

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
Luna Octombrie 2017

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 **Octombrie 2017**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 2413/02.10.2017. 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:

-	Depou Vatra Luminoasa - în data de 05.10.2017
-	Autobaza Militari - în data de 12.10.2017
-	Depou Victoria - în data de 19.10.2017
-	Depoul Colentina - în data de 26.10.2017

Sistemul de transport public din municipiul Bucuresti la aceasta data este unul deficitar si nu acopera in totalitate cerintele utilizatorilor. Principalele probleme raman in continuare, infrastructura de transport nemodernizata, parcul de vehicule cu un grad de uzura ridicat, o logistica și un modul de organizare a transportului public, care nu acordă prioritate mijloacelor de transport in comun. Astfel vehiculele RATB sunt de multe ori blocate in trafic si înregistreaza intarzieri mari, ducand de cele mai multe ori la nerealizarea sarcinii de transport, cu pierderi de semicurse si in final alterarea prestatiei. In acest moment, mijloacele de transport in comun ale RATB nu au prioritate în intersecții, iar benzile unice destinate lor sunt extrem de puține. Dinamica traficului din ultimii ani în municipiul Bucuresti a demonstrat că fara investitii majore in rețeaua de transport public local si utilizarea de tehnologii noi specifice unui serviciu de transport public local, nu se poate crește gradul de performanță a acestuia. Monitorizarea permanenta a performantelor si evaluarea indicatorilor de performanta a acționat de cele mai multe ori ca un sistem de avertizare timpurie și adesea a evidențiat problemele cu care se confrunta operatorul si care trebuie evaluate.

Pentru aprecierea deficientelor și neconformităților serviciului public de transport, Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice prin compartimentul de specialitate a verificat in unitățile de exploatare ale operatorului valorile indicatorilor de performanță specifici obtinute de catre acestea. In cadrul analizei indicatorilor de performanta in vederea stabilirii valorilor de referinta s-a tinut cont de toate elementele sau aspectele care pot influenta prestatia serviciului. In prezentul raport de evaluare pe luna octombrie 2017 au fost analizati si evaluati indicatorii de performanta *I.1 „Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic” si indicatorului I.8 „Numarul de curse, trasee pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului fata de programul de circulatie”* la unitatile de exploatare inspectate, conform programului de monitorizare, precum si a celorlalti indicatori de performanta pe trimestrul III-2017.

DEPOUL VATRA LUMINOASA**Evaluarea indicatorului de performanta I.1 – Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic**
Perioada de evaluare: 01 mai – 30 septembrie 2017

Mai 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	330	290	87,87	36	36	100	45	45	100	411	371	90,26
2	70	242	216	89,25	28	2	100	35	35	100	305	279	91,47
3	79	88	88	100	8	8	100	10	10	100	106	106	100,00
4	85	176	174	98,86	24	24	100	30	30	100	230	228	99,13
5	86	198	163	82,32	20	20	100	25	25	100	243	208	85,59
6	90	154	153	99,35	20	20	100	25	25	100	199	198	99,49
Total		1188	1084	91,24	136	136	100	170	170	100	1494	1390	93,04

Iunie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	290	258	88,96	36	36	100	54	54	100	380	348	91,57
2	70	210	178	84,76	28	28	100	42	42	100	280	248	88,57
3	79	80	80	100	8	8	100	12	12	100	100	100	100
4	85	160	160	100	24	24	100	36	36	100	220	220	100
5	86	170	121	71,17	20	20	100	30	30	100	220	171	77,72
6	90	140	129	92,14	20	20	100	30	30	100	190	179	94,21
Total		1050	926	88,19	136	136	100	204	204	100	1390	1266	91,07

Iulie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	294	258	87,75	45	45	100	45	45	100	384	348	90,62
2	70	210	176	83,80	35	35	100	35	35	100	280	246	87,85
3	79	84	84	100	10	10	100	10	10	100	104	104	100
4	85	168	148	88,09	30	30	100	30	30	100	228	208	91,22
5	86	168	128	76,19	25	25	100	25	25	100	218	178	81,65
6	90	147	146	99,31	25	25	100	25	25	100	197	196	99,49
Total		1071	940	87,76	170	170	100	170	170	100	1411	1280	90,71

August 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	330	288	87,27	36	36	100	45	45	100	411	369	89,78
2	70	242	207	85,53	28	28	100	35	35	100	305	270	88,52
3	79	88	87	98,86	8	8	100	10	10	100	106	105	99,05
4	85	176	165	93,75	24	24	100	30	30	100	230	219	95,21
5	86	198	181	91,41	20	20	100	25	25	100	243	226	93,00
6	90	154	143	92,85	20	20	100	25	25	100	199	188	94,47
Total		1188	1071	90,15	136	136	100	170	170	100	1494	1377	92,16

Septembrie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	326	325	99,69	45	45	100	36	36	100	407	406	99,75
2	70	242	242	100	35	35	100	28	28	100	305	305	100
3	79	84	84	100	10	10	100	8	8	100	102	102	100
4	85	179	179	100	30	30	100	24	24	100	233	233	100
5	86	189	187	98,94	25	25	100	20	20	100	234	232	99,14
6	90	147	147	100	25	25	100	20	20	100	192	192	100
Total		1167	1164	99,74	170	170	100	136	136	100	1473	1470	99,80

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație s-a verificat evoluția realizărilor față de program în intervalul **01.05. - 30.09.2017**. Pierderi la programul de transport se inregistreaza pe toata perioada verificata, lunile cele mai afectate fiind iulie, cu un procent de realizare a programului de 88,19% si iunie cu 88,19% in zi de lucru. Programul de transport la nivel de unitate s-a realizat cu dificultate in conditiile in care rezervele de parc sunt minime. Imobilizarile de parc, in special cele cu defecte grele au fost cuprinse intre 46,23% in luna iunie si 38,68% in luna august, procent destul de ridicat, cauza principala fiind lipsa pieselor de schimb si a materialelor necesare repunerii in functiune a troleibuzelor cu defecte. Vechimea mare, gradul de uzura si conditiile de exploatare a parcului in special la orele de varf, mentine procentul de imobilizari la un nivel destul de ridicat. Fata de aceeasi perioada a anului 2016 parcul de vehicule participant la program se mentine la aceleasi valori.

