

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 2014**

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 2014, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 1797/14.01.2014, 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.

Locațiile stabilite și incluse în programul de monitorizare pentru luna **ianuarie 2014**, au cuprins următoarele comparimente, după cum urmează:

1. Serviciul vanzari si control situat în Calea Șerban Voda nr. 164-168 sector 4, în data de 23.01.2014 în scopul lămurii anumitor aspecte legate de modul în care RATB atribuie valori indicatorului de performanță al Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate, denumit în continuare **I.5 - Despăgubirile plătite de către operatorul de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului.**

Dacă vorbim strict numai de despăgubiri privind calitatea serviciului, atunci aria despăgubirilor ce influențează indicatorul **I5**, este una restrinsă și se referă doar la anumite aspecte ce decurg din activitatea exclusivă de exploatare a mijloacelor de transport public puse la dispoziția călătorilor de către operator. Conform fișei de inspecție nr 1/23.01.2014 au fost verificate cele trei compartimente care asigură și sunt responsabile de:

-	vânzarea produselor tarifare;
-	controlul modului în care aceasta sunt întrebuințate de utilizatori, în scopul în care au fost achiziționate;
-	preluarea tuturor reclamațiilor și sesizărilor cu privire la distribuția produselor tarifare (Call Center);

Cele trei compartimente prin atribuțiile care le revin, fac posibilă punerea în evidență a rezultatelor a activității de exploatare, a întregului Sistem de Transport Public Local prin curse regulate, prestat de RATB la nivelul Municipiului București.

Gradul de **satisfacție** a utilizatorilor acestui serviciu de transport, reprezintă măsura cu care prestatorul Serviciului de Transport Public Local operează în fiecare moment. Cele două activități, de vânzare a produselor tarifare și cea de control sunt asistate de Compartimentul Call Center care este interfața de comunicare, punctul de legătură dintre operator și clienții, sau potențialii săi clienți.

Ca orice activitate economică și activitatea desfășurată de Serviciul Public de Transport Local la nivelul Municipiului București, are ca obiectiv atingerea nivelului de venituri proprii planificate. Acest obiectiv se poate realiza prin acea funcție care este responsabilă cu identificarea, anticiparea și satisfacerea dorințelor clienților, cu alte cuvinte procesele care conduc la implementarea conceptelor. Dacă atragerea cererii se referă la produsele tarifare și acțiuni promoționale, satisfacerea cererii se referă la canalele de distribuție și activități de logistică. Legătura promptă, rapidă, flexibilă și elastică a operatorului serviciului de transport la dinamica mediului, poate identifica situațiile neprevăzute și da posibilitatea de a interveni atât în sistemul

de transport cât și în comportamentul consumatorilor (nevoile și cerințele consumatorilor față de serviciul oferit). Forța de vânzare a produselor tarifare poate avea un efect direct asupra veniturilor și rezidă din capacitatea de a determina potențialii clienți de a cumpăra serviciul. Publicitatea de informare a utilizatorilor despre serviciul prestat, prin centrele de eliberare a titlurilor de călătorie, poate modifica comportamentul utilizatorului în vederea cumpărării titlurilor de călătorie precum și educarea consumatorilor privitor la aspectele civice și sociale de conviețuire în comunitate (respectarea legilor, instruirea cu privire la ce ai voie legal să faci în timpul consumării serviciului). Toate aceste considerente pot fi transpuse având ca efect, o diminuare a gradului ridicat de probleme cu care se confruntă operatorul la acesta data. Obiectivul final al operatorului este cel de satisfacție al utilizatorului, prin prestarea unui serviciu de calitate și la costuri care pot fi suportate de utilizator. Această țintă poate fi atinsă prin menținerea la un nivel care să nu afecteze **Indicatorii de Performanță ai serviciului**.

Măsura în care indicatorul de performanță **I.5 - Despăgubirile plătite de către operatorul de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului** poate fi afectat de activitatea serviciului comercial, doar de aspectele generate de nerespectarea condițiilor de calitate în ce privește vânzarea produselor de tarifare și a modului în care sunt verificați utilizatorii serviciului în ce privește validarea titlurilor de călătorie. Așadar măsura în care indicatorului **I5** poate fi afectat de activitatea Serviciului Comercial, este una redusă și îmbracă aspecte legate de **restituiri de sume necuvenite**, încasate de operator, ca rezultat al unor eroari umane, ca efect al validărilor repetate de către utilizator. Ori calitatea se referă la întregul serviciu prestat care poate fi influențată atât de factori de natură tehnică, financiară cât și umană, care asigură funcționarea întregului sistem de transport.

