

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti

Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63

e-mail: secretariat@amrsp.com.ro;

www.amrsp.com.ro

CIF 26246549

Cont RO74TREZ70521F155000XXXX

Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Transport și Infrastructură

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE
a indicatorilor de performanță realizați de Regia Autonomă de Transport București
pe trimestrul III-2018 (01.07.2018-16.09.2018)

În conformitate cu atribuțiile Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice, conferite de către HCGMB nr. 339/2009 și HCGMB nr. 112/2012 și ca urmare a adresei nr. 1977/09.11.2015, referitoare la perioadele de raportare a indicatorilor de performanță, precum și la programul trimestrial de transmitere a acestora către A.M.R.S.P. s-a primit de la Societatea de Transport București, prin adresa nr. 2322/22.10.2018, Raportul cu evoluția Indicatorilor de Performanță realizați în perioada 01.07-16.09.2018-trimestrul III-2018.

Întrucât, începând cu data de 17.09.2018, R.A.T.B s-a transformat în societate, în conformitate cu prevederile Regulamentului (CE) nr. 1370/2007 privind serviciile publice de transport feroviar și rutier de călători și ale Legii serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, evaluarea indicatorilor de performanță a fost făcută până la data intrării în vigoare a contractului de delegare a gestiunii serviciului de transport public local în regiunea București-Ilfov, încheiat la data de 17.09.2018 între A.D.I.T.P.B.I și Societatea de Transport București. De la acesta dată conform notificării nr. 362992/28.09.2018 transmisă de operator, activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai serviciului pentru transport public intră în competența A.D.I.T.P.B.I.

Evaluarea indicatorilor de performanță ai serviciului pe trimestrul III-2018

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

Tabel cu evoluția pe trimestrul III-2018 a numărului mediu de mijloace de transport utilizate la programul de transport:

Tip transport	Iulie 2018			August 2018			Septembrie 2018 (până la data de 16.09.2018 pentru tw. si tb.)			Trim. III- 2018		
	Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%
Tramvai	243,9	237,7	97,45	242,3	237,5	98,01	243,3	241,9	99,42	243,2	239	98,27
Troleibuz	152,7	152,3	99,73	152,7	151,8	99,41	151,8	151,4	99,73	152,4	151,8	99,61
Autobuz	668,1	668,0	99,98	669,4	669,4	100	728,0	728,0	100	688,5	688,5	100
Total	1064,7	1058		1064,4	1058,7		1123,1	1121,3		1084,1	1079,3	
	99,37			99,46			99,83			99,56		

În trimestrul III-2018 la indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație se observă o evoluție ușor negativă față de trimestrul anterior, în sensul că, parcul participant la program înregistrează o ușoară scădere. Raportat la aceeași perioadă a anului 2017 creșterea parcului participant la program pe cele trei tipuri de transport este nesemnificativă. Dacă în trimestrul III-2017 parcul mediu realizat era de 1014,5 mijloace de transport, în trimestrul III-2018 parcul mediu realizat este de 1079,3 unități. Ușoară creștere a capacității de transport la 99,56% (procentul de realizare a parcului față de planul de transport) față de aceeași perioadă a anului 2017 (99,26%) la nivel de operator vine în contextul unei mai bune organizări a procesului de exploatare, corelat cu o ritmicitate în ceea ce privește asigurarea necesarului de materiale și piese de schimb pentru exploatarea, întreținerea și repararea mijloacelor de transport din parcul circulant. Prin sondajele efectuate de către personalul AMRSP, pe unele din traseele aglomerate la orele de vârf, s-a constatat o reducere a gradului de încărcare în mijloacele de transport, dar nu suficient încât să satisfacă condițiile de calitate ale serviciului. O ușoară echilibrare a capacității de transport în raport cu cerințele utilizatorilor s-a resimțit pe traseele unde transportul s-a realizat cu autobuzul, iar creșterea de parc la program a fost semnificativă. Același lucru se poate spune și la transportul electric unde capacitatea de transport oferită utilizatorilor s-a modificat, dar nu semnificativ. Motivele sunt de natură tehnică și pune încă odată în evidență capacitatea redusă a Uzinei de Reparații în îndeplinirea programelor de reparații a materialului rulant defect, fără de care subunitățile de exploatare nu-și pot îndeplini programele de transport.