DEPOUL VATRA LUMINOASA**Evolutia indicatorului I.8 - Numarul de curse pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului
fata de programul de circulatie****Perioada de evaluare: 01 mai - 30 septembrie 2017**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Mai 2017	66	68818,55	61164,10	7654,45	6796,32	6097,63	698,69	8083	7162	921
		70	58322,60	53143,00	5179,60	5045,57	4621,53	424,04	5910	5422	488
		79	19851,60	19301,80	5498,80	1812,40	1756,10	56,30	1812	1753	59
		85	40080,60	39578,90	501,70	3755,40	3687,70	67,70	4797	4691	106
		86	44263,60	39053,15	5210,45	3949,35	3466,75	482,60	3293	2904	389
		90	35498,90	34981,90	517,00	3181,60	3130,52	51,08	2369	2329	40
Total			266835,85	247222,85	19613,00	24540,64	22760,23	1780,41	26264	24261	2003

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Iunie 2017	66	63391,00	57420,65	5970,35	6285,17	5689,75	595,42	7520	6746	774
		70	54020,00	47915,00	6105,00	4640,00	4166,53	473,47	5480	4900	580
		79	18812,00	18561,60	250,40	1710,67	1683,42	27,25	1720	1701	19
		85	38462,00	38028,10	433,90	3596,67	3543,87	52,80	4610	4522	88
		86	40306,00	30742,75	9563,25	3600,00	2727,23	872,77	3000	2288	712
		90	34249,00	32278,50	1970,50	3056,00	2873,37	182,63	2290	2160	130
Total			249840,00	224946,60	24893,40	22888,51	20684,17	2204,34	24620	22317	2303

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Iulie 2017	66	64695,55	57221,55	7474,00	6351,90	5621,73	730,17	7597	6689	908
		70	54106,20	47633,00	6473,20	4642,30	4123,38	518,92	5486	4872	614
		79	19542,20	18906,20	636,00	1778,87	1713,78	65,09	1786	1725	61
		85	39828,20	35906,30	3921,90	3726,27	3338,37	387,90	4772	4262	510
		86	40010,80	32643,35	7367,45	3568,70	2887,00	681,70	2976	2434	542
		90	35417,70	34540,35	877,35	3163,80	3068,37	95,43	2367	2301	66
Total			253600.65	226850.75	26749.90	23231.84	20752.63	2479.21	24984	22283	2701

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	August 2017	66	68818,55	60168,25	8650,30	6796,32	5946,40	849,92	8083	7039	1044
		70	58322,60	51780,50	6542,10	5045,57	4499,42	546,15	5910	5303	607
		79	19851,60	19235,90	615,70	1812,40	1753,38	59,02	1812	1750	62
		85	40080,60	37850,30	2230,30	3755,40	3520,17	235,23	4797	4493	304
		86	44263,60	40776,45	3487,15	3949,35	3605,05	344,30	3293	3026	267
		90	35498,90	32480,80	3018,10	3181,60	2888,20	293,40	2369	2158	211
Total			266835,85	242292,20	24543,65	24540,64	22212,62	2328,02	26264	23769	2495

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Septembrie 2017	66	67983,65	64365,60	3618,05	6700,98	6543,37	157,61	7973	7506	467
		70	58221,00	56698,40	1522,60	5045,83	4958,12	87,71	5882	5710	172
		79	19121,40	18546,00	575,40	1744,20	1688,58	55,62	1746	1689	57
		85	40736,20	40239,30	496,90	3801,80	3762,80	39,00	4855	4767	88
		86	42655,80	42133,30	522,50	3806,55	3729,35	77,22	3174	3123	51
		90	34330,20	33867,80	462,40	3073,80	3028,05	45,75	2292	2264	28
Total			263048,25	255850,40	7197,85	24173,16	23710,27	46,89	25922	25059	863

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 Vatra Luminoasă se înregistrează cu 10365 semicurse pierdute pe întregul interval verificat, cu o medie lunară de 2073 semicurse pierdute pe cele 6 linii de transport. Pierderi mai mari se înregistrează în lunile iulie și august când numărul de semicurse pierdute a fost de 2701 și respectiv 2495. Procentul de pierdere, medie lunară la semicurse pe întregul interval este de 8,06% din cele programate. Pierderi mai mari se înregistrează la linia 66 și linia 70 ambele având traseul dificil și traficul foarte aglomerat, dar și a tururilor neefectuate datorate imobilizărilor. Procentul de pierdere de 8,06% din semicursele programate depășește limita de pierderi admisă de proces, iar prestația poate fi considerată afectată.

AUTOBAZA MILITARI**Evaluarea indicatorului de performanta I.1 – Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic**
Perioada de evaluare: 01 mai- 30 septembrie 2017

Mai 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	106	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
2	136	176	176	100	16	16	100	20	20	100	212	212	100
3	137	462	462	100	40	40	100	40	40	100	542	542	100
4	138	110	110	100	16	16	100	16	16	100	142	142	100
5	162	88	88	100	12	12	100	15	15	100	115	115	100
6	163	154	154	100	12	12	100	15	15	100	181	181	100
7	173	176	176	100	16	16	100	20	20	100	212	212	100
8	178	528	528	100	40	40	100	50	50	100	618	618	100
9	185	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
10	221	44	44	100	4	4	100	5	5	100	53	53	100
11	236	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
12	336	440	440	100	36	36	100	45	45	100	521	521	100
Total		2244	2244	100	204	204	100	241	241	100	2689	2689	100

Iunie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	106	20	20	100	4	4	100	6	6	100	30	30	100
2	136	150	150	100	16	16	100	32	32	100	198	198	100
3	137	375	375	100	39	39	100	59	59	100	473	473	100
4	138	90	90	100	12	12	100	22	22	100	124	124	100
5	162	80	80	100	12	12	100	18	18	100	110	110	100
6	163	130	130	100	12	12	100	18	18	100	160	160	100
7	173	155	155	100	16	16	100	24	24	100	195	195	100
8	178	430	430	100	40	40	100	60	60	100	530	530	100
9	185	20	20	100	4	4	100	6	6	100	30	30	100
10	221	40	40	100	4	4	100	6	6	100	50	50	100
11	236	26	26	100	4	4	100	6	6	100	36	36	100
12	336	360	360	100	36	36	100	54	54	100	450	450	100
Total		1876	1876	100	199	199	100	311	311	100	2386	2386	100

