

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 Martie 2017**

Pentru evaluarea activității operatorului de transport public local prin curse regulate, prestat de RATB la nivelul municipiului București, s-a întocmit și a fost transmis operatorului, programul lunar de monitorizare și de inspecție în unitățile de exploatare pe luna Martie 2017. Pentru aprecierea deficiențelor și neconformităților serviciului public de transport, Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice a considerat că este necesară verificarea valorilor indicatorilor de performanță specifici în fiecare lună în unitățile de exploatare ale operatorului. În cadrul analizei indicatorilor de performanță, în vederea stabilirii valorilor de referință se ține cont de toate elementele sau aspectele care pot influența prestația serviciului (capacitatea de transport și distribuția acesteia, starea tehnică a mijloacelor de transport și a infrastructurii, dotarea unităților de exploatare, nivelul de calificare a personalului prestator, investiții, modernizări, strategii de dezvoltare etc.). Astfel, 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 **Martie 2017**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 505/27.02.2017 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:

-	Autobaza Obregia - Bd. Alexandru Obregia nr. 2-10, sector 4
-	Depoul Titan - Bd. Theodor Pallady nr.64, sector 3
-	Serviciul Relații cu Publicul - Bd. Dinicu Golescu nr.1, sector 1
-	Sectia Rețele Electrice - Sos. Giurgiului nr.164
-	Depoul Berceni - Str. Emil Racovita nr.7, sector 4

Autobaza Obregia**Indicator I.1****Evaluarea indicatorului de performanta I.1 in perioada : 01.10.- 31.12.2016**

Octombrie 2016		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	312	84	84	100	30	30	100	30	30	100	114	114	100
2.	313	315	313	99	80	80	100	80	80	100	395	393	99
3.	381	441	438	99	110	110	100	110	110	100	551	548	99

Noiembrie 2016		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	312	84	84	100	30	30	100	30	30	100	114	114	100
2.	313	336	330	98	72	72	100	72	72	100	408	402	98
3.	381	462	458	99	99	99	100	99	99	100	561	557	99

Decembrie 2016		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	312	80	80	100	33	33	100	33	33	100	113	113	100
2.	313	320	317	99	88	88	100	88	88	100	408	405	99
3.	381	440	437	99	121	121	100	121	121	100	561	558	99

Autobaza Obregia administreaza un parc inventar de 60 de autobuze din care Euro 4, un numar de 29 si Euro 3, un numar de 31. Parcul deservește trei linii, a caror trasee fac legatura între zona de sud si zona centrala a orasului. Fiecare linie asigura in zi de lucru cate 4 tururi pe linia 312, 15 tururi pe linia 313 si 21 tururi pentru linia 381. Autobaza mai asigura 3 tururi pe linia preoraseanescă 471. Verificarea indicatorului I.1 „Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numarul necesar pentru realizarea programelor de circulatie” a fost facuta in perioada 01.10-31.12.2016 si a urmarit modul in care acesta s-a realizat, cauzele care au generat pierderi, precum si masurile luate de operator pentru a realiza integral sarcina de transport,

prevazuta in program. In acest sens, au fost verificate situatiile zilnice cu evolutia parcului la program. Totodata, pentru conformitate, au fost verificate atat registrul de raportari zilnice, cat si documentele in baza carora s-a efectuat prestatia. In urma verificarii documentelor s-a constatat ca prestatia este conforma cu programul la linia 312 (realizata in procent de 100%) pe intregul interval verificat, mai putin liniile 313 si 381 care sunt realizate in procent de 98-99%. Diferenta de parc care nu a participat la program este nefunctionala, avand defecte usoare de natura mecanica care necesita inlocuirea a 1-3 repere, considerate imobilizari de scurta durata, dar si autobuze care sunt imobilizate cu defecte grele. Acestea din urma, pe langa faptul ca au ponderea cea mai mare, costurile cu repunerea lor in functiune sunt destul de ridicate. In aceste conditii, in care parcul are o vechime de 9-10 ani cu un rulaj mediu cuprins intre 400 si 500 mii de km, exploatat in conditiile de trafic foarte aglomerat, la maxim de sarcina in orele de varf, impune o alta abordare in ceea ce privesc sumele alocate pentru intretinerea si repararea parcului. Fiind un serviciu caracterizat prin continuitate, asigurarea capacitatii de transport zilnic devine pentru operator o obligatie de serviciu a caror conditii se regasesc in Caiet de sarcini si Program de transport aprobat de Autoritatea Publica Locala. Chiar si in aceste conditii in care nu exista incheiat un contract de delegare a serviciului intre operator si autoritatea publica, RATB se achita de sarcina de transport care ii revine in baza actului administrativ (Decizia 1179/1990) si in limita alocatiei bugetare asigurate de autoritatea publica locala.