Indicatorul I.2. Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului: 1017, din care:

a) nr. de reclamații justificate - 226

b) nr. de reclamații rezolvate - 1017

c) nr. de reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termene legale - 0

Indicator de performanță I.2	Denumire indicator	Anul 2018 - valori			
		Iulie	August	Septembrie (până la data de 16.09.2018)	Trim. III-2018
	Numărul total reclamații privind calitatea transportului din care:	411	413	193	1017
	a) număr reclamații justificate	101	87	38	226
	b) număr reclamații soluționate	411	413	193	1017
	c) număr de reclamații la care R.A.T.B. nu a răspuns în termen legal	0	0	0	0

Evoluția lunară a Indicatorului I.2 în trim. III-2018:

Criterii de clasificare	Iulie	August	Septembrie (până la data de 16.09.2018)	Trim. III-2018
C1 (comportament salariați)	37	23	10	70
C2 (confort călători, deficiente funcționare sisteme de climatizare)	2	2	0	4
C3 (salubritate interior/exterior)	2	6	2	10
C4 (informarea călătorilor)	3	4	1	8
C5 (activitatea comercială)	15	24	12	51
C6 (securitatea călătorilor în vehicule)	42	28	13	83
Total	101	87	38	226

Sesizările au fost clasificate astfel:

Potrivit datelor transmise de operator în trimestrul **III-2018** (perioada: 01.07.-16.09.2018) la Indicatorul **I.2 - Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului**, acesta se înregistrează cu un număr de **226** reclamații justificate, clasificate astfel:

C1 (comportament salariați)	70 reclamații justificate
C2 (confort călători) - deficiente funcționare aerotermă/nefuncționare aer conditionat	4 reclamații justificate
C3 (salubritate interior/exterior)	10 reclamații justificate
C4 (informarea călătorilor) - deficiente anunț vocal stație	8 reclamații justificate (site, în stații, în vehicule)
C5 (activitatea comercială)	16 reclamații justificate (restituire contravaloare suprataxa) 23 reclamații justificate (probleme reincarcare online) 9 reclamații justificate (probleme aparute la validatoare) 3 reclamații justificate - echipamente nefuncționale la centre (POS, lipsa conexiune internet)
C6 (securitatea călătorilor în vehicule) - uzura și vechimea mare a parcului și deficiențe	31 reclamații justificate (deficiente sine)

sină	12 reclamații justificate (comportament calatori) 7 reclamații justificate (refugii/statii, peroane deteriorate, garduri lipsa) 33 reclamații justificate (uzura vehicule)
------	---

Se observă că ponderea reclamațiilor justificate o reprezintă securitatea călătorilor în vehicule, clasificare **C6** (deficiențe șine, comportament călători, refugii/statii sau peroane deteriorate, garduri lipsă, uzură vehicule) cu **83** reclamații justificate, fapt care impune luarea de urgență a măsurilor necesare de eliminare a deficiențelor, cu implicarea tuturor factorilor responsabili cu prestarea și calitatea serviciului. În rapoartele de evaluare ale AMRSP privind prestarea și calitatea serviciului de transport public local oferit de operator utilizatorilor (pe baza indicatorilor de performanță, a informațiilor puse la dispoziție de operator și a observațiilor din teren) au fost semnalate aceste aspecte legate de starea tehnică a infrastructurii și a mijloacelor de transport (vechime și grad de uzură), cauzele care au generat situația actuală, precum și măsurile care se impun pentru a evita producerea de evenimente ce pot afecta utilizatorii serviciului și buna funcționare a acestuia. O altă categorie de sesizări se referă la comportamentul salariaților, clasificare (**C1**) cu un număr de **70** de sesizări, majoritatea cu referire la personalul operatorului cu atribuții de control, care verifică în saloanele mijloacelor de transport modul în care utilizatorii serviciului validează călătoria. Față de perioada anterioară (trimestrul II-2018) numărul sesizărilor cu referire la comportamentul salariaților operatorului este în scădere.

Raportat la numărul de utilizatori ai serviciului de transport public local oferit de RATB, numărul de reclamații la nivelul trimestrului III-2018 cu referire la calitatea serviciului, nu constituie o valoare care să influențeze negativ prestația. Analiza acestui indicator trebuie făcută ținând cont de toate elementele care contribuie la alterarea calității serviciului, dar și a cauzelor care generează nemulțumiri în rândul utilizatorilor. Unele dintre sesizări privind dotările din saloanele mijloacelor de transport sunt adresate de utilizatori operatorului (nejustificat) în condițiile în care, acesta are în competența sa exploatarea și întreținerea, mai puțin achiziționarea acestora, sarcina aparținând proprietarului bunurilor puse la dispoziție operatorului pentru efectuarea serviciului.

