

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 Iunie 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 **Iunie 2017**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. 1316/29.05.2017. 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:

-	Serviciul Relatii Publice - in data de 08.06.2017
-	Depoul Colentina – in data de 15.06.2017
-	Autobaza Pipera – in data de 22.06.2017
-	Autobaza Floreasca – în data de 29.06.2017

Orientarea către client este un principiu de baza al unui management eficient în ceea ce privește **calitatea serviciului** prestat, gradul de satisfacție al utilizatorului reprezentând un indicator cheie în furnizarea serviciului. Nemulțumirea utilizatorilor serviciului de transport public local la nivelul Municipiului București în mijloacele de transport public, este legata de gradul de **confort** oferit de prestatorul serviciului, **regularitatea la program**, sau **comportamentul salariatilor**.

Standardele Serviciului de Transport Public Local au legătură directă cu aspectele tehnice privind măsurarea și managementul performanței la operator, care prestează Serviciul Public Local de Transport, dar și cu relația dintre cetățeni și Administrația Publică Locală. De asemenea în analiza și evaluarea Serviciului de Transport Public Local trebuie luată în calcul atât **dotarea** cât și **starea tehnică a parcului** existent care participă la realizarea programului de transport.

Din constatările facute în teren, majoritatea nemulțumirilor chiar dacă acestea nu sunt reclamate în scris sau telefonic se refera la curățenie (igienizarea saloanelor de transport), atitudinea controlorilor, conducătorilor de mijloace de transport, dar și la siguranța în vehicule, în special la transportul electric. Asigurarea minimului de confort prin funcționarea aparatelor de aer condiționat în special la transportul auto cu precădere pe timp de vară, precum și igienizarea saloanelor, este o necesitate și nu un lux. De cele mai multe ori situațiile conflictuale create între călători și conducătorul mijlocului de transport (acestia din urmă fiind considerați de către utilizatori, responsabili de condițiile oferite de operator), degenerază ducând la aspecte care depășesc de cele mai multe ori sfera unui comportament civilizat în spațiile publice.

Evaluarea indicatorului de performanta I.2

Indicator de Performanta I.2	Denumire indicator de performanta	Anul 2017	
		Aprilie	Mai
	Numarul total de reclamatii privind calitatea transportului din care:	411	591
	a) numar reclamatii justificate	101	95
	b) numar reclamatii solutionate	411	591
	c) numar de reclamatii la care RATB nu raspunde in termen legal	0	0

Evolutia lunara a indicatorului I.2

Criterii de clasificare	Aprilie 2017	Mai 2017
C1 (comportament salariati)	57	42
C2 (confort călători)	2	5
C3 (salubritate interior/exterior)	2	2
(nefunctionare sistem de afisaj electronic al vehiculelor)	0	3
C4 (informarea călătorilor)	1	7
C5 (activitatea comercială)	9	10
C6 (securitatea călătorilor în vehicule)	30	26
Total	101	95

Sesizările au fost clasificate astfel:

Potrivit datelor verificate la operator, în perioada **01.04-31.05-2017** la Indicatorul **I.2 - Numărul de reclamații ale călătorilor privind calitatea transportului**, acesta se înregistrează cu un număr de **196** reclamații justificate, clasificate astfel:

C1 (comportament salariati)	97 reclamații justificate
C2 (confort călători) - deficiențe funcționare aerotermă/ nefunctionare aer conditionat	7 reclamații justificate
C3 (salubritate interior/exterior)	7 reclamații justificate
C4 (informarea călătorilor) - deficiențe anunț vocal stație	8 reclamație justificate
C5 (activitatea comercială)	19 reclamații justificate din care: - restituiri contravaloare suprataxă/titlu de calatorie: 6 reclamații justificate; - probleme reîncărcare online: 12 reclamații justificate; - deficiente la achiziționare titlu de transport prin SMS: 1 reclamație justificata.
C6 (securitatea călătorilor în vehicule) - uzura și vechimea mare a parcului și deficiențe sină	56 reclamații justificate din care; 40 reclamatii deficiente sina; 3 uzura vehicule; 4 refugii/statii peroane deteriorate; 1 stalp deteriorat; 7 comportament calatori; 1 defecte aparute in trafic la vehicule.