Întrucât indicatorul la care facem referire are un caracter general și lasă loc de interpretări, sunt necesare unele clarificări. În acest sens AMRSP va solicita o întâlnire cu reprezentanții RATB (care au participat la elaborarea Proiectului de Regulament și Caiet de Sarcini al Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate) pentru a lămurii conținutul indicatorului **I5 - Despăgubirile plătite de către operatorul de transport pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului** și de a atribui acestuia sensul corect. Totodată se va identifica factorii și activitățile din sistem care poate afecta indicatorul.

Activitatea comercială de vânzare a produselor tarifare este strins legată de aceea de **verificare și control** în mijloacele de transport, dar și a modului în care utilizatorii serviciului de transport folosesc titlurile de călătorie. Această activitate se desfășoară în baza unor proceduri și a unui regulament de ordine interioară. Efectele unei astfel de activități pot fi regăsite în creșterea gradului de încasări, diminuarea numărului de călători neplătitori și a sancțiunilor aplicate persoanelor care nu dețin titluri de călătorie. Serviciul în sine, prin activitatea pe care o desfășoară, constituie bariera care poate opri orice tentativă de fraudă a utilizatorului.

Având în vedere, că Serviciul de Transport Public Local de persoane prin curse regulate, este un serviciu de utilitate publică, comunicarea dintre client sau potențialii săi clienți și operatorul serviciului se realizează prin Serviciul Relații Publice.

Orice astfel de serviciu este construit pe trei componente: oameni, tehnologie și procese, eficiența acestuia fiind determinată atât de performanța fiecărei componente în parte cât și de modul în care ele lucrează împreună. Este de fapt interfața de comunicare între utilizator și prestator (operator).

Intrucât acest proces este unul care poate influența calitatea serviciului, prin indicatorul de performanță al serviciului **I.2.- Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului** în data de 30.01.2013 AMRSP, prin comparimentul de specialitate, a trecut la verificarea modului în care operatorul Serviciului de Transport Public Local prin curse regulate, se înregistrează și rezolvă toate sesizările și reclamațiile primite din partea utilizatorilor.

RATB este organizat și dispune de un astfel de serviciu integrat denumit Serviciul Relații Publice, rolul acestuia este bine definit în a asigura în primul rând suportul informațional necesar clienților sau potențialilor clienți, suport furnizat printr-o infrastructură specifică de către un personal specializat. Această activitate poate fi asigurată eficient prin utilizarea de tehnologii, echipamente și aplicații care să permită preluarea tuturor sesizărilor, reclamațiilor venite din partea utilizatorilor, indiferent de natura, conținutul lor și forma de transmitere (scris, telefonic, internet). Canalul de comunicare trebuie să

fie unul comun, accesibil tuturor compartimentelor cărora le revine preluarea și rezolvarea acestora. Clasificarea reclamațiilor și înregistrarea unică printr-o aplicație este un alt element care poate simplifica întregul proces de relaționare cu publicul. Call Center din cadrul RATB dispune la această dată de o linie telefonică și un număr unic(9391) dedicat clienților, afișat la toate centrele de vânzare a produselor tarifare, precum și de personal specializat care poate furniza informații cu privire la serviciul și produsul tarifar oferit spre vânzare. Introducerea de tehnologie care asigură preluarea și efectuarea apelurilor, accesarea bazelor de date, efectuarea rapoartelor pentru monitorizarea activității poate contribui esențial la creșterea calității serviciului și implicit a gradului de satisfacție a utilizatorilor serviciului. Este important ca serviciul public să fie privit prin prisma cetățeanului ca principal beneficiar al acestuia, calitatea unui serviciu fiind apreciată în funcție de gradul de satisfacție exprimat de cetățeni.

