.966.435	80	17.894.251
5,97		5,16		5,07		4,47	

- Din datele furnizate de operator se observă că operatorul înregistrează 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 și chiar evenimente de circulație cu implicarea mijloacelor de transport aparținând operatorului

Pe tipuri de transport, numărul de accidente pe trimestrul IV-2015 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	60/11.300.397

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 -2015:

Trimestrul	E.T.E.		E.T.A.
	Tw.	Tb.	
I	5706	2690	33567
II	14416	5470	41508
III	26700	13506	65067
IV	34875	16846	103137
Total -2015	81697	38512	243279

-La nivel de operator în trimestrul IV- 2015 se constată o creștere semnificativă a numărului de semicurse pierdute. Procentul de semicurse pierdute se ridică la **154858** semicurse pierdute, o creștere semnificativă față de trimestrul anterior, când operatorul înregistra un număr de **105273** semicurse pierdute. O creștere semnificativă a numărului de semicurse pierdute se regăsește la transportul cu autobuz, unde în trimestrul IV- 2015, numărul acestora a ajuns la **103137** semicurse pierdute. Procentul de pierdere de aproape **60%** la acest tip de transport, față de total semicurse programate, pune în evidență încă odată faptul că,operatorul nu dispune de capacitatea de transport necesară realizării programului, cauza principală fiind imobilizările.

Principalele cauze care au generat pierderi la program sunt următoarele:

-	condițiile meteo nefavorabile
---	-------------------------------

-	<i>căi de rulare cu capacitate de circulație redusă</i>
-	<i>indisciplina din partea celorlalți participanți la trafic</i>
-	<i>avarii în rețeau de transport a energiei electrice (independente de vointa operatorului) și altele datorate condițiilor meteo deosebite</i>
-	<i>capacitatea redusă de asigurare a necesarului de materiale și piese de schimb</i>
-	<i>nemodernizarea infrastructurii rețelei de transport și dotarea tehnica necorespunzătoare a unitatilor de unităților de exploatare</i>
-	<i>creșterea frecvenței în ceea ce privesc imobilizările din motive tehnice</i>
-	<i>lipsă personal(conducători vehicule)</i>
-	<i>creșterea numărului de zone de conflict</i>

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 trimestrul IV- 2015 la acest indicator operatorul nu se inregistreaza cu valori

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.

Concluzii AMRSP: În urma activității de monitorizare și evaluare s-au desprins o serie de probleme cu care se confrunta operatorul

constatări	
-	parc de tramvaie, troleibuze și autobuze îmbătrânit care necesită achiziții noi sau modernizări, care să respecte condițiile de calitate, confort și de mediu
-	cale de rulare pentru transportul pe șină care nu a beneficiat de reabilitări
-	scaderea vitezei comerciale cu implicații asupra realizării sarcinii de transport
-	sistem de monitorizare și dispecerizare on line care nu acoperă întregul parc aflat în exploatare, precum și sistem pentru informarea călătorilor în vehicule, stații și terminale deficitar;
-	unități de exploatare care gestionează parcul de vehicule (depouri, autobaze) care necesită modernizări
	lipsa unui sistem care 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
propuneri	
-	studii în vederea identificării zonelor de conflict și a măsurilor optime de deblocare în caz de incidente sau evenimente care afectează sistemul de transport urban în special cel electric;
-	introducerea obligativității în ce privește validarea pentru toate categoriile de utilizatori, în scopul determinării exacte a cererii de transport;
-	implementarea unui sistem de securitate în toate mijloacele de transport public precum și în unitățile RATB în scopul evitării actelor de violență și de distrugere;
-	modernizarea prin investiții a căilor de rulare, în vederea reducerii nivelului de zgomot și vibrații;
-	implementarea unor strategii de dezvoltare urbană și a transportului public;
-	implementare de locații parc&ride la intrările principale în Municipiul București prin a limita deplasările cu autoturismul din afara orașului către zona centrală;
-	tarife diferențiate în funcție de zone și intervale orare;
-	implementarea politicilor de dezvoltare a parcarilor pentru creșterea capacității rețelei de transport existente;
-	adoptarea unor măsuri de politică fiscală prin limitarea accesului autovehiculelor în zona centrală, care să se facă pe baza de taxă;
-	înființarea unui serviciu specializat(eventual în cadrul RATB), sau alte structuri din cadrul PMB, pentru ridicarea vehiculelor parcate ilegal de pe spațiile sau căile de circulație aferente mijloacelor de transport public în scopul fluidizării traficului;

Din partea RATB

Director General,

Radu Paul ORZAȚĂ

Din partea AMRSP

Director Servicii,

Ciprian CĂRNUȚĂ

Întocmit,

Șef Compartiment

Ing. Dan OSANU

AMRSP