Se observă că ponderea reclamațiilor justificate o reprezintă criteriul **C1 (comportamentul salariatilor)** cu **97** de reclamatii justificate care vizeaza in principal agentii de control, casierii sau conducatorii de vehicule urmat de criteriul **C6 (securitatea calatorilor)** cu **56** reclamatii. RATB pune la dispozitia calatorilor pe cele 160 de linii aflate in exploatare un parc zilnic ce depaseste in zi de lucru 1200 de mijloace de transport, atat electric, cat si auto.

Fiind tipuri de transport diferite, sesizarile imbraca aspecte atat justificate, cat si nejustificate. In urma verificarilor facute in registrele cu sesizari dupa ce acestea au fost clasificate conform criteriilor de mai sus, reiese ca principale nemulumiri transmise catre operator sunt legate de:

-	comportamentul neadecvat al salariatilor (personal de bord, controlori in saloanele de transport sau casieri)
-	deficiente la mijloacele de transport ce privesc starea tehnica (uzura) si aspectul acestora;
-	confortul in saloanele de transport.

Alte aspecte legate de nemulțumirile calatorilor se refera la infrastructura de transport (peroane, statii refugii, cai de rulare) dar si la informarea calatorilor, ritmicitate (nerespectarea programului de circulatie) si nu in ultimul rand la activitatea comerciala (probleme de reincarcare carduri online/abonamente, etc.)

Chiar daca operatorul cauta permanent solutii pentru imbunatatirea calitatii serviciului, nu toate problemele invocate de utilizatori, sau sesizarile care vizeaza anumite aspecte intra in sfera de competenta a operatorului. In toate rapoartele de evaluare precedente am aratat importanta implicarii administratiei publice locale in rezolvarea unor aspecte ce depasesc sfera de competenta a operatorului si care sunt legate de investitii in sistemul de transport, fie ca privesc infrastructura, fie ca privesc innoirea parcului sau modernizarea acestuia.

Din analiza registrelor cu sesizari reiese ca un numar destul de mare se refera la **nerespectarea programului de circulatie, ritmicitate si intervale de succedare neconforme cu graficele de circulatie**. Unele dintre aceste sesizari se justifica si pot fi sustinute cu argumente, altele sunt subiective si au un caracter indoielnic. Acestea din urma pot fi puse pe seama unor evenimente conjuncturale, in raportul utilizator/prestator si ar trebui tratate din perspectiva importanței transportului pentru respectivul utilizator.

Cresterea numarului de reclamatii privind calitatea serviciului vine pe fondul unui comportament necorespunzator al salariatilor aflati in contact direct cu utilizatorii serviciului, dar si a conditiilor oferite de operator (confort, informare, salubritate, program). Pentru obiectivitate in evaluarea serviciului au fost luati in analiza toti factorii care conduc la alterarea prestatiei indiferent de ce natura sunt. Din verificarile facute in teren s-a constatat o imbunatatire in ceea ce priveste igienizarea si aspectul interior al saloanelor mijloacelor de transport, precum si repunerea in functiune a echipamentelor de aer conditionat defecte, la autobuzele dotate cu astfel de instalatii. Astfel ca, din totalul de 512 autobuze dotate cu instalatii de aer conditionat, 411 autobuze sunt functionale si in traseu sunt prezente un numar de 392 autobuze. Vechimea si gradul ridicat de uzura a parcului ramane in continuare principalul factor care conduce la o depreciere a prestatiei fara a omite infrastructura de transport public local care necesita modernizari-reabilitari si adaptarea la situatia actuala in ceea ce priveste traficul urban.