Gradul de civilizație și bunăstare al unei colectivități locale depinde de :

-	diversitatea si calitatea serviciului oferit
-	satisfacerea nevoilor clientilor in ceea ce priveste calitatea serviciului, la momentul si locul potrivit, la un cost cat mai mic pentru client, in conditiile unor relatii agreabile si eficiente cu aceasta si ale unui sistem administrativ fara erori

În acest sens serviciul oferit trebuie să-l entuziasmeze pe client, el trebuie să fie încântat de serviciul care i se oferă și niciodată să nu se piardă din vedere faptul că acesta are prioritate absolută. Datorită multitudinii de tipuri de clienți și preferințe ale acestora, în mod inevitabil vor exista și clienți care vor avea de reclamat diverse aspecte legate de serviciul achiziționat.

Pentru o bună cunoaștere a cerințelor clienților, în cadrul operatorului de transport Public Local prin curse regulate din Municipiul București, RATB trebuie să existe un proces eficient și eficient de preluarea și tratare a reclamațiilor, de care pot beneficia operatorul și clienții săi, reclamantii, precum și alte părți interesate.

Informațiile care se obțin prin procesul de tratare a reclamațiilor ajută la îmbunătățirea serviciului, contribuind la remedierea aspectelor care nu au acoperit în totalitate așteptările clienților. Atunci când reclamațiile sunt tratate corespunzător, rezultatul este o îmbunătățire a reputației operatorului atingându-se astfel obiectivul propus și anume cel de calitate.

Tratarea reclamațiilor reprezintă punctul cheie al întregului proces și se bazează pe câteva aspecte și anume :

-	vizibilitate, când informațiile referitoare la modul și locul în care se poate formula o reclamație, trebuie facute publice pentru clienți;
-	accesibilitate, când un proces de tratare a reclamațiilor trebuie să fie ușor accesibil tuturor reclamațiilor și dispune de informații asupra detaliilor privind formularea și rezolvarea reclamațiilor;
-	promptitudine, când fiecare reclamant va trebui să primească la timp răspunsul la petiția formulată;
-	Obiectivitate, când fiecare reclamație trebuie tratată într-un mod echitabil, obiectiv și imparțial, în cadrul procesului de tratare a reclamațiilor.

Pentru a fi în stare să trateze cu succes orice reclamație, operatorul serviciului trebuie să planifice și să proiecteze un proces de tratare a reclamațiilor eficient și eficient pentru a crește loialitatea și satisfacția clientului.

Desfășurarea unui proces de tratare a reclamațiilor cuprinde, de regulă următoarele activități:

Comunicarea	<i>informațiile privind procesul de tratare a reclamațiilor, prezentate în broșurile, pliante sau în format electronic, vor fi puse prompt la dispoziția clienților.</i>
Primirea reclamației	<i>după primirea reclamației inițiale, reclamantul se va înregistra cu informațiile suport și cu un cod (număr) de identificare unic.</i>
Înregistrarea reclamației inițiale	<i>trebuie să identifice soluționarea dorită de către reclamant și orice alte informații necesare pentru tratarea eficientă a reclamației.</i>
Urmărirea reclamației	<i>- reclamația se va urmări de la primirea inițială, de-a lungul întregului proces, până când reclamantul este satisfăcut sau este luată decizia finală. Stadiul curent ar trebui pus la dispoziția reclamantului la cerere și la intervale regulate, cel puțin la termenele prestabilite.</i>
Confirmarea de primire a reclamației	<i>primirea fiecărei reclamații ar trebui confirmată imediat reclamantului imediat reclamantului (prin poștă, telefon sau email) de către</i>

	<i>reprezentantul operatorului. Evaluarea inițială a reclamației după primire, fiecare reclamație ar trebui evaluată inițial în raport cu criteriile precum severitatea, implicația asupra securității, complexitatea, impactul și necesitatea acțiunii imediat.</i>
Cercetarea reclamațiilor	<i>operatorul va face orice efort rezonabil pentru a cerceta toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație. Nivelul cercetării ar trebui să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.</i>
Răspunsul la reclamații	<i>ca urmare a unei cercetări corespunzătoare, organizația ar trebui să ofere un răspuns, pe cât posibil să corecteze problema și să prevină apariția ei în viitor. În cazul în care reclamația nu poate fi rezolvată imediat, aceasta va fi tratată astfel încât să ducă la o rezolvare eficientă cât de curând posibil.</i>
Comunicarea deciziei	<i>decizia sau orice acțiune întreprinsă privind reclamația, care este relevantă pentru reclamant sau personalul implicat, va fi comunicată îndată ce decizia sau acțiunea este luată.</i>
Închiderea reclamației	<i>reclamantul acceptă soluția propusă, atunci aceasta va fi îndeplinită și înregistrată.</i>