Iulie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	106	21	21	100	5	5	100	5	5	100	31	31	100
2	136	147	147	100	20	20	100	20	20	100	187	187	100
3	137	357	357	100	50	50	100	50	50	100	457	457	100
4	138	84	84	100	15	15	100	15	15	100	114	114	100
5	162	84	84	100	15	15	100	15	15	100	114	114	100
6	163	126	126	100	15	15	100	15	15	100	156	156	100
7	173	168	168	100	20	20	100	20	20	100	208	208	100
8	178	399	399	100	45	45	100	45	45	100	489	489	100
9	185	21	21	100	5	5	100	5	5	100	31	31	100
10	221	42	42	100	5	5	100	5	5	100	52	52	100
11	236	42	42	100	5	5	100	5	5	100	52	52	100
12	336	336	336	100	45	45	100	45	45	100	426	426	100
Total		1827	1827	100	245	245	100	245	245	100	2317	2317	100

August 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	106	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
2	136	176	176	100	16	16	100	20	20	100	212	212	100
3	137	396	396	100	40	40	100	50	50	100	486	486	100
4	138	88	88	100	12	12	100	15	15	100	115	115	100
5	162	88	88	100	12	12	100	15	15	100	115	115	100
6	163	154	154	100	12	12	100	15	15	100	181	181	100
7	173	176	176	100	16	16	100	20	20	100	212	212	100
8	178	462	462	100	36	36	100	45	45	100	543	543	100
9	185	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
10	221	44	44	100	4	4	100	5	5	100	53	53	100
11	236	44	44	100	4	4	100	5	5	100	53	53	100
12	336	274	274	100	36	36	100	45	45	100	455	455	100
Total		2046	2046	100	196	196	100	245	245	100	2487	2487	100

Septembrie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	106	21	21	100	5	5	100	4	4	100	30	30	100
2	136	168	168	100	20	20	100	16	16	100	204	204	100
3	137	400	400	100	50	50	100	40	40	100	490	490	100
4	138	95	95	100	18	18	100	14	14	100	127	127	100
5	162	84	84	100	15	15	100	12	12	100	111	111	100
6	163	147	147	100	15	15	100	12	12	100	174	174	100
7	173	168	168	100	20	20	100	16	16	100	204	204	100
8	178	474	474	100	48	48	100	38	38	100	560	560	100
9	185	21	21	100	5	5	100	4	4	100	30	30	100
10	221	42	42	100	5	5	100	4	4	100	51	51	100
11	236	42	42	100	5	5	100	4	4	100	51	51	100
12	336	390	390	100	45	45	100	36	36	100	471	471	100
Total		2052	2052	100	251	251	100	200	200	100	2503	2503	100

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație în intervalul 01.05. - 30.09.2017 la Autobaza Militari s-a constatat că programul s-a realizat integral în lunile verificate.

AUTOBAZA MILITARI

**Evolutia indicatorului I.8 - Numarul de curse pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului
fata de programul de circulatie
Perioada de evaluare: 01 mai - 30 septembrie 2017**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Mai 2017	106	5981,1	5791	190,1	562,07	560	2,07	1382	1327	55
		136	49872	47270	2602	3458,48	3405	53,48	3996	3767	229
		137	115987	114978	1009	7981,28	7849	132,28	7132	6667	445
		138	32091,7	30739	1352,7	2455,43	2428	27,43	2302	2200	102
		162	23172,2	23022	150,2	1895,37	1884	11,37	2779	2748	31
		163	37971,6	37657	314,6	2809,04	2778	31,04	3278	3232	46
		173	40118,5	39811	307,5	3147,57	3104	43,57	4439	4201	238
		178	115970,3	111769	4201,3	8999,15	8903	96,15	8906	8767	139
		185	5936,5	5936	0,5	569,53	572	2,47	1705	1702	3
		221	11870,4	11301	569,4	848,08	845	3,08	1608	1537	71
		236	7347	7105	242	514,36	509	5,36	620	603	17
	336	89819,4	87574	2245,4	8452,17	8317	135,17	10260	9985	275	
Total			536137,5	522953	13184,5	41692,53	41154	538,53	48407	46736	1671

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Iunie 2017	106	5799	5710	89	543,1	543	0,1	1340	1314	26
		136	43681	40454	3227	2983,2	3002	18,8	3460	3409	51
		137	102198	105015	2817	7020,45	7057	36,55	6294	6141	153
		138	30332,6	29615	717,6	2240,12	2204	36,12	1988	1932	56
		162	22218	22127	91	1818,1	1819	0,9	2670	2674	4
		163	34825,5	34983	157,5	2571,1	2574	2,9	3010	3002	8
		173	37837,5	38216	378,5	2956,1	2952	4,1	4195	4085	110
		178	103352,6	102849	503,6	7949,48	7930	19,48	7136	7100	36
		185	5745	5724	21	551,3	549	2,3	1650	1646	4
		221	11224	11096	128	802,4	808	5,6	1520	1509	11
		236	8134,5	8116	18,5	572,3	560	12,3	690	675	15
		336	78434	77365	1069	7308	7213	95	8960	8826	134
Total			483781,5	481270	2511,5	37315,65	37211	104,65	42913	42313	600