Depoul Colentina**Evaluarea indicatorului de performanta I.1 – Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic**
Perioada de evaluare: 01 martie - 31 mai 2017

Martie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						Total		
Nr. Crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	14	170	147	86,47	16	16	100	16	16	100	202	179	88,61
2	16	240	238	99,16	28	28	100	28	28	100	296	294	99,32
3	21	487	470	96,50	48	48	100	48	48	100	583	566	97,08
4	36	201	201	100	20	20	100	20	20	100	241	241	100
Total		1098	1056	96,17	112	112	100	112	112	100	1322	1280	96,82

Aprilie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						Total		
Nr. Crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	14	158	142	89,87	20	20	100	24	24	100	202	186	92,07
2	16	229	227	99,12	35	35	100	42	42	100	306	304	99,34
3	21	455	438	96,26	60	60	100	72	72	100	587	570	97,10
4	36	188	184	97,87	25	25	100	30	30	100	243	239	98,35
Total		1030	991	96,21	140	140	100	168	168	100	1338	1299	97,08

Mai 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						Total		
Nr. Crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	14	168	166	98,80	16	16	100	20	20	100	204	202	99,01
2	16	239	239	100	28	28	100	35	35	100	302	302	100
3	21	482	482	100	48	48	100	60	60	100	590	590	100
4	36	199	199	100	20	20	100	25	25	100	244	244	100
Total		1088	1086	99,81	112	112	100	140	140	100	1340	1338	99,85

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație, s-a verificat evolutia realizărilor fata de program, în intervalul 01.03.-31.05.2016. În urma analizei s-a constatat ca din parcul inventar de 75

de tramvaie, au participat la program in zi de lucru un numar de 36-37 tramvaie/zi. Coeficientul de utilizare a parcului in intervalul **01.03.-31.05.2017** se prezinta astfel:

- luna martie - 48,22 %
- luna aprilie - 47,92 %
- luna mai - 50,50 %

Procentul de utilizare a parcului la program este influentat de numarul mare de tramvaie nefunctionale. Ponderea imobilizarilor pentru intervalul verificat se prezinta astfel:

- luna martie - 50,66 % din parcul inventar
- luna aprilie - 53,33 % din parcul inventar
- luna mai - 49,33 % din parcul inventar

Prestatia s-a realizat conform programului de transport in conditiile in care rezerva de parc a fost minima sau aproape deloc in zi lucru. O imbunatatire a situatiei parcului s-a constatat in luna mai, cand ponderea privind imobilizarile a ajuns la 49,33% din parcul inventar. Situatiia parcului din punct de vedere tehnic ramane in continuare o problema, nu numai pentru depoul Colentina, dar si pentru celelalte subunitati care exploateaza material rulant. Cauza principala o constituie vechimea considerabila a parcului si posibilitatile inca reduse ale Uzinei de Reparatii de a realiza integral programele de reparatii a materialul rulant. Masura realizarii programului de transport cel putin la transportul cu tramvai depinde in continuare de modul in care este finantata aceasta activitate de reparatii. Fata de aceeasi perioada a anului 2016 situatia parcului activ in anul 2017 s-a mentinut la aceleasi valori. Nerealizari la program inregistreaza linia 14 (Piata Sfanta Vineri- Faur poarta 4) in luna martie, cand procentul de realizare a fost de 86,47% fata de program, iar in luna aprilie 89,87%. Celelalte linii au relizat programul de transport cu pierderi in procente care pot fi considerate ca fiind pierderi de proces si nu afecteaza major prestatia.

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 martie - 31 mai 2017

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Martie 2017	14	30347,30	26107,40	4239,90	2865,50	2478,90	386,60	3033	2620	413
		16	42525,35	41947,10	578,25	3963,95	3921,28	42,67	4733	4665	68
		21	93968,30	89704,25	4264,05	8080,00	7716,82	363,18	12312	11751	561
		36	41767,70	40827,80	939,90	3330,37	3289,00	41,37	3257	3173	84
Total			208608.65	198586.55	10022.10	18239.82	17406.00	833.82	23335	22209	1126