Dacă reclamantul respinge soluția propusă, reclamația rămâne deschisă. Acest fapt se va înregistra iar reclamantul va fi informat cu privire la alternativele pe care le are, de a face recurs. În astfel de situații, operatorul va continua să urmărească evoluția reclamației până când toate opțiunile rezonabile de recurs sunt epuizate sau reclamantul este satisfăcut. Pentru a-și atinge scopul propus, operatorul ar trebui să **clasifice** și apoi să analizeze toate reclamațiile pentru a identifica problemele sistematice, cele care sunt repetitive ori singulare precum și tendințele, pentru a utiliza rezultatele obținute la eliminarea cauzelor fundamentale ale reclamațiilor. Reclamațiile trebuie tratate prompt, în concordanță cu urgența lor.

Procedura după care RATB desfășoară activitatea de rezolvare a tuturor reclamațiilor la această dată, este una obișnuită și utilizată de mai toate organizațiile în momentul de față. Pentru a avea o imagine clară a tuturor reclamațiilor care pot afecta indicatorul de performanță specific, **I.2.- Numarul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului** s-a convenit de comun acord, întocmirea unei liste de către serviciul Relații Publice din RATB, cu toate tipurile de sesizări și reclamații cu care acesta se înregistrează operatorul, în scopul identificării clare a celor reclamații care pot afecta indicatorul supus evaluării. Astfel prin stabilirea acestora se va putea determina și limitele reale acceptabile în care se poate încadra indicatorul, fără a afecta calitatea serviciului, precum și ținta care trebuie atinsă în menținerea gradului de satisfacție a utilizatorului serviciului. De asemenea performanța serviciului va fi determinată de capacitatea operatorului de a utiliza o platformă tehnică dotată cu tehnologie și aplicații software, specifice unei astfel de activități și care să poată prelua și înregistra toate tipurile de sesizări și reclamații, indiferent de modul și locația de preluare (telefonice, email, poștă).

Urmărirea procesului de rezolvare să fie accesibil tuturor celor care participă la acesta, de la preluarea reclamațiilor și până la comunicarea deciziei, iar înregistrarea să fie unică. În acest sens AMRSP va susține și va înainta spre dezbateri Autorității Publice Locale, orice propunere justificată de proiect, venită din partea RATB cu privire la îmbunătățirea acestui proces. Având în vedere că Serviciul de Transport Public Local este un serviciu care se adresează publicului, gradul de satisfacție a acestuia în ce privește calitatea, este dat de evoluția **indicatorilor de performanță** ai serviciului. Evaluarea acestora pentru luna decembrie s-a făcut în baza rezultatelor obținute de operator și transmise la AMRSP prin adresa nr.25742/20.01.2014.

Pentru luna decembrie 2013 evoluția acestora a fost următoarea:

Referitor la indicatorul I8 - Numar de curse,(semicurse) trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație:
--

- se constată o evoluție pozitivă la transportul electric, în sensul că numărul de curse neefectuate s-a diminuat la parcul exploatat de tramvaie și s-a păstrat aproape constant la parcul exploatat de troleibuze

Aceasta situație reflectă faptul că organizarea serviciului a fost făcută cu o mai mare atenție de către operator.

Referitor la indicatorul I9 - Numar de trasee pe care operatorul nu a efectuat transportul public local de calatori pe o perioada mai mare 24 de ore:

- operatorul nu se inregistreaza cu valori

Întrucât Servicul de Transport Public Local, este unul destul de complex, evaluarea acestuia se face pe baza indicatorilor de performanță specifici serviciului. De aceea sunt necesare monitorizări pe teren cu scopul verificării modului în care sunt realizate programele de circulație și de depistare a deficiențelor ce pot fi eliminate, prin luarea de măsuri cu caracter de reglementare.