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Iulie 2017	106	5989,5	5925	64,5	561,29	561	0,29	1384	1360	24
		136	41397,1	39780	1617,1	2806,46	2743	63,46	3274	3135	139
		137	101515	103001	1486	6961,53	6842	119,53	6267	5997	270
		138	27573	26468	1105	2043,19	1998	45,19	1802	1739	63
		162	23012	22608	404	1883,52	1863	20,52	2764	2737	27
		163	35085,5	35081	4,5	2590,28	2553	37,28	3033	2995	38
		173	39641,6	39900	258,4	3099,12	3051	48,12	4388	4244	144
		178	96391,5	94924	1467,5	7110,36	7266	155,64	6648	6511	137
		185	5936,5	5912	24,5	569,53	567	2,53	1705	1700	5
		221	11666,2	11409	257,2	834,06	835	0,94	1580	1551	29
		236	12224,7	11910	314,7	845,56	824	21,56	914	882	32
		336	74443,2	73175	1268,2	6915,18	6808	107,18	8502	8242	160
Total			474875,3	470093	4782,3	36220,08	35911	309,08	42261	41293	968

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	August 2017	106	5981,1	5943	38,1	562,07	562	0,07	1382	1368	14
		136	47246	45525	1721	3231,25	3151	80,25	3740	3598	142
		137	107964	111398	3434	7428,02	7341	87,02	6664	6516	148
		138	27811,9	27392	419,9	2065,55	2041	24,55	1818	1781	37
		162	23172,2	22810	362,2	1895,37	1879	16,37	2779	2740	39
		163	37971,6	37886	85,6	2809,04	2787	22,04	3278	3244	34
		173	40118,5	41026	907,5	3147,57	3105	42,57	4439	4364	75
		178	107987,5	106168	1819,5	8282,42	8165	117,42	7456	7309	147
		185	5936,5	5945	8,5	569,53	570	0,47	1705	1699	6
		221	11870,4	11675	195,4	848,08	852	3,92	1608	1587	21
		236	12414,9	12155	259,9	859,18	841	18,18	928	901	27
		336	78674,2	76953	1721,2	7333,35	7214	119,35	8984	8776	208
Total			507148,6	504876	2272,6	39031,43	38508	523,43	44781	43883	898

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Septembrie 2017	106	5790	5655	135	543,48	540	3,48	1338	1298	40
		136	45251,3	43805	1446,3	3110,54	3066	44,54	3606	3459	147
		137	104950,5	105962	1011.5	7250,42	7143	107,42	6460	6154	306
		138	30341	29373	968	2259,02	2238	21,02	1988	1913	75
		162	23278,2	22218	1060,2	1830,39	1823	7,39	2685	2659	26
		163	36551,7	36443	108,7	2703,03	2681	22,03	3156	3126	30
		173	38685,9	37885	800,9	3032,15	2992	40,15	4281	3994	287
		178	110166,6	106844	3322,6	8470,13	8342	128,13	7608	7349	259
		185	5745	5740	5	551,3	550	1,3	1650	1649	1
		221	11428,2	10955	473,2	816,42	809	7,42	1548	1481	61
		236	11959,2	11832	127,2	824,42	822	2,42	894	881	13
		336	81061,8	78334	2727,8	7587,56	7470	117,56	9258	8930	328
Total			505209,4	495046	10163,4	38978,86	38476	502,86	44472	42893	1579

La Indicatorul I.8 - Numărul de curse (semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație, Autobaza Militari se înregistrează cu 5716 semicurse pierdute în intervalul 01.05 -30.09.2017 cu o medie lunară de 1143 de semicurse pierdute. Pierderile reprezintă 2,56% din semicursele programate . Procentul de pierdere se situează în limita admisă de proces, dacă ținem cont de faptul că 50% din linii au trasee cu lungimi care depășesc 10 - 12 km, cu multe zone de conflict și grade de încărcare mari. Liniile cele mai afectate sunt 137 și 336 cu un total de 2427 semicurse pierdute, ceea ce reprezintă 42.46% din totalul de semicurse pierdute în intervalul verificat. Din verificările făcute în teren se confirmă faptul că aceste linii (137 și 336) au un grad mare de încărcare și trasee ce leaga zona Militari de zona centrală a orașului.

DEPOUL VICTORIA

Evaluarea indicatorului de performanta I.1 - Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic
Perioada de evaluare: 01 mai - 30 septembrie 2017

Mai 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	5	154	154	100	20	20	100	25	25	100	199	199	100
2.	10	330	330	100	36	36	100	45	45	100	411	411	100
3.	24	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
4.	46	88	88	100	12	12	100	15	15	100	115	115	100
Total		594	594	100	72	72	100	90	90	100	756	756	100

Iunie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	5	130	130	100	24	24	100	36	36	100	190	190	100
2.	10	310	310	100	32	32	100	48	48	100	390	390	100
3.	24	20	20	100	4	4	100	6	6	100	30	30	100
4.	46	80	80	100	12	12	100	18	18	100	110	110	100
Total		540	540	100	72	72	100	108	108	100	720	720	100

Iulie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	5	146	146	100	30	30	100	30	30	100	206	206	100
2.	10	320	320	100	43	43	100	42	42	100	405	405	100
3.	24	21	20	95.23	5	5	100	5	5	100	31	30	96.77
4.	46	84	84	100	15	15	100	15	15	100	114	114	100
Total		571	570	99.82	93	93	100	92	92	100	756	754	99.73

August 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	5	198	198	100	24	24	100	30	30	100	252	252	100
2.	10	330	330	100	36	36	100	45	45	100	411	411	100
3.	24	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100

4.	46	88	88	100	12	12	100	15	15	100	115	115	100
Total		638	638	100	76	76	100	95	95	100	809	809	100

Septembrie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	5	156	156	100	12	12	100	12	12	100	180	180	100
2.	10	338	338	100	40	40	100	36	36	100	414	414	100
3.	34	82	82	100	20	20	100	12	12	100	114	114	100
4	55	33	33	100	18	18	100	12	12	100	63	63	100
Total		609	609	100	90	90	100	72	72	100	771	771	100

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație în intervalul 01.05 - 30.09.2017 s-au constatat pierderi doar în luna iulie, când linia 24 nu a realizat numărul de tururi programate din motive tehnice.