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

Iulie 2018		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
20710	20708	100
August 2018		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
20751	20750	100
Septembrie (până la data de 16.09.2018)		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
21840	21839	100
Trimestrul III- 2018		
Programat nr. veh.(medie)	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
63301	63297	100

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-2018 se constată că numărul de mijloace de transport mai puțin poluante care au participat la program a rămas constant. Având o vechime de peste 10 ani nu se poate vorbi de o poluare redusă, amprenta emisiilor de carbon, fiind în concordanță anul fabricației, clasa de poluare euro, kilometri efectuați, condițiile de exploatare, starea tehnică actuală. Așadar, înnoirea parcului poate da o altă interpretare acestui indicator existând un raport între parcul nou achiziționat (poluare redusă) și cel existent aflat în exploatare.

Indicatorul I.4. Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători**Tabel cu vechimea parcului de vehicule:**

Tip mijloc de transport	Parc disponibil	Vehicule cu dotări minime		Vechime parc	Durata normală de utilizare conf. H.G. nr. 2139/2004
[U/M]	[nr.veh]	[nr.veh]	[%]	[ani]	[ani]
Tramvai	444	76	17,1	19 ani, 7 luni	12-18
Troleibuz	261	100	38.3	15 ani, 5 luni	6-10
Autobuz	990	990	100	11 ani	4-8
TOTAL	1695	1167	68,84		

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 această dată. Chiar dacă Uzina de Reparații are capacitatea de producție suficientă necesară repunerii în funcțiune a mijloacelor de transport imobilizate, în special la tramvaie, aceasta nu se poate realiza tocmai din lipsa resurselor financiare reduse. Gradul de uzură este unul foarte ridicat în special la transportul cu tramvaiul și troleibuzul. În rapoartele de evaluare precedente au fost menționate atât starea tehnică a parcului cât și cauzele care au generat situația actuală a acestuia, rolul și importanța Uzinei de Reparații în procesul de exploatare, precum și dezechilibrele create de o finanțare necorespunzătoare a sistemului care au condus de cele mai multe ori la nerespectarea programelor de reparatii, conform ciclului de intervenție. Efectele unui parc cu o astfel de vechime pot fi regăsite nu numai într-o eficiență energetică scăzută, dar și în ceea ce privește confortul călătorilor, calitatea mediului etc. În tabelul de mai sus cu vechimea parcului de vehicule, cifrele furnizate de operator oferă o imagine în ceea ce privește doar numărul de ani vechime, nu și a numărului de kilometri efectiv rulați, fapt care ar pune și mai mult în evidență necesitatea înnoirii parcului. De menționat și faptul că o parte din mijloacele de transport au fost modernizate (tramvaiele), acestea având o nouă durată de funcționare ridicată, anul punerii în funcțiune a acestora fiind în perioada 1974-1985. Ca o concluzie, înnoirea parcului cu mijloace de transport devine prioritară în raport cu noile reglementări privind protecția mediului, dar și a faptului că eforturile financiare necesare menținerii în funcțiune devin costisitoare.

Tabel cu dotări minime de confort pe tipuri de vehicule:

Tip echipament confort	Parc tramvai			Parc troleibuz			Parc autobuz		
	Inventar	Cu echipament	%	Inventar	Cu echipament	%	Inventar	Cu echipament	%
instalație ventilație	444	444	100	261	261	100	990	990	100
instalație informare călători	188	188	100	261	261	100	990	990	100
acces persoane cu dizabilități	76	76	100	100	100	100	990	990	100
instalație climatizare salon călători	3	3	100	34	34	100	990	990	100

Indicatorul I.5. *Despăgubiri plătite de către operatorii de transport/transportatorii autorizați pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu pentru desfășurarea transportului*

La acest indicator, operatorul se înregistrează cu suma de **10.935,70** lei, suma se recuperează.