La aceasta data, RATB realizeaza fata de aceeaasi perioada a anului 2016 in zi de lucru un parc mai mare cu aproximativ 95 autobuze, parcul fiind in crestere. Aceasta revenire a parcului se observa si la autobaza Obregia unde cresterea de parc este de 8 autobuze.

Autobaza Obregia**Indicator I.8****Evaluarea indicatorului de performanta I.8 in perioada 01.10.- 31.12.2016**

Evaluarea indicatorilor de performanta la in perioada 01.10. - 31.12.2016											
Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	OCTOMBRIE 2016	312	21659.1	21659.1	-	1822.43	1822.43	-	1112.5	1112.5	-
		313	62348	61739	609	5632.26	5481.32	150.94	4011	3845	166
		381	110540	106878.8	3661.2	9216	7908.3	1307.7	4752	4649	103
Total			194547.1	190276.9	4270.2	16670.69	15212.05	1458.64	9875.5	9606.5	269

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	NOIEMBRIE 2016	312	21126.9	21126.9	-	1797.28	1797.28	-	1087	1087	-
		313	69308.5	65053.1	4255.4	6215.58	5815.36	400.22	4052	3817	235
		381	116204.4	110975.8	5288.6	8583.33	8345.9	237.43	5061	4822	239
Total			206639.8	197155.8	9544	16596.19	15958.54	637.65	10200	9726	474

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	DECEMBRIE 2016	312	21645.7	21645.7	-	1811.47	1811.47	-	1113	1113	-
		313	65126.2	63683.65	1442.55	6235.52	5703.9	531.62	4818	3966	851
		381		108624.4			8233.54		4962	4723	239
Total			86771.9	193953.75	1442.55	282168.2	15748.91	531.62	10893	9802	1090

La Indicatorul **I.8** - Număr de curse (semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație, Autobaza Obregia se înregistrează în perioada verificata cu **2576** semicurse pierdute din 30968 semicurse programate. Procentul de pierdere la semicurse este 8,3% din cele programate. Linia cu cele mai multe pierderi inregistrate este linia 313, cu 851 semicurse pierdute, traseu (Turnu Magurele - Piata Sf. Gheorghe). Cauza principala o constituie aglomeratia care se creeaza in zona Piata Sudului, datorita lucrarilor la pasajul subteran.

DepoulTitan**Indicator I.1****Evaluarea Indicatorului de Performanta I.1
(01.10.- 31.12.2016; 01.01.-31.01.2017)**

Octombrie 2016		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr.crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	63	63	100	15	15	100	15	15	100	93	93	100
2.	23	126	126	100	25	25	100	25	25	100	176	176	100
3.	27	147	147	100	20	20	100	20	20	100	187	187	100
4.	40	168	168	100	30	30	100	30	30	100	228	228	100
5.	46	21	21	100	5	5	100	5	5	100	31	31	100
6.	56	63	63	100	15	15	100	15	15	100	93	93	100

Noiembrie 2016		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr.crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	64	67	98,95	12	12	100	15	15	100	91	94	98,96
2.	23	126	126	100	20	20	100	25	25	100	171	171	100
3.	27	147	147	100	16	16	100	20	20	100	183	183	100
4.	40	168	168	100	24	24	100	30	30	100	222	222	100
5.	46	21	21	100	4	4	100	5	5	100	30	30	100
6.	56	63	63	100	12	12	100	15	15	100	90	90	100