DEPOUL VICTORIA

**Evaluarea indicatorului de performanta I.8 – Numarul de curse pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului
fata de programul de circulatie
Perioada de evaluare: 01 mai - 30 septembrie 2017**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Mai 2017	5	36809,20	36418,10	391,10	341,10	3372,37	43,73	3867	3817	50
		10	85880,30	85047,80	832,50	6823,07	6860,85	37,78	6650	6565	85
		24	6497,60	6572,80	75,20	550,80	558,68	7,88	744	752	8
		46	22770	22542	228	2025,87	2013,93	11,94	1840	1820	20
Total			151957,10	150580,1	1376	12815,84	12804,92	10,92	13101	12954	147

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Iunie 2017	5	35292	35137,78	154,22	3267,67	3254,78	12,89	3710	3706	4
		10	81763	81583,75	179,25	6497,33	6579,88	82,55	6340	6340	0
		24	6288	6254,40	33,60	532	529,58	2,42	720	716	4
		46	21780	21630	150	1933,33	1928,67	4,66	1760	1747	13
Total			145123	144605,93	517,07	12230,33	12292,91	62,58	12530	12509	21

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Iulie 2017	5	38318,10	38101,65	216,45	3541,35	3516,53	27,82	4026	3999	27
		10	84836,40	84060,65	775,75	6741,20	6778,87	37,67	6576	6495	81
		24	6497,60	6287,60	210	550	530,92	19,08	744	719	25
		46	22572	22281	291	2004,80	1979,57	25,23	1824	1797	27
Total			152224,10	150730,90	1493,20	12837,89	12805,89	32	13170	13010	160

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	August 2017	5	44189,40	44027,80	161,80	3999,10	4026,23	27,13	4593	4572	21
		10	85880,30	85009	871,30	6823,07	6849,97	26,90	6650	6553	97

		24	6497,60	6480,80	16,80	550,80	549,65	1,15	744	742	2
		46	22770	22500	270	2025,87	2012,62	13,25	1840	1815	25
Total			159337,30	158017,60	1319,90	13398,84	13438,47	39,63	13827	13682	145

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Septembrie 2017	5	31474,80	31251,45	223,35	2849,80	2876,45	26,65	3270	3242	28
		10	91075,80	89793,55	1282,25	7387,33	7018,87	368,46	7268	7138	130
		34	24528	24303,50	224,50	1934	1936,75	2,75	1764	1747	17
		55	10608,60	9783,05	825,55	1015,13	1024,15	9,02	1324	1207	117
Total			157687,20	155131,55	2555,65	13186,26	12856,22	330,04	13626	13334	292

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 Victoria se înregistrează în perioada analizată cu 765 semicurse pierdute, reprezentând 1,15% din totalul de semicurse programate. Pierderi mai mari se înregistrează în luna septembrie 2017 când nu sunt realizate tururile integral la liniile 10 și 55, la care se mai adaugă pierderile datorate traficului aglomerat. Pierderile nu afectează semnificativ prestația și pot fi considerate pierderi de proces.

DEPOUL COLENTINA

Evaluarea indicatorului de performanta I.1 - Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic
Perioada de evaluare: 01 ianuarie - 28 februarie 2017 si 01 iunie - 30 septembrie 2017

Ianuarie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	120	109	90,83	16	16	100	28	28	100	164	153	93,29
2.	16	180	170	94,44	28	30	107,14	49	51	104,08	257	251	97,66
3.	21	340	329	96,76	48	51	106,25	84	87	103,57	472	467	98,94
4.	36	120	120	100	20	20	100	35	35	100	175	175	100
Total		760	728	95,78	112	117	104,46	196	201	102,55	1068	1046	97,94

Februarie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	120	98	81,66	16	16	100	16	16	100	152	130	85,52
2.	16	180	162	90	28	28	100	28	28	100	236	218	92,37
3.	21	340	328	96,47	48	48	100	48	48	100	436	424	97,25
4.	36	120	119	99,16	20	20	100	20	20	100	160	159	99,38
Total		760	707	93,02	112	112	100	112	112	100	984	931	94,61

Iunie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	120	120	100	20	20	100	20	20	100	160	160	100
2.	16	160	160	100	35	35	100	35	35	100	230	230	100
3.	21	330	330	100	60	60	100	60	60	100	450	450	100
4.	36	130	130	100	25	25	100	25	25	100	180	180	100
Total		740	740	100	140	140	100	140	140	100	1020	1020	100

Iulie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	126	126	100	20	20	100	20	20	100	166	166	100

2.	16	168	168	100	35	35	100	35	35	100	238	238	100
3.	21	336	336	100	60	60	100	60	60	100	456	456	100
4.	36	126	126	100	25	25	100	25	25	100	176	176	100
Total		756	756	100	140	140	100	140	140	100	1036	1036	100

August 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	132	132	100	16	16	100	20	20	100	168	168	100
2.	16	176	176	100	28	28	100	35	35	100	239	239	100
3.	21	352	352	100	48	48	100	60	60	100	460	460	100
4.	36	132	132	100	20	20	100	25	25	100	177	177	100
Total		792	792	100	112	112	100	140	140	100	1044	1044	100

Septembrie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	126	112	88,88	20	20	100	16	16	100	162	148	91,35
2.	16	168	157	93,45	35	35	100	28	28	100	231	220	95,23
3.	21	347	336	96,83	60	60	100	48	48	100	455	444	97,58
4.	36	137	131	95,62	25	25	100	20	20	100	182	176	96,70
5.	46	42	42	100	10	10	100	8	8	100	60	60	100
Total		820	778	94,88	150	150	100	120	120	100	1090	1048	96,15

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație, au fost verificate intervalele 01.01-28.02.2017 si 01.06. -30.09.2017. Din analiza reiese ca programul din primul interval nu s-a realizat integral existand pierderi de pana la 7% din acesta, cauzele fiind de natura tehnica. Pentru cel de-al doilea interval pierderile la program se constata doar in luna septembrie cand pierderile au fost de 5,2% din cele programate. Cauzele care au generat pierderi la program sunt aceleasi pentru toate depourile de tramvaie si nu pot fi rezolvate decat prin interventia administratiei publice locale.