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Aprilie 2017	14	28558,40	25081,85	3476,55	2683,03	2370,63	312,40	2870	2529	341
		16	39124,95	38367,93	757,02	3808,55	3741,63	66,92	4579	4484	95
		21	88335,50	84205,45	4130,05	7541,33	7189,00	352,33	11576	11033	543
		36	39337,70	37492,50	1845,02	3131,17	3026,35	104,82	3077	2931	146
Total			195356,55	185147,73	10208,64	17164,08	16327,61	836,47	22102	20977	1125

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Mai 2017	14	30098,70	28867,30	1231,40	2837,87	2732,15	105,72	3013	2877	136
		16	40474,20	39731,82	742,38	3955,50	3897,10	58,40	4734	4635	99
		21	93196,80	91964,70	1205,10	7994,67	7859,98	134,69	12208	12047	161
		36	41435,40	40530,30	905,10	3302,20	3249,72	52,48	3234	3156	78
Total			205178,10	201094,12	4083,98	18090,24	17738,95	351,29	23189	22715	474

*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, Depoul Colentina se înregistrează în perioada verificată cu 2725 semicurse pierdute în ambele schimburi. Pierdere fata de program este de 3,97%, si reprezinta o valoare aproape de limita care poate afecta negativ prestatia . Linia cea mai afectata de pierderi de semicurse este linia 21 (Piata Sfântul Gheorghe – Pasaj Colentina) cu 1265 semicurse pierdute din 69891 semicurse programate în intervalul **01.03-31.05.2017** si reprezinta 46% din total curse pierdute din program . Pierderile sunt cauzate de traficul foarte aglomerat, reducerea vitezei comerciale (restricții) datorita starii tehnice necorespunzatoare a caii de rulare, care pe anumite zone necesita modernizare. Din documentele verificate, rezulta ca plecările si sosirile din/in terminale în general sunt respectate cu exceptia celor care datorita conditiilor de trafic se înregistreaza cu diferente. Pierderi se mai înregistreaza si la linia 14 (Piata Sf. Vinerei-Faur Poarta 4) cu 890 semicurse pierdute reprezentand 32,6% din total curse pierdute. Procentul de pierdere lunar la semicurse se situeaza între 2 si 5% din din cele programate.*

AUTOBAZA PIPERA

Evaluarea indicatorului de performanta I.1 – Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic
Perioada de evaluare: 01 ianuarie - 31 mai 2017

Ianuarie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	104	540	537	99,44	143	142	99,3	143	143	100	826	822	99,51
2.	112	200	199	99,5	66	66	100	66	66	100	332	331	99,69
3.	135	280	279	99,64	77	77	100	77	77	100	434	433	99,77
4.	300	260	259	99,62	77	77	100	77	77	100	414	413	99,75
5.	301	260	258	99,23	88	88	100	88	87	98,86	436	433	99,31
6.	330	260	259	99,62	77	77	100	77	77	100	414	413	99,75
Total		1800	1791	99,5	528	527	99,81	528	527	99,81	2856	2845	99,61

Februarie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	104	540	538	99,63	104	104	100	104	103	99,04	748	745	99,59
2.	112	200	199	99,5	48	48	100	48	48	100	296	295	99,66
3.	135	280	277	98,93	56	56	100	56	56	100	392	389	99,23
4.	300	260	258	99,23	56	56	100	56	56	100	372	370	99,46
5.	301	260	259	99,62	64	64	100	64	63	98,44	388	386	99,48
6.	330	260	259	99,62	56	56	100	56	56	100	372	371	99,73
Total		1800	1790	99,44	384	384	100	384	382	99,47	2568	2556	99,53

Martie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	104	667	664	99,55	104	104	100	104	104	100	875	872	99,65
2.	112	253	252	99,6	48	48	100	48	48	100	349	348	99,71
3.	135	322	320	99,38	56	56	100	56	56	100	434	432	99,53
4.	300	299	298	99,67	56	56	100	56	56	100	411	410	99,75
5.	301	299	297	99,33	64	63	98,44	64	64	100	427	424	99,29
6.	330	299	298	99,67	56	56	100	56	56	100	411	410	99,75
Total		2139	2129	99,53	384	383	99,73	384	384	100	2907	2896	99,62

