

Municipiul București
Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

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



Compartimentul Transport și Infrastructură

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE
Luna August 2018

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 **August 2018**, transmis către R.A.T.B. prin adresa nr. **1742/30.07.2018**, 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:

-	Depoul Colentina – Sos. Colentina, nr. 278, sector 2 - 02.08.2018
-	Depoul Victoria – Str. Mexic, nr. 19, sector 1 - 09.08.2018
-	Depoul Vatra Luminoasa – Str. Tony Bulandra, nr. 2, sector 2 - 16.08.2018
-	Autobaza Militari – Bd. Preciziei, nr. 2-4, sector 6 - 23.08.2018
-	Serviciul Relații Publice – Bd. Dinicu Golescu nr. 1, sector 1 - 30.08.2018

Fiind un serviciu public, calitatea acestuia trebuie menținută între anumite limite care să satisfacă utilizatorul. Este important să se ajungă la un astfel de nivel de conștientizare a calității și la un grad de înțelegere adecvat din partea operatorului, înainte de a se pune în aplicare un proces de măsurare a calității. În plus, este necesar ca la nivelul operatorului să existe un set de proceduri și standarde de lucru instituționalizate, cunoscute și de echipa care participă la măsurători și evaluări ale serviciului, rolurile și responsabilitățile fiind clar definite și înțelese. În mare parte, acestea există, dar necesită îmbunătățiri. Fundamentarea corectă a nivelului indicatorilor de performanță realizați de RATB, poate fi făcută numai prin măsuratori în teren și apoi comparată cu realizările înregistrate de subunitățile operatorului în procesul de exploatare a întregului parc de vehicule participant la realizarea programului de transport. Obiectivul general al strategiei operatorului îl constituie acoperirea cererii de transport actuală și de perspectivă, în condiții calitativ superioare și cu un buget de exploatare optimizat. Aceste performanțe sunt posibile numai prin investiții importante, dirijate spre proiecte de modernizare a infrastructurii și a parcului de vehicule. Capacitatea de transport rămâne în continuare una dintre problemele cu care se confruntă operatorul și care pune la îndoială calitatea serviciului. Având în vedere că Administrația publică locală a luat o serie de măsuri privind îmbunătățirea transportului public, printre care și extinderea liniilor preorasanesti în județul Ilfov, va trebui să se țină cont de posibilitățile operatorului privind capacitatea reală de transport existentă. În condițiile în care va avea loc înnoirea parcului cu autobuze, deci și creșterea capacității de transport, extinderea liniilor de transport preorasanesti să se facă în corelare fără a afecta liniile urbane.

DEPOUL COLENTINA

Evaluarea indicatorului de performanță I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie - 31 iulie 2018

Martie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	110	101	91,82	15	15	100	12	12	100	137	128	93,43
2.	16	176	176	100	35	35	100	28	28	100	239	239	100
3.	21	374	374	100	60	60	100	48	48	100	482	482	100
4.	36	176	176	100	30	30	100	24	24	100	230	230	100
5.	46	44	44	100	10	10	100	8	8	100	62	62	100
Total		880	871	98,98	150	150	100	120	120	100	1150	1141	99,22

Aprilie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	95	94	98,95	15	15	100	18	18	100	128	127	99,22
2.	16	152	152	100	35	35	100	42	42	100	229	229	100
3.	21	323	323	100	60	60	100	72	72	100	455	455	100
4.	36	152	152	100	30	30	100	36	36	100	218	218	100
5.	46	38	38	100	10	10	100	12	12	100	60	60	100
Total		760	759	99,87	150	150	100	180	180	100	1090	1089	99,91

Mai 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	105	105	100	12	12	100	18	18	100	135	135	100
2.	16	168	168	100	28	28	100	42	42	100	238	238	100
3.	21	357	357	100	48	48	100	72	72	100	477	477	100
4.	36	168	168	100	24	24	100	36	36	100	228	228	100
5.	46	42	42	100	8	8	100	12	12	100	62	62	100
Total		840	840	100	120	120	100	180	180	100	1140	1140	100

Iunie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	100	97	97	15	15	100	15	15	100	130	127	97,69
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	150	150	100	30	30	100	30	30	100	210	210	100
5.	46	40	40	100	10	10	100	10	10	100	60	60	100
Total		780	777	99,61	150	150	100	150	150	100	1080	1077	99,72

Iulie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	14	110	98	89,09	12	12	100	15	15	100	137	125	91,24
2.	16	176	171	97,16	28	28	100	35	35	100	239	234	97,91
3.	21	352	352	100	48	48	100	60	60	100	460	460	100
4.	36	154	154	100	24	24	100	30	30	100	208	208	100
5.	46	44	44	100	8	8	100	10	10	100	62	62	100
Total		836	819	97,97	120	120	100	150	150	100	1106	1089	98,46

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație în intervalul 01.03. – 31.07.2018. La depoul Colentina s-a constatat că programul nu s-a realizat integral în lunile verificate, cu excepția luni mai când programul a fost realizat 100%. Procentul de realizare a programului de transport a fost cuprins între **98,46%** și **99,91%**. Programul de transport la nivel de unitate s-a realizat cu dificultate în condițiile în care rezervele de parc sunt inexistente. Media lunară a imobilizărilor de parc a fost de **45,45%**, cauza principală fiind lipsa pieselor de schimb și a materialelor necesare repunerii în funcțiune a tramvaielor cu defecte. Vechimea mare, gradul de uzură și condițiile de exploatare a parcului în special la orele de vârf, menține procentul de imobilizări la un nivel destul de ridicat. De menționat că, repunerea în funcțiune a parcului imobilizat tehnic rămâne în continuare o mare problemă, atât timp cât Uzina de Reparații, care asigură repararea parcului de tramvaie, nu dispune de o finanțare corespunzătoare. Această situație se regăsește în toate depourile de tramvaie.