DEPOUL COLENTINA

Evaluarea indicatorului de performanta I.8 – Numarul de curse pe care operatorul a suspendat sau a intarziat executarea transportului
fata de programul de circulatie

Perioada de evaluare: 01 ianuarie – 28 februarie si 01 iunie - 30 septembrie 2017

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Ianuarie 2017	14	29513,50	25894,10	3619,40	2773,93	2491,58	282,35	2693	2598	95
		16	42573,30	40930,62	1642,68	4160,80	4082,35	78,45	4891	4717	174
		21	90637,10	88451,95	2185,15	7688,03	7573,97	114,06	11866	11584	282
		36	36751,30	35473,50	1277,80	2947,68	2909,05	38,63	2899	2783	116
Total			199475,20	190750,17	8725,03	17570,44	17056,95	513,49	22619	21692	927

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Februarie 2017	14	27218,00	22970,35	4247,65	2566,80	2187,17	379,63	2724	2317	407
		16	39534,80	36974,42	2560,42	3884,80	3649,20	235,60	4576	4302	274
		21	84256,40	80625,70	3630,70	7232,00	6916,37	315,63	11040	10561	479
		36	33552,40	32923,30	629,10	2696,93	2662,65	34,28	2644	2590	54
Total			184561,60	173493,73	11067,87	16380,53	15415,39	965,14	20984	19770	1214

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Iunie 2017	14	28807,00	28042,75	764,25	2710,67	2651,28	59,39	2890	2812	78
		16	39144,00	38832,69	311,31	3817,00	3794,28	22,72	4580	4534	46
		21	87020,00	85798,75	1221,25	7440,00	7327,42	112,58	11400	11239	161
		36	37712,00	37310,10	401,90	3014,67	2995,47	19,20	2960	2931	29
Total			192683,00	189984,29	2698,71	16982,34	16768,45	213,89	21830	21516	314

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute

4.	Iulie 2017	14	29850,10	28748,95	1101,15	2810,23	2721,42	88,81	2993	2866	127
		16	40455,15	39957,99	497,16	3947,05	3909,90	37,15	4733	4667	66
		21	87931,90	86524,70	1407,20	7517,33	7388,30	129,03	11516	11329	187
		36	36991,30	36784,30	207,00	2970,23	2965,35	4,88	2917	2899	18
Total			195228,45	192016,04	3212,41	17244,84	16984,97	259,87	22159	21761	398

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	August 2017	14	30098,70	29035,35	1063,35	2837,87	2749,07	88,80	3013	2896	117
		16	40474,20	40029,19	445,01	3955,50	3921,57	33,93	4734	4676	58
		21	88519,00	87643,25	875,75	7584,00	7493,25	90,75	11592	11475	117
		36	37127,80	36739,75	388,05	2893,93	2967,63	73,70	2926	2893	33
Total			196219,70	193447,54	2772,16	17361,30	17131,52	229,78	22265	21940	325

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
6.	Septembrie 2017	14	29055,60	25903,90	3151,70	2738,30	2455,02	283,28	2910	2601	309
		16	39163,05	37754,41	1408,64	3825,45	3705,47	119,98	4581	4421	160
		21	87818,50	84989,95	2828,55	7525,33	7306,77	218,56	11504	11132	372
		36	38044,30	36055,95	1988,35	3042,83	2911,28	131,55	2983	2829	154
		46	12358,70	12259,70	99,00	1081,10	1071,25	9,85	939	930	9
Total			206440,15	196963,91	9476,24	18213,01	17449,79	763,22	22917	21913	1004

La Indicatorul I.8 - Număr de curse (semicurse), trasee pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul zilnic de circulație în intervalele 01.01.-28.02.2017 și 01.05.-30.09.2017 supuse evaluării, Depoul Colentina se înregistrează 4,9% semicurse pierdute în intervalul ianuarie - februarie și 4,4% pentru intervalul iunie - septembrie. Linia 21 (traseu -Piata Sfântul Gheorghe - Pasaj Colentina) ramane cea mai afectată de pierderi de semicurse, media lunară a pierderilor fiind de 209, reprezentând aproximativ 27% din media pierderilor pe întregul depou în intervalele analizate.

Evaluarea indicatorilor de performanta ai serviciului pe trimestrul III-2017

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 - 2017 a numărului mediu de mijloace de transport utilizate la programul de transport:

Tip transport	Iulie 2017			August 2017			Septembrie 2017			Trim. III- 2017		
	Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%
Tramvai	228,7	228,2	99,78	230,8	229,8	99,57	243,8	239,8	98,36	234,3	232,6	99,27
Troleibuz	137,3	130,8	95,26	146,1	140,3	96,03	152,1	151,5	99,60	145,2	140,9	97,03
Autobuz	604,3	604,3	100	644,2	643,1	99,83	679,4	675,7	99,45	642,6	641	99,75
Total	970.3	963.3		1021.1	1013.2		1075.3	1067		1022.1	1014.5	
	99.27			99.23			99.23			99.26		

In trimestru III -2017 la indicatorului I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație se observa o evolutie pozitiva fata de trimestrul anterior, in sensul ca parcul participant la program inregistreaza o usoara crestere. Raportat la aceeași perioada a anului 2016 cresterea parcului participant la program pe cele trei tipuri de transport este semnificativa. Daca in trimestrul III-2016 parcul mediu realizat era de 935 mijloace de transport, in trimestrul III-2017 parcul mediu realizat este de 1014 unitati. Cresterea capacitatii de transport cu 79 de unitati de transport la nivel de operator vine in contextul unei mai bune organizari a procesului de exploatare, corelat cu o ritmicitate in ceea ce priveste asigurarea necesarului de materiale si piese de schimb pentru exploatarea, intretinerea si repararea mijloacelor de transport din parcul circulant. Prin sondajele afectuate de catre personalul AMRSP pe unele din traseele aglomerate la orele de varf s-a constatat o reducere a gradului de incarcare in mijloacele de transport, dar nu suficient incat sa satisfaca conditiile de calitate a serviciului. O usoara echilibrare a capacitatii de transport in raport cu cerintele utilizatorilor s-a resimtit pe traseele unde transportul s-a realizat cu autobuzul, iar cresterea de parc la program a fost semnificativa. Nu acelasi lucru se poate spune la transportul electric unde capacitatea de transport oferita utilizatorilor nu s-a modificat semnificativ. Motivele sunt de natura tehnica si pune inca odata in evidenta capacitatea redua a Uzinei de Reparatii in indeplinirea programelor de reparatii a materialului rulant defect, fara de care subunitatile de exploatare nu-si poate indeplini programele de transport.