Decembrie 2016		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr.crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	60	81	98,65	15	15	100	18	18	100	93	114	98,77
2.	23	120	120	100	25	25	100	30	30	100	175	175	100
3.	27	140	140	100	20	20	100	24	24	100	184	184	100
4.	40	160	160	100	30	30	100	36	36	100	226	226	100
5.	46	20	20	100	5	5	100	6	6	100	31	31	100
6.	56	60	60	100	15	15	100	18	18	100	93	93	100

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație, s-a verificat evolutia realizărilor fata de program, în intervalul 01.10 - 31.12.2016. In urma analizei s-a constatat ca din parcul inventar de 63 de

tramvaie, au participat la program in zi de lucru un numar de 28 tramvaie/zi in lunile octombrie si noiembrie si 31 tramvaie in luna decembrie. Coeficientul de utilizare a parcului in intervalul 01.10.-31.12.2016 se prezinta astfel:

- luna octombrie – 41,37%
- luna noiembrie – 41,80
- luna decembrie – 42,18%

Din informatiile primite si documentele puse la dispozitie de catre operator s-a constatat ca procentul de utilizare a parcului la program este influentat de numarul mare de tramvaie nefunctionale. Numarul acestora se ridica la 31, majoritatea cu defecte grele. Depoul realizeaza cu dificultate prestatia la limita, fara rezerve de parc. Cele mai multe vagoane sunt cu defecte grele si sunt imobilizate de 2-3 ani. Principalele cauzele care au condus la imobilizari sunt urmatoarele: boghiuri uzate sau blocate, caroserie corodata, sursa statica defecta, contact principal defect, precum si alte repere mecanice sau electrice. Pentru mentinerea in circulatie a vagoanelor cu Dnu expirata s-a procedat la expertizarea acestora de catre comisia numita in acest sens, astfel ca in anul 2016 au fost supuse verificarii un numar de 16 vagoane, care au primit aviz tehnic favorabil de utilizare la programul de transport persoane. De mentionat ca un numar de 8 vagoane din cele 16 verificate tehnic sunt la a doua avizare tehnica. In conditiile in care majoritatea lucrarilor de reparatii indiferent de natura acestora (planificate sau accidentale) depind de Uzina de Reparatii, iar finantarea acestei activitati nu este una corespunzatoare, parcul de tramvaie risca sa se reduca in continuare si sa nu mai poata indeplini sarcina de transport.

Pe langa problemele de natura tehnica in ceea ce priveste parcul de tramvaie, depoul se mai confrunta cu o serie de deficiente la activitatea de intretinere si igienizare a saloanelor mijloacelor de transport. Cu aceasta situatie se confrunta si celelalte depouri care nu au beneficiat de modernizari. Astfel ca pe timpul iernii acesta activitate se desfasoara in conditii dificile atat prin faptul ca temperaturile scazute creeaza probleme instalatiilor de alimentare cu apa, dar si personalului deservent. Calitatea acestor lucrari poate fi usor sesizata de catre unii utilizatori si adusa la cunostiinta operatorului, posibilitatile acestuia de remediere a situatiei uneori fiind reduse. De mentionat faptul ca la deprecierea confortului in mijloacele de transport o contributie o au unii utilizatori al caror comportament necivilizat lasa de dorit.

Depoul Titan
Indicator I.8

Evaluarea Indicatorului de performanta I.8 (01.10-31.12.2016)

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	OCTOMBRIE 2016	14	16791,60	16757,80	33,8	1588	1582,80	5,2	1776	1771	5
		23	39096,20	38904,40	191,8	2875,67	2857,20	18,47	2522	2508	14
		27	38367	38366,70	0,3	3022,87	3025,58	2,71	3572	3570	2
		40	48496,20	48335,80	160,4	3817,5	3799,93	17,57	4206	4190	16
		46	6301,99	6278,04	23,95	517,65	514,38	3,27	381	379	2
		56	19509	19326,20	182,8	1617	1625,23	8,23	2538	2504	34
Total			168561,99	167968,94	593,05	13438,69	13405,12	33,57	14995	14922	73