Aprilie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	104	551	547	99,27	143	142	99,3	143	143	100	837	832	99,40
2.	112	209	207	99,04	66	66	100	66	66	100	341	339	99,41
3.	135	266	264	99,25	77	77	100	77	77	100	420	418	99,52
4.	300	266	265	99,62	77	77	100	76	77	101,3	419	419	100
5.	301	266	264	99,25	88	87	98,86	88	88	100	442	439	99,32
6.	330	266	265	99,62	77	77	100	77	77	100	420	419	99,76
Total		1824	1812	99,34	528	526	99,62	527	528	100,18	2879	2866	99,54

Mai 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	104	638	636	99,69	117	116	99,15	117	117	100	872	869	99,65
2.	112	242	241	99,59	54	54	100	54	54	100	350	349	99,71
3.	135	308	307	99,68	63	63	100	63	63	100	434	433	99,77
4.	300	308	306	99,35	63	63	100	63	63	100	434	432	99,53
5.	301	308	305	99,03	72	72	100	72	72	100	452	449	99,33
6.	330	308	307	99,68	63	63	100	63	63	100	434	433	99,77
Total		2112	2102	99,52	432	431	99,76	432	432	100	2976	2965	99,63

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 fata de program, în intervalul **01.01-31.05.2017**. S-a constatat ca în perioada verificata procentul lunar de realizare la acest indicator este cuprins între **99,53 si 99,62 %**. Pierdere medie de **0,35-0,47 %** fata de programul initial nu poate afecta prestatiia serviciului. De mentionat ca verificarea a inclus numai liniile urbane din programul de transport. Media lunara a parcului utilizat in perioada verificata a fost cuprinsa între 104 si 111 autobuze la un parc circulant de 137 unitati. Fata de anul precedent in aceeași perioada in anul 2017 cresterea de parc la program a fost in medie de aproape 15 autobuze in zi lucru. La nivel de operator cresterea este una semnificativa la transportul cu autobuzul, fapt care s-a observat prin revenirea la grafice de circulatie care au permis o reducere a timpilor de asteptare in statii si a aglomeratiei in saloanele mijloacelor de transport.

AUTOBAZA PIPERA

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 - 31 mai 2017

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Ianuarie 2017	104	137902	137122	780	11135	11089	46	10281	9921	360
		112	61792	60367	1425	4044	4019	25	4224	4077	147
		135	71625	70392	1233	5618	5596	22	5354	5214	140
		300	60860	58558	2302	5177	5151	26	9348	8975	373
		301	93417	91028	2389	5761	5738	23	7002	6778	224
		330	70269	69507	762	5476	5454	22	4597	4445	152
Total			495865	486974	8891	37211	37047	164	40806	39410	1396

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Februarie 2017	104	130984	129544	1440	10678	10639	39	8968	8768	171
		112	57230	55294	1936	3750	3726	24	3912	3797	115
		135	68410	67492	918	5440	5426	14	5112	4996	116
		300	58641	57338	1303	5028	5006	22	9024	8726	298
		301	86212	84046	2166	5353	5334	19	6456	6329	127
		330	65402	64621	781	5118	5102	16	4276	4216	60
Total			466879	458335	8544	35367	35233	134	37748	36861	887

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Martie 2017	104	155346	154496	850	12755	12721	34	11600	11436	164
		112	70043	67368	2675	4580	4559	21	4788	4656	132
		135	76538	75499	1039	6111	6097	14	5718	5644	74
		300	65692	64181	1511	5642	5627	15	10104	9829	275
		301	96262	93685	2577	5992	5971	21	7206	7001	205
		330	73266	72398	868	5743	5724	19	4789	4727	62
Total			537147	527627	9520	40823	40699	124	44205	43293	912

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	Aprilie 2017	104	141429	138865	2564	11474	11448	26	10597	10345	252
		112	64540	62711	1829	4214	4197	17	4412	4311	101
		135	69022	67818	1204	5405	5396	9	5160	5087	73
		300	62951	59492	3459	5380	5372	8	9690	9465	225
		301	94642	88838	5804	5836	5821	15	7094	6993	101
		330	71858	67174	4684	5556	5544	12	4673	4607	66
Total			504442	484898	19544	37865	37778	87	41626	40808	818