I.2 - Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului dintre care: - 1481
a) nr. de reclamații justificate; - 288
b) nr. de reclamații rezolvate; - 1481
c) nr. de reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termene legale; - 0

Indicator de performanță I.2	Denumire indicator	Anul 2017 - valori			
		Iulie	August	Septembrie	Trim.III-2017
	<i>Numărul total reclamații privind calitatea transportului din care:</i>	439	456	586	1481
	<i>a) număr reclamații justificate</i>	96	84	108	288
	<i>b) număr reclamații soluționate</i>	439	456	586	1481
	<i>c) număr de reclamații la care R.A.T.B. nu a răspuns în termen legal</i>	0	0	0	0

Evoluția lunară a Indicatorului I.2 în trim. III-2017:

Criterii de clasificare	Iulie	August	Septembrie	Trim.III-2017
C1 (comportament salariați)	234	240	302	776
C2 (confort călători)	41	39	14	94
C3 (salubritate interior/exterior)	11	10	8	29
C4 (informarea călătorilor)	5	1	4	10
C5 (activitatea comercială)	100	114	118	332
C6 (securitatea călătorilor în vehicule)	48	52	140	240
Total	439	456	586	1481

Sesizările au fost clasificate astfel:

Potrivit datelor transmise de operator în trimestrul **III- 2017** la Indicatorul **I.2 - Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului**, acesta se înregistrează cu un număr de **288** reclamații justificate, clasificate astfel:

C1 (comportament salariați)	61 reclamații justificate
C2 (confort călători) - deficiențe funcționare aerotermă/nefuncționare aer condiționat	8 reclamații justificate
C3 (salubritate interior/exterior)	5 reclamații justificate

C4 (informarea călătorilor) - deficiențe anunț vocal stație	9 reclamații justificate (placute de stație lipsa/deteriorate/incomplete) 1 reclamații justificate (nefuncționarea sistemului de afișaj electronic al vehiculelor) 2 reclamații justificate (corectarea informațiilor eronate din hartile traseelor liniilor postate pe site)
C5 (activitatea comercială)	52 probleme reincarcare online 9 restituire contravaloare suprataxa 5 restituire suma retrasă din portofel electronic 6 echipamente nefuncționale (PC, POS, lipsa conexiune internet) 7 deficiențe la achiziționare titlu de transport prin SMS 5 centre închise din cauza condițiilor meteo extreme
C6 (securitatea călătorilor în vehicule) - uzura și vechimea mare a parcului și deficiențe sină	69 reclamații justificate (deficiențe sine) 15 reclamații justificate (comportament calatori) 16 reclamații justificate (defecte aparute la vehicule aflate in traseu) 9 reclamații justificate (uzura vehiculelor) 12 reclamații justificate (refugii/statii, peroane deteriorate)

Se observă că ponderea reclamațiilor justificate o reprezintă securitatea calatorilor in vehicule, clasificare **C5** (securitatea calatorilor in vehicule, uzura si vechimea mare a parcului si deficiente sina) cu **69** reclamații justificate, fapt care impune luarea de urgenta a masurilor necesare de eliminare a deficientelor, cu implicarea tuturor factorilor responsabili cu prestarea si calitatea serviciului. In rapoartele de evaluare ale AMRSP privind prestarea si calitatea serviciului de transport public local oferit de operator utilizatorilor (pe baza indicatorilor de performanta, a informatiilor puse la dispozitie de operator si a observatiilor din teren) au fost semnalate o serie de aspecte legate de starea tehnica a infrastructurii si a mijloacelor de transport (vechime si grad de uzura), cauzele care au generat situatia actuala, precum si masurile care se impun pentru a evita producerea de evenimente ce pot afecta utilizatorii serviciului si buna functionare a acestuia. O alta categorie de sesizari se refera la comportamentul salariatilor, clasificare **(C1)** cu un numar de **61** de sesizari, majoritatea cu referire la personalul operatorului cu atributii de control, care verifica in saloanele mijloacelor de transport modul in care utilizatorii serviciului valideaza calatoria. Fata de perioada anterioara (trimestrul II-2017) numarul sesizarilor cu referire la comportamentul salariatilor operatorului este in scadere fapt care arata preocuparea operatorului cu privire la instruirea personalului in cauza, felul in care trebuie sa comunice si sa se comporte cu utilizatorii.

Raportat la numarul de utilizatori ai serviciului de transport public local oferit de RATB, numarul de reclamații la nivelulul trimestrului III-2017 cu referire la calitatea serviciului, nu constituie o valoare care sa influenteze negativ prestatia. Analiza acestui indicator trebuie facuta tinand cont de toate elementele care contribuie la alterarea calitatii serviciului dar si a cauzelor care genereaza nemulțumiri in randul utilizatorilor. Unele dintre sesizari privind dotarile din saloanelor mijloacelor de transport sunt adresate de utilizatori operatorului (nejustificat) in conditiile in care acesta are in competenta sa exploatarea si intretinerea, mai putin achiziționarea acestora, sarcina apartinand proprietarului bunurilor puse la dispozitie 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 2017		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
18734	18733	99.99
August 2017		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
19971	19937	99.83
Septembrie 2017		
Programat nr. veh.	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
20383	20270	99.44
Trimestrul III - 2017		
Programat nr. veh.(medie)	Realizat poluare redusă (nr. vehicule >Euro3)	%
19696	19647	99.75

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-2017 se constată ca 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, condiții de exploatare, stare 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	470	72	15,3	20 ani, 2 luni	12-18
Troleibuz	261	100	38.3	14 ani, 5 luni	6-10
Autobuz	998	998	100	10 ani	4-8
TOTAL	1729	1170	67,7		

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 aceasta 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 uzura 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 reparații, conform ciclului de intervenție. Efectele unui parc cu o astfel de vechime pot fi regasite 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	%
-instalatie ventilatie	470	470	100	261	261	100	998	998	100

-instalatie informare calatori	470	188	40	261	261	100	998	998	100
-acces persoane cu dizabilitati	470	72	15.32	261	100	38.31	998	998	100

Indicatorul I.5 - Despagubiri platite de catre operatorii de transport/transportatorii autorizati pentru nerespectarea conditiilor de calitate si de mediu pentru desfasurarea transportului

La acest indicator, operatorul se inregistreaza cu suma de 12 016,05 lei si reprezinta despagubirile platite pentru nerespectarea conditiilor de calitate si de mediu privind desfasurarea transportului (suma se recupereaza).