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	NOIEMBRIE 2016	14	16304,80	16611,5	-	1543,42	1571,60	28,18	1723	1748	-
		23	37858,20	37674,8	183,4	2789	2768,18	20,82	2442	2429	13
		27	37510,20	37498,6	11,6	2956,20	2959,43	3,23	3492	3488	4
		40	47183,40	47102,40	81	3716,80	3704,70	12,1	4022	4082	60
		46	6089,49	6089,49	-	500,15	499,28	0,87	366	366	-
		56	18824,4	18801	23,4	1564,5	1578,40	13,9	2448	2441	7
Total			163770,49	163777,79		13070,07	13081,59		14563	14554	84

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	DECEMBRIE 2016	14	16816,60	19082,70	-	1587,67	1820,08	-	1780	2001	-
		23	39062	38683,80	378,2	2866,67	2842,82	23,85	2520	2494	26
		27	37804,80	37741,60	63,2	2977,33	2983,42	-	3520	3513	7
		40	48124,80	47886,80	238	3784,37	3775,50	8,87	4174	4151	23
		46	6315,60	6288,82	26,78	518,83	515,28	3,55	385	380	5
		56	19590,60	19572,50	18,1	1617,50	1634,13	-	2550	2542	8
Total			167714,40	169256,22		13352,37	13571,23		14929	15081	69

La Indicatorul I.8 - „Număr de curse (semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație”, Depoul Titan se înregistrează cu **226** semicurse pierdute in perioada verificata. Pierderile reprezintă 0,5% din semicursele programate și nu

afectează prestația fiind considerate pierderi de proces. Pierderile de semicurse sunt justificate de aglomerația din trafic și de indisciplina participanților la trafic în special în zonele în care circulația este permisă pe șina de tramvai. De asemenea, pierderi la program mai pot fi înregistrate la anumite linii de transport care au trunchi comun și la care nu sunt corelate intervalele de succedare. Există astfel de situații la linia 27 și 23 care au trunchi comun pe aproximativ 65% din traseu și unde, datorită faptului că la capăt de traseu (Complex RATB Titan) pe schimbul II nu există controlor de capăt de linie, sunt create condiții de nerespectare a graficului, de multe ori întâlnindu-se situația ca vagoane ale liniilor 23 și 27 să se deplaseze unul după altul. În aceste condiții, este necesară introducerea unui controlor de capăt de linie pe schimbul II la capăt de traseu Complex R.A.T.B. Titan care să dirijeze plecările, astfel încât să se evite mersul în coloană, precum și o reanalizare a programului de transport al celor două linii, ca număr de vagoane și intervale de succedare.

Serviciul Relatii cu Publicul

Evaluarea indicatorului de performanta I.2. „ Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului”

Tabel cu incadrarea mesajelor inregistrate de operator in trim. IV-2016

Octombrie - 2016						
Total mesaje - din care:						
Sesizari	Solicitari de informatii	Propuneri si sugestii	Reveniri	Multumiri/felicitari	Probleme diverse	Clasari
586	101	93	81	44	74	92
Noiembrie - 2016						
Total mesaje - din care:						
Sesizari	Solicitari de informatii	Propuneri si sugestii	Reveniri	Multumiri/felicitari	Probleme diverse	Clasari
584	103	95	52	45	53	90
Decembrie -2016						
Total mesaje - din care:						
Sesizari	Solicitari de informatii	Propuneri si sugestii	Reveniri	Multumiri/felicitari	Probleme diverse	Clasari
434	74	61	33	36	31	54

In urma analizei facuta de operator pe baza clasificarilor prevazute in procedura de lucru, au rezultat urmatoarele valori care privesc indicatorul de performanta I.2. „ Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului”

Indicator de performanță I.2	Denumire indicator	Anul 2016 - valori			
		Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Trim.IV-2016
	Numărul total reclamații privind calitatea transportului din care:	351	331	274	956
	a) număr reclamații justificate	49	45	31	125
	b) număr reclamații soluționate	351	214	166	956
	c) număr de reclamații la care R.A.T.B. nu a răspuns în termen legal	0	0	0	0

Evoluția lunara a Indicatorului I.2 in trim. IV - 2016:

Criterii de clasificare	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Trim. IV - 2016
C1 (comportament salariați)	225	214	166	605
C2 (confort călători)	13	9	15	37
C3 (salubritate interior/exterior)	6	6	6	18
C4 (informarea călătorilor)	3	0	5	8
C5 (activitatea comercială)	83	68	58	209