În acest sens, pe luna Ianuarie 2014 a fost supus monitorizării traseul linei 232, pe o perioada de timp mai mare si la intervale orare diferite. Rezultatele,concluziile și propunerile se regăsesc în anexa 1 si 2 la prezentul raport.

Din partea RATB
Director General
Daniel Florentin Doman

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CĂRNUȚĂ

Șef Compartiment
Ing. Florea CHELU

Întocmit
Ing. Dan OSANU

FISA MONITORIZARE PRIVIND REGULARITATEA

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	232
Traseu deservit	Real Berceni - Piata Unirii
Statia de imbarcare	Aparatorii Patriei
Statie intermediara	Piata Eroii Revolutiei
Capat de traseu	Piata Unirii
Lungime traseu	10.400 km
Interval de monitorizare	07.00 - 08.00
Numar statii	22

B. Rezultatele monitorizarii

	Saptamana-20.01-26.01.2014				
	20.01.2014	21.01.2014	22.01.2014	23.01.2014	24.01.2014
0	1	2	3	4	5
Nr.inv. autobuz	6228	4109	4234	4324	4195
Conditii meteo	favorabile	favorabile	favorabile	favorabile	modificari usoare-tendinte negative
Ora sosirii in statia Cart. Ap.Patriei	07.11.	07.11.	07.08.	07.11.	07.11.
Ora sosirii in statia intermediara Piata Eroii Revolutiei	07.46.	07.30.	07.27.	07.30.	07.29.
Ora sosirii in statia Piata Unirii	07.57.	07.41.	07.37.	07.41.	07.40.
Grad de incarcare(mediu)	2	2	2	2	1
-in prima parte din traseu	1	2	2	2	1
- in a doua parte din traseu	2	1	1	2	1
Viteza medie de deplasare(km/h)	2.6	4.1	4.2	4.1	4.2
Grad de confort pentru calatori in salon	optim	optim	optim	optim	optim
Sistem de informare calatori	da	da	da	da	da
Nr. zone de conflict in trafic cu zone congestionate	2	-	-	-	-
Banda proprie	fara	fara	fara	fara	fara
normal	-	da	da	da	da

Trafic	greoi	-	-	-	-	-
	greoi cu blocaje	da	-	-	-	-

C. Evaluare si concluzii

a	Monitorizarea liniei 232 s-a facut in intervalul de timp 07.00-08.00.pe parcursul intregii saptamani de lucru, in conditii meteo favorabile. In intervalul monitorizat, 20.01.2013-24.01.2014, la sosirile din statia de imbarcare Cartier Ap.Patriei, nu au fost constatate abateri fata de ora programata pentru sosirea in statie.Din tabelul cu orele de sosiri in statie, se poate observa ca exista o regularitate in ceea ce priveste ora sosirii in statie, mai putin in ziua de luni 20.01.2014, cand se inregistreaza o oarecare intarziere la debarcare in statia Piata Unirii datorata lentoarei traficului. Pentru o evaluare corecta din intervalul propus monitorizarii s-a considerat, ca primul sfert de ora cuprins intre orele 07.00-07.15.este relevant,avand in vedere ca intervalul de succedare in statie este conform programului de circulatie de 7 minute.
b	Toate mijlocele de transport monitorizate au asigurate afisarea vizibila a elementelor de informare a calatorilor (indicativul liniei si capete de traseu).Aspectul exterior al autobuzelor este corespunzator si au inscrise numerele de inventar.Statia de imbarcare este una comuna si pentru alte linii, si dispune de indicatoar de statie cu liniile RATB care opresc in statie.
c	Cu toate ca statia Piata Unirii este considerata capat de traseu, nod rutier important, si cu conexiuni la celelalte mijloace de transport, nu dispune de o retea de informare a calatorilor(harta simplificata a retelei de transport, programe de circulatie cu intervale de succedare etc.)
d	Salonul autobuzului indeplineste cerintele unui transport civilizat, dispunand de un sistem de informare a calatorilor in ceea ce privesc conexiunile cu alte mijloace de transport,aspectul interior este unul ingrijit iar o parte din autobuze dispun si/sau sunt conectate la sistemul Thoreb de monitorizare in timp real al traficului.
e	Pentru ziua de 20.01.2014 s-a constatat o intarziere de 16 min fata de ora programata la sosirea in capatul de traseu Piata Unirii, fapt datorat existentei in trafic a doua zone de conflict in trafic in intersectiile B-dul Brancoveanu-Sos.Oltenitei si Sos.Giurgiului-Sos.Oltenitei.
f	Viteza medie de deplasare s-a situat intre 4si 5 km/h, exceptie facand autobuzul cu numarul 6228 in data de 20.01.2014, care din cauza congestionarii traficului s-a inregistrat cu intarziere.
g	Gradul de incarcare cu calatori a salonului autobuzului s-a ridicat la nivelul 2(scaune ocupate plus calatori in picioare 50% din spatiul existent.
h	Traseul nu dispune de banda proprie de circulatie,de unde si deplasarea se desfasoara in conditii de stress, cu viteze reduse. Intreaga distanta intre statia de imbarcare si capatul de traseu s-a parcurs in maximum 30 de minute, cu exceptia zilei de 20.01.2014.