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

Iulie 2017		August 2017		Septembrie 2017		Trim.III - 2017	
Numar accidente	Km. rulati	Numar accidente	Km. rulati	Numar accidente	Km. rulati	Numar accidente	Km. rulati
Numar accidente/1mil. km		Numar accidente/1 mil. km		Numar accidente/1 mil. km		Numar accidente/ 1 mil. km	
30	6.247.759	40	6.543.700	38	6.544.318	108	19.335.777
4,80		6,11		5,80		5,58	

Numarul de accidente pe trimestrul III-2017 pe tipuri de transport:

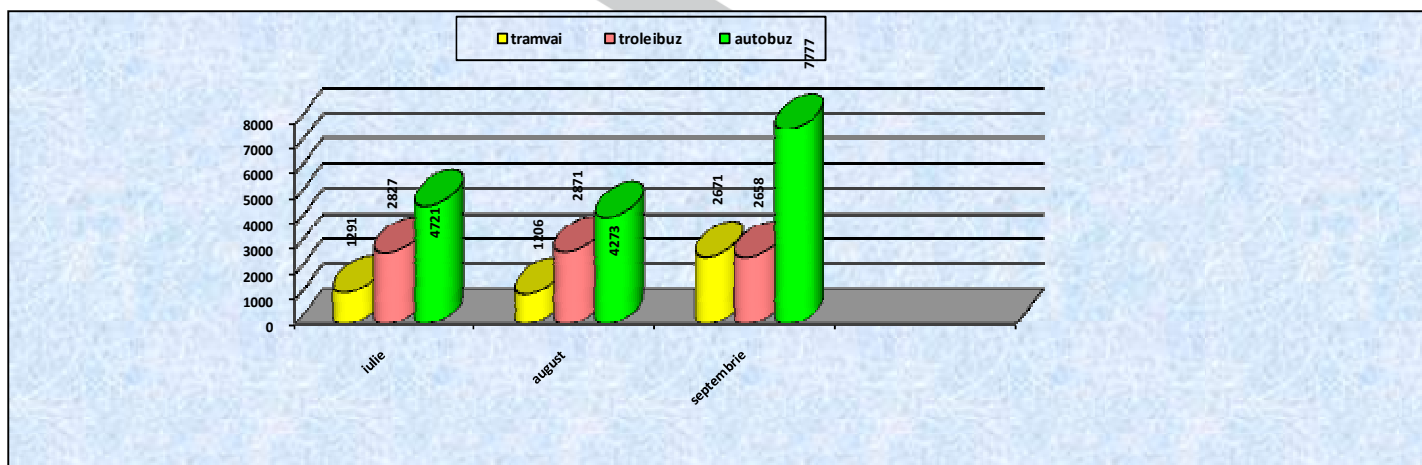
Tramvai nr. acc./km. rulati	Troleibuz nr.acc./km. rulati	Autobuz nr. acc./km. rulati	Total trim. II - 2017 nr. accidente/km. rulati
15/4.518.172	10/2.235.448	83/12.582.157	108/19.335.777
3,32	4,47	6,60	5,58

In **trimestrul III - 2017** operatorul se inregistreaza la acest indicator cu un numar de **108** accidente la un rulaj de **19.335.777** km. Raportat la **trimestrul III - 2016** numarul accidentelor produse in timpul procesului de exploatare, in anul **2017** este in crestere. Acest fapt se datoreaza in primul rand starii tehnice a parcului, evidentiata la indicatorul **I.4 - Vechimea mijloacelor de transport si dotarile de confort pentru calatori** si anume vechime mare si grad de uzura ridicat, dar si a conditiilor oferite de rețeaua de transport din municipiul Bucuresti.

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 - 2017:

Trimestrul III - 2017	DTE (E.T.E.) (DIVIZIA TRANSPORT ELECTRIC)		DTA (E.T.A.) (DIVIZIA TRANSPORT AUTOBUZE)
	Tw.	Tb.	
<i>Iulie</i>	1291	2827	4721
<i>Augusti</i>	1206	2871	4273
<i>Septembrie</i>	2671	2658	7777
<i>Total trim. III - 2017</i>	5168	8356	16771



Grafic cu evolutia semicurselor pierdute pe trimestrul III - 2017

La nivel de operator, în trimestrul III – 2017 numărul de semicurse pierdute la cele trei tipuri de transport este de **30.295**. Se constată o creștere a numărului de semicurse pierdute față de trimestrul anterior la toate tipurile de transport. 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 traficului parțial funcțional;
-	lucrări edilitare;
-	căi de rulare cu capacitate de circulație redusă;
-	indisciplină 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- 2017 la acest indicator operatorul se înregistrează cu următoarele trasee suspendate:

Luna	Linia	Traseu	Perioada suspendării	Cauza suspendării	Măsuri de înlocuire
Iulie	-	-	-	-	-
August	41	Piața Presei - Ghencea	26-27.08.2017	Lucrări de revizie	Naveta 641
Septembrie	5	Piața Baneasa – Piața Sf. Vineri	Începând cu data de 23.09.2017	Calea de rulare necesită reabilitare	Naveta 605

La acest indicator, operatorul se înregistrează cu 2 trasee suspendate. În perioada 26-27.08.2017 linia 41 pentru lucrări de revizie la rețeaua de alimentare cu energie electrică, lucrări planificate și prevăzute în programul de revizii, iar în data de 23.09.2017 linia 5, deficiențe la calea de rulare. Ambele linii au beneficiat de măsuri de înlocuire cu capacități de transport echivalente asigurate de liniile de navetă 641 pentru linia de tramvai 41 și 605 pentru linia de tramvai 5.

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