C6 (securitatea călătorilor în vehicule)	21	34	24	79
Total	351	331	274	956

Sesizările au fost clasificate astfel:

Potrivit datelor transmise de operator, în trimestrul **IV - 2016** la Indicatorul **I.2 - Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului**, acesta se înregistrează cu un număr de **125** reclamații justificate, clasificate astfel:

C1 (comportament salariați)	43 reclamații justificate
C2 (confort călători) - deficiențe funcționare aerotermă/nefuncționare aer conditionat	8 reclamații justificate
C3 (salubritate interior/exterior)	7 reclamații justificate
C4 (informarea călătorilor) - deficiențe anunț vocal stație	5 reclamație justificate
C5 (activitatea comercială)	33 reclamații justificate din care: - restituiri contravaloare suprataxă/titlu de calatorie: 23 reclamații justificate; - probleme reîncărcare online: 7 reclamații justificate; - deficiente la achiziționare titlu de transport prin SMS: 3 reclamații justificate.
C6 (securitatea călătorilor în vehicule) - uzura și vechimea marelui parc și deficiențe sine	15 reclamații justificate;
C6-1 comportament calatori	14 reclamații justificate

Se observă că ponderea reclamațiilor justificate o reprezintă comportamentul salariaților cu **43** de reclamații justificate care vizează în principal agenții de control, casierii sau conducătorii de vehicule urmata de activitatea comerciala cu **33** reclamații. Fata de trimestrul IV – 2015, cand numărul de reclamații justificate era de 83, în trimestrul IV-2016 numărul acesta a ajuns la **125**. Cresterea mai evidentă a sesizărilor justificate se referă la comportamentul salariaților (C1), unde numărul acestora aproape s-au dublat. Activitatea comerciala (C1) se înregistrează cu 33 de reclamații justificate, ponderea cea mai mare (23 reclamații) se referă la restituiri contravaloare suprataxă/titlu de calatorie.

Sesizari inregistrate in intervalul 10.10-28.02.2017

Ianuarie-2017						
Total mesaje - din care:						
Sesizari	Solicitari de informatii	Propuneri si sugestii	Reveniri	Multumiri/felicitari	Probleme diverse	clasari
665	90	84	49	61	58	89
Februarie 2017						
Total mesaje- din care:						
Sesizari	Solicitari de informatii	Propuneri si sugestii	Reveniri	Multumiri/felicitari	Probleme diverse	clasari
616	96	47	51	44	80	110

În urma analizei facute de către operator a sesizărilor primite de la utilizatori, reclamațiile justificate se prezintă astfel:

Criterii de clasificare	Ianuarie	Februarie	Total
C1			
<i>Comportament salariați</i>	23	14	37
C2			
<i>Deficiente funcționare aeroterme</i>	14	1	15
C3			
<i>Salubritate vehicule</i>	4	5	9
C4			
<i>Placute de stație deteriorate</i>	1	3	4
<i>Disfuncționalități ale firmei luminoase care indică numărul liniei</i>	0	1	1
<i>Probleme reincarcare online</i>	6	7	13
<i>Deficiente la achiziționarea titlu de transport prin SMS</i>	1	2	3
<i>Defecțiuni validatoare</i>	8	1	9
<i>Echipamente nefuncționale la centre (PC, POS)</i>	0	4	8
C6			
<i>Deficiente sine</i>	6	8	14
<i>Comportament călători</i>	5	45	10
<i>Defecte aparute la vehicule aflate în mers</i>	4	4	8
<i>Refugii/statii persoane deteriorate</i>	0	1	1
<i>Prezența crengi pe rețeaua de contact a troleibuzelor</i>	1	0	1
Total	73	56	129