D. Propuneri AMRSP

a	Pentru a mari viteza de deplasare a autobuzelor este necesara introducerea de banda proprie pe sectorul Piata Sudului- intersectie Sos.Giurgiului-Sos.Oltenitei unde calea de rulare permite.
b	Amenajarea in statii, capete de trasee si terminale, de spatii care sa puna la dispozitia calatorilor toate informatiile necesare despre reseaua de transport, programe de circulatie,ore de succedare etc.
c	Extinderea sau activarea(pentru autobuzele care sunt dotate), aplicatiei Thoreb de monitorizare prin dispecerat in timp real a fiecarui mijloc de transport.

FISA MONITORIZARE PRIVIND REGULARITATEA

A. Date referitoare la monitorizare:

Linia	232
Traseu deservit	Real Berceni – Piata Unirii
Statia de imbarcare	Piata Unirii
Statie intermediara	Piata Eroii Revolutiei
Statie de debarcare	Aparatorii Patriei
Lungime traseu	10.400 km
Interval de monitorizare	15.30 – 16.30
Numar statii	22

B. Rezultatele monitorizarii

	Saptamana-20.01-26.01.2014				
	20.01.2014	21.01.2014	22.01.2014	23.01.2014	24.01.2014
0	1	2	3	4	5
Nr.inv. autobuz	4292	6247	6238	4141	4114
Conditii meteo	favorabile	favorabile	favorabile	favorabile	in schimbare tendinte- negative
Ora sosirii in statia Piata Unirii	15.37.	15.34.	15.34.	15.42.	15 44.
Ora sosirii in statia intermediara Piata Eroii Revolutiei	15.50.	15.48.	15.45.	15.55.	15.52.
Ora sosirii in statia Cart.Ap.Patriei	16.05.	16.05.	16.04.	16.15.	16.22.
Grad de incarcare(mediu)	2	2	1	2	3
-in prima parte din traseu	1	1	1	2	2
- in a doua parte din traseu	3	2	1	3spre 4	4 spre 5
Viteza medie de deplasare(km/h)	4.3	3.9	4.1	2.8	
Grad de confort pentru calatori in salon	optim	optim	optim	optim	afectat de gradul de incarcare
Sistem de informare calatori	da	da	da	da	da
Nr. zone de conflict in trafic cu zone congestionate	2 spre 3	-	-	-	-
Banda proprie	fara	fara	fara	fara	fara
Trafic	normal	-	da	da	-