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

Iulie 2018		August 2018		Septembrie (până la data de 16.09.2018)		Trim. III - 2018	
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	
39	6 834 194	24	6 849 834	31	5 881 900	94	19 565 928
5,70		3,50		5,27		4,80	

Numărul de accidente pe trimestrul III-2018 pe tipuri de transport:

Tramvai nr. acc./km. rulați	Troleibuz nr. acc./km. rulați	Autobuz nr. acc./km. rulați	Total trim. III - 2018 nr. accidente/km. rulați
8/3 941 421	13/2 080 329	73/13 544 178	94/19 565 928
2,03	6,25	5,39	4,80

În trimestrul III – 2018 operatorul se înregistrează la acest indicator cu un număr de **94** de accidente la un rulaj de **19.565.928** km. Raportat la trimestrul II-2018, numărul accidentelor produse în timpul procesului de exploatare este în scădere. Acest indicator este influențat în primul rând de starea tehnică a parcului, evidențiată la indicatorul I.4 - Vechimea mijloacelor de transport și dotările de confort pentru călători și anume vechime mare și grad de uzură ridicat, dar și a condițiilor oferite de rețeaua de transport din municipiul București.

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 trim. III - 2018:

Trimestrul III - 2018	DTE (E.T.E.) (DIVIZIA TRANSPORT ELECTRIC)		DTA (E.T.A.) (DIVIZIA TRANSPORT AUTOBUZE)
	Tw.	Tb.	
<i>Iulie</i>	3041	1324	4308
<i>August</i>	2384	1050	4761,5
Septembrie (până la data de 6.09.2018)	2475	1122,5	8566,5
Total trim. III - 2018	7900	3496,5	17636



Grafic cu evoluția semicurselor pierdute pe trimestrul III - 2018

La nivel de operator, în **trimestrul III – 2018** numărul de semicurse pierdute la cele trei tipuri de transport este de **29.032,5**. Se constată o scădere a numărului de semicurse pierdute față de trimestrul anterior la toate tipurile de transport (31.469,5 semicurse pierdute în trimestru II-2018). Procentul de semicurse pierdute nu reprezintă un procent care să influențeze negativ prestația, cu precizarea că la acest indicator valorile realizate sunt raportate la un program propus de operator și nu la un program de transport întocmit în conformitate cu cererea. Cauzele care generează pierderi la program privesc atât infrastructura cât și mijloacele de transport și nu în ultimul rând gradul mare de aglomerație din trafic.

Principalele cauze care au generat pierderi la program sunt următoarele:

- *sistem de management al traficul partial functional;*
- *lucrari edilitare;*
- *căi de rulare cu capacitate de circulație redusă;*
- *indisciplina din partea celorlalți participanți la trafic;*
- *capacitatea redusă de asigurare a necesarului de materiale și piese de schimb;*
- *nemodernizarea infrastructurii rețelei de transport și dotarea tehnică necorespunzătoare a unităților de exploatare;*
- *creșterea frecvenței în ceea ce privește imobilizările din motive tehnice;*
- *lipsă personal (conducători vehicule);*
- *creșterea numărului de zone de conflict.*
- *condiții meteo nefavorabile*

Indicatorul I.9. Număr de trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de călători pe o perioadă mai mare de 24 ore

În trimestrul III - 2018 la acest indicator operatorul se înregistrează cu următoarele trasee suspendate:

Luna	Linia	Traseu	Perioada suspendării	Cauza suspendării	Măsuri de înlocuire
<i>Iulie</i>	-	-	-	-	-
<i>August</i>	<i>23, 27</i>	<i>Calea Dudești nr. 149</i>	<i>15.08.2018, ora 06:00- 16.08.2018, ora 04:00</i>	<i>Lucrări de remediere a unei avarii la rețeaua publică de canalizare</i>	<i>Naveta 627</i>
	<i>41</i>	<i>Piața Presei-Ghencea</i>	<i>25-26.08.2018</i>	<i>Lucrări de revizie</i>	<i>Naveta 641</i>
Septembrie (până la data de 6.09.2018)	-	-	-	-	-

La acest indicator, operatorul se înregistrează cu **3 trasee** suspendate.

Indicatorul I.10. Număr de călători afectați de I.8 și I.9

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 I.8 și I.9.

Din partea RATB
Director General,
Adrian Sorin MIHAIL

Din partea AMRSP
Director Servicii,
Ciprian CĂRNUȚĂ

Întocmit,
Șef Compartiment
Ing. Dan OSANU