Pentru perioada 01.01 - 28.02.2016 se constată că numărul mai mare de reclamații îl reprezintă comportamentul salariaților RATB și vizează în primul rând comportamentul conducătorilor de vehicule și agenților de control. Fiind un serviciu cu tipuri diferite de transport (electric/auto) cu o arie mare de acoperire și un parc zilnic la program de aproape 1200 de vehicule, sesizările îmbracă diferite aspecte care de cele mai multe ori nu sunt justificate. Ex: nerespectarea traseului, nedeschiderea ușilor la semafor, viteză redusă de deplasare, nedeschiderea ușilor înainte de stație etc. Multitudinea de nemulțumiri ale utilizatorilor regăsită în sesizările făcute operatorului de multe ori vin pe fondul neînțelegerii, necunoașterii sau ignorării de către călători a anumitor instrucțiuni sau reguli care trebuie respectate în ceea ce privește utilizarea transportului public local de persoane. Nemulțumirile utilizatorilor nu se referă doar la confortul din mijloacele de transport, aria nemulțumirilor fiind extinsă și la infrastructura de transport (persoane, stații refugii, caii de rulare), dar și la informarea călătorilor, ritmicitate (nerespectarea programului de circulație) și nu în ultimul rând la activitatea comercială (probleme de reincarcare carduri online/abonamente etc.)

Chiar dacă operatorul caută permanent soluții pentru îmbunătățirea calității serviciului, nu toate problemele invocate de utilizatori sau sesizările care vizează anumite aspecte intra în sfera de competență a operatorului. Unele dintre aceste sesizări sunt îndreptățite, dar nu pot fi remediate decât prin intervenția administrației publice locale și sunt legate de investiții în sistemul de transport, fie că privesc infrastructura, fie că privesc înnoirea parcului sau modernizarea acestuia.

Sectia - R.E.S

Pierderea de curse la programul de transport nu poate fi doar o cauză a unui parc disponibil de vehicule îmbătrânit și cu probleme mari în menținerea în funcțiune la standarde de siguranță circulației, poate fi și din cauza unor defecte apărute în furnizarea de energie electrică, fie din cauza operatorului, fie din cauze independente de acesta. Așadar, analiza valorilor indicatorului de performanță I.8 - **“Numărul de curse (semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație”** la transportul electric trebuie făcută în așa fel încât să fie identificate cauzele care au generat întreruperi pe partea de furnizare a energiei electrice, cât și pe partea de rețea de transport sau aparate de rețea. În ultimii ani există tendința utilizării echipamentelor electrice din cadrul companiilor la limita de funcționare, cu riscul crescut al defectării, fapt care conduce la scoaterea din funcțiune a acestuia, respectiv

intreruperea alimentarii cu energie electrica a consumatorilor. Avariile in reseaua de alimentare cu energie electrica pentru tractiune duce de cele mai multe ori la imobilizari in trafic ale mijloacelor de transport cu efecte asupra realizarii programului de transport, dar si la ambuteiaje in trafic. Din informatiile primite de la operator in luna februarie 2017 s-au inregistrat pe langa deconectarile planificate si deconectari accidentale. Astfel in luna februarie s-au inregistrat un numar de 9 deconectari, din care la reseaua de contact 4 cu 89 minute pe timp de zi si 63 minute pe timp de noapte. La transportul cu troleibuzul s-au inregistrat un numar de 11 deconectari, din care in reseaua de contact una cu 11 minute pe timp de zi fara sa afecteze major programul de transport. Interventiile pentru repunerea in functiune au fost rapide, eliminandu-se pe cat posibil alterarea programului de transport. Printre cauzele care au condus la intreruperi in alimentarea cu energie se numara si uzura mare a unor instalatii, echipamente care apartin sistemului, (retea aeriana de contact, substatii electrice de tractiune, cabluri subterane etc.) si care necesita modernizari. Lipsa fondurilor necesare finantarii programelor de investitii in ceea ce priveste modernizarea sistemului aflat in exploatare este vizibil si necesita o alta abordare fata de modul in care trebuie realizate programele de mentenanta, nu conditionarea acestora de sumele alocate, si personalul existent, avand in vedere faptul ca principala caracteristica a serviciului este continuitatea. De mentionat ca programul de mentenanta a echipamentelor si instalatiilor din sistemul energetic RATB se realizeaza in continuare in baza si cu respectarea actualelor normative, (unele vechi) specifice activitatii care sunt in curs de reactualizare.

Din partea RATB

**Director General
Adrian Sorin Mihail**

Din partea AMRSP

**Director Servicii
Ciprian Carnuta**

Intocmit,
**Sef Compartiment
Ing. Dan Osanu**