	greoi	-	-	-	-	da
	greoi cu blocaje	da	-	-	-	

C. Evaluare si concluzii

a	Monitorizarea liniei 232 s-a facut in intervalul de timp 15.30-16.30 pe parcursul intregii saptamani de lucru. Conditiiile meteo favorabile (carosabil la negru) temperaturi acceptabile. In intervalul monitorizat, 20.01.2013-24.01.2014, la plecările din statia de imbarcare Piata Unirii, nu au fost constatate abateri semnificative fata de ora programata pentru sosire in statie. Pe intregul interval monitorizat, se poate observa ca exista diferentele de circa 1-4 minute la sosirea in statie pe fiecare zi ceea ce nu poate fi considerate intarziere (<6 min). Cu toate ca Piata Unirii este capat de traseu, programul de circulatie este realizat fara stationare din motive de spatiu si trafic intens. .Pentru o evaluare corecta din intervalul propus monitorizarii s-a considerat, o perioada de un sfert de ora, cuprins intre orele 15.30-15.45, ca fiind relevant, avand in vedere ca intervalul de succedare la sosiri in statie este conform programului de circulatie de 8 minute.
b	Toate mijlocele de transport monitorizate au asigurat afisarea vizibila a elementelor de informare a calatorilor (indicativul liniei si capete de traseu). Aspectul exterior al autobuzelor este corespunzator si au inscrise numerele de inventar. Statia de imbarcare este una comuna si pentru alte linii, si dispune de indicatoare de statie cu liniile RATB care opresc in statie.
c	Cu toate ca statia Piata Unirii este considerata capat de traseu, nod rutier important, si cu conexiuni la celelalte mijloace de transport, nu dispune de o retea de informare a calatorilor (harta simplificata a retelei de transport, programe de circulatie cu intervale de succedare etc.).
d	Salonul autobuzului indeplineste cerintele unui transport civilizat, dispunand de un sistem de informare a calatorilor in ceea ce privesc conexiunile cu alte mijloace de transport, aspectul interior este unul ingrijit iar o parte din autobuze dispun si sunt conectate la sistemul Thoreb de monitorizare in timp real al traficului.
e	Pentru ziua de 23.01.2014 s-a constatat o intarziere de 11min fata de ora programata la sosirea in statia Cart.Ap. Patriei, fapt datorat unui trafic aglomerat si cresterii numarului de calatori transportati in a doua parte a traseului fapt care se confirma prin viteza medie de deplasare.
f	Viteza medie de deplasare s-a situat intre 4 si 5 km/h, exceptie facand autobuzul cu numarul 4141 in data de 20.01.2014, care din cauza traficului s-a inregistrat cu intarziere.
g	Gradul de incarcare cu calatori a salonului autobuzului s-a ridicat la nivelul 2 (scaune ocupate plus calatori in picioare 50% din spatiul existent) exceptia fiind in ziua de 23.01.2014 cand in partea a doua a traseului s-a ajuns si la gradul de incarcare 4
h	Traseul nu dispune de banda proprie de circulatie, de unde si deplasarea se desfasoara in conditii de stress, cu viteze reduse. Intreaga distanta intre statia de imbarcare si capatul de traseu s-a parcurs in in aproximativ 30 minute in prima parte a saptamanii, cu exceptia zilei de 23.01.2014 si 24.01.2014 la sosirea in statia Car.Ap. Patriei, cand s-au inregistrat intarzieri de 11 si respectiv 18 minute fata de ora normala de sosire in statie. Cauzele sunt : -conditii meteo modificate cu tendinte negative -grad de incarcare 4 in statia Piata Eroii Revolutiei ai grad de incarcare 5 in statia Cimitirul Serban Voda.

D. Propuneri AMRSP

a	Pentru cresterea vitezei de deplasare si reducerea timpului necesar realizarii unei curse/semicurse este necesara introducerea de banda proprie pe sectorul Piata Sudului-intersectie Sos.Giurgiului-Sos.Oltenitei unde calea de rulare permite.
b	Amenajarea in statii, capete de trasee si terminale, de spatii care sa puna la dispozitia calatorilor toate informatiile necesare despre reseaua de transport, programe de circulatie, ore de succedare etc.
c	Extinderea sau activarea (pentru autobuzele care sunt dotate), aplicatiei Thoreb de monitorizare prin dispecerat in timp real a fiecarui mijloc de transport. In sensul celor prezentate mai sus AMRSP va sustine orice propunere venita din partea RATB care are sanse sa produca efecte, cu scopul de a creste calitatea

	Serviciului de Transport Public Local si de crestere a gradului de satisfactie a utilizatorilor acestui servici.
d	Pentru eliminarea varfurilor cu grad de incarcare maxim(4-5),la transportul pe pneuri se justifica propunerea RATB de a achizitiona autobuze sau troleibuze articulate cu capacitatea salonului mai mare si introducerea lor in trafic in perioade de varf pentru evitarea intarzierilor la programul de circulatie,propunere care va fi sustinuta si de AMRSP.