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Mai 2017	104	152613	151063	1550	12488	12463	25	11407	11226	181
		112	69048	65742	3306	4513	4489	24	4720	4497	223
		135	73275	72328	947	5805	5788	17	5474	5372	102
		300	67458	65925	1533	5791	5775	16	10368	10038	330
		301	100612	98677	1935	6249	6228	21	7534	7369	165
		330	77142	76340	802	5988	5976	12	5011	4956	55
Total			540148	530075	10073	40834	40719	115	44514	43458	1056

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, Autobaza Pipera se înregistrează în perioada verificată (01.01-31.05.2017) cu 5069 semicurse pierdute în cele două schimburi. Procentul de pierdere este de 2,42% din 208899 curse programate. Pierderile sunt cauzate de aglomerația din trafic și lipsa de personal de bord. Liniile cu pierderi mai mari sunt cele cu grad de încărcare mare, complexitate ridicată a traseului și anume linia 300 - traseu Bulevardul Nicolae Balcescu-Clabucet cu 1501 semicurse pierdute reprezentând 29 % din cursele pierdute și linia 104 cu traseu Cora Pantelimon-Piața Operei cu 964 semicurse reprezentând 19% din total. Media lunară de pierdere la curse este de 2% și nu afectează major performanța. Procentul de semicurse pierdute este unul scăzut și poate fi admis ca pierdere de proces. Numărul imobilizărilor a scăzut, fapt care poate fi observat prin evoluția pozitivă a indicatorului I.1

AUTOBAZA FLOREASCA

Evaluarea indicatorului de performanta I.1 – Numarul total de mijloace de transport utilizate zilnic
Perioada de evaluare: 01 ianuarie - 31 mai 2017

Ianuarie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	143	140	140	100	16	16	100	28	28	100	184	184	100
2.	253	336	336	100	32	32	100	56	56	100	424	424	100
3.	261	40	40	100	4	4	100	7	7	100	51	51	100
4.	282	436	436	100	34	34	100	59	59	100	529	529	100
5.	368	336	336	100	36	36	100	62	62	100	434	434	100
Total		1288	1288	100	122	122	100	212	212	100	1622	1622	100

Februarie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	143	140	140	100	16	16	100	16	16	100	172	172	100
2.	253	340	340	100	32	32	100	32	32	100	404	404	100
3.	261	40	40	100	4	4	100	4	4	100	48	48	100
4.	282	440	440	100	36	36	100	36	36	100	512	512	100
5.	368	340	340	100	36	36	100	36	36	100	412	412	100
Total		1300	1300	100	124	124	100	124	124	100	1548	1548	100

Martie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	143	161	161	100	16	16	100	16	16	100	193	193	100
2.	253	391	391	100	32	32	100	32	32	100	455	455	100
3.	261	46	46	100	4	4	100	4	4	100	54	54	100
4.	282	506	506	100	36	36	100	36	36	100	578	578	100
5.	368	391	391	100	36	36	100	36	36	100	463	463	100
Total		1495	1495	100	124	124	100	124	124	100	1743	1743	100

Aprilie 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	143	133	133	100	20	20	100	24	24	100	177	177	100
2.	253	330	330	100	40	40	100	48	48	100	418	418	100
3.	261	38	38	100	5	5	100	6	6	100	49	49	100
4.	282	425	425	100	43	43	100	51	51	100	519	519	100
5.	368	323	323	100	43	43	100	51	51	100	417	417	100
Total		1249	1249	100	151	151	100	180	180	100	1580	1580	100

Mai 2017		Parc zi lucru			Parc zi sarbatoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sambata			Duminica			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	143	154	154	100	16	16	100	20	20	100	190	190	100
2.	253	396	396	100	32	32	100	40	40	100	468	468	100
3.	261	44	44	100	4	4	100	5	5	100	53	53	100
4.	282	506	506	100	36	36	100	45	45	100	587	587	100
5.	368	374	374	100	36	36	100	45	45	100	455	455	100
Total		1474	1474	100	124	124	100	155	155	100	1753	1753	100

*La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație, s-a verificat evoluția realizărilor fata de program, în intervalul 01.01-31.05.2017. S-a constatat ca în perioada verificata procentul de realizare la acest indicator este de **100%** pe fiecare luna. De mentionat ca, autobaza Floreasca dispune zilnic de un parc de rezerva care poate fi utilizat in conditiile in care ar dispune de personal de bord.*

AUTOBAZA FLOREASCA

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- 31 mai 2017

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Ianuarie 2017	143	30660	30355,90	304,80	2863,32	2859	4,32	5832	5790	42
		253	80903,20	80198,90	704,30	6292,02	6237	55,02	8288	8170	118
		261	11917,30	11720,40	196,90	856,50	856	0,50	1268	1246	22
		282	101643,40	98769,80	2873,60	8209,36	8196	13,36	6741	6540	201
		368	80652,50	78324,90	2327,60	6605,56	6594	11,56	7670	7438	232
Total			305777,10	299369,90	6407,20	24826,76	24742	84,76	29799	29184	615

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Februarie 2017	143	29592,50	29255	337,50	2791,18	2751	40,18	5616	5514	102
		253	76458,40	74467	1991,40	5967,48	5837	97,81	7820	7533	192,66
		261	11132	11071	61	802,20	797	99,35	1184	1176	198,65
		282	98995,20	95776	3219,20	8036,36	7850	97,68	6566	6337	193,02
		368	75213,40	73841	1372,40	6211,48	6104	98,27	7144	6998	195,91
Total			291391,50	284410	6981	23808,70	23339	98,03	28330	27558	194,55

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Martie 2017	143	33240,90	33025	215,90	3146,26	3113	33,26	6306	6225	81
		253	85731,40	84343	138840	6700,21	6604	96,21	8765	8556	209
		261	12487,70	12460	27,70	900,53	899	1,53	1328	1320	8
		282	111759,30	108085	3674,30	9090,43	8868	222,43	7411	7156	255
		368	84033,60	82311	1722,60	6963,57	6830	133,57	7978	7797	181
Total			327252,90	320224	7028,90	26801	26314	487	31788	31054	734

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	Aprilie 2017	143	29651,60	29159	492,60	2763,55	2724	39,55	5640	5509	131
		253	80464	77432	3032	6242,03	6058	184,03	8243	7853	390
		261	11465,40	11454	11,40	823,59	823	0,59	1220	1215	5
		282	101097,30	97095	4002,30	8148,33	7921	227,33	6714	6440	274
		368	77187,40	74587	2600,40	6319,38	6100	219,38	7340	7071	269
Total			299865,70	289727	10138,70	24296,88	23626	670,88	29157	28088	1069

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Mai 2017	143	31397,20	31041	356,20	2956,26	2932	24,26	5970	5864	106
		253	89521,40	85898	3623,40	7047,27	6894	153,27	9168	8683	485
		261	12297,60	12237	60,60	886,12	884	2,12	1308	1300	8
		282	112214,10	107393	4821,10	9055,06	8738	317,06	7440	7095	345
		368	83145,10	81582	1563,10	6862,37	6764	98,37	7898	7731	167
Total			328575,40	318151	10424,40	26807,08	26212	595,08	31784	30673	1111

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, Autobaza Floreasca se înregistrează în perioada verificată (01.01-31.05.2017) cu 3723 semicurse pierdute.. Liniile afectate de pierderi sunt cele cu un grad mare de încărcare și trafic aglomerat. Media lunară a pierderilor este de 744 semicurse pierdute ceea ce reprezintă 2,4% din semicursele programate pe luna. Pierdere este mică și poate fi considerată pierdere de proces.

Din partea RATB
Director General,
Adrian Sorin MIHAIL

Din partea AMRSP
Director Servicii,
Ciprian CĂRNUȚĂ

Întocmit,
Șef Compartiment
Ing. Dan OSANU