DEPOUL COLENTINA

**Evaluarea indicatorului de performanță I.8 – Numărul de curse pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului
față de programul de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie – 31 iulie 2018**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Marie 2018	14	24220,80	22586,75	1634,05	2282,10	2137,80	144,30	2406	2244	162
		16	40474,20	39943,39	530,81	3955,50	3907,78	47,72	4734	4665	69
		21	104192,80	103066,90	1125,90	8182,87	8117,98	64,89	13668	13519	149
		36	48916,40	48621,10	295,30	3948,30	3938,18	10,12	3836	3817	19
		46	12762,91	12510,94	251,97	1117,27	1095,60	21,67	970	949	21
Total			230567,11	226729,08	3838,03	19486,04	19197,34	288,70	25614	25194	420

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Aprilie 2018	14	22911,60	22181,80	729,80	2148,17	2082,87	65,30	2292	2213	79
		16	39105,90	38707,94	397,96	3800,10	3766,67	33,43	4578	4527	51
		21	99326,40	98189,25	1137,15	7765,80	7688,03	77,77	13032	12880	152
		36	46621,80	46303,50	318,30	3743,30	3729,20	14,10	3666	3639	27
		46	12378,42	12378,42	0	1078,68	1076,25	2,43	941	941	0
Total			220344,12	217760,91	2583,21	18536,05	18343,02	193,03	24509	24200	309

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Mai 2018	14	23977,40	23334,70	642,70	2256,12	2199	57,12	2418	2345	73
		16	40455,15	40099,35	355,80	3947,05	3918,37	28,68	4733	4688	45
		21	103318,80	102338,40	980,40	8102,60	8047,12	55,48	13554	13421	133
		36	48561,10	48066,90	494,20	3913,22	3891,13	22,09	3811	3768	43
		46	12774,59	12738,52	36,07	1116,83	1110,87	5,96	971	968	3
Total			229087,04	226577,87	2509,17	19335,82	19166,49	169,33	25487	25190	297

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	Iunie 2018	14	23123,20	22418,10	705,10	2176,58	2124,73	51,85	2300	2224	76
		16	39096,05	38666,44	429,61	3819,20	3781,33	37,87	4490	4436	54
		21	95793,40	93296,35	2497,05	7613,17	7554,12	59,05	12544	12211	333
		36	44922,00	44563	359	3612	3595,17	16,83	3540	3508	32
		46	12366,25	12174,25	192	1080,67	1066,10	14,57	940	924	16
Total			215300,90	211118,14	4182,76	18301,62	18121,45	180,17	23814	23303	511

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Iulie 2018	14	24326,20	21964,70	2361,50	2295,67	2079,17	216,50	2406	2175	231
		16	40441,30	39870,10	571,20	3986,90	3932,23	54,67	4401	4343	58
		21	89482,40	88753,75	728,65	7739,73	7677,62	62,11	11648	11548	100
		36	44608,80	44493,80	115	3588,23	3589,28	-1,05	3528	3518	10
		46	12762,91	12702,85	60,06	1117,27	1111,67	5,60	970	965	5
Total			211621,61	207785,20	3836,41	18727,80	18389,97	337.83	22953	22549	404

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 Colentina se înregistrează cu **1941** semicurse pierdute în intervalul **01.03. - 31.07.2018** cu o medie lunară de **388** de semicurse pierdute. Pierderile reprezintă **1,59%** din semicursele programate (122377). Procentul de pierdere de **1,59%** din semicursele programate nu afectează prestația, fiind considerate pierderi de proces. Fata de perioada anterior verificata (01.10.2017-28.02.2018) cind depoul Colentina s-a înregistrat cu **6289** semicurse pierdute ceea ce reprezenta **5,21%** din totalul de semicurse programate (120688), se poate observa o imbunatatire semnificativa a acestui indicator de performanta, deci o creșterea a capacității de transport, regularitatea la program, reducerea timpilor de așteptare în stații și creșterea confortului în saloanele de transport. Pierderi mai mari se înregistrează la linia **14** și linia **21** ambele având trasee dificile cu traficul foarte aglomerat. Linia **14** (Piața Sf. Vineri-Faur Poarta 4) se înregistrează cu **621** semicurse pierdute, ceea ce reprezintă **31,99%** din totalul de semicurse pierdute în intervalul verificat iar linia **21** (Piața Sf. Vineri-Pasaj Colentina) se înregistrează cu **867** semicurse pierdute, ceea ce reprezintă **44,67%** din totalul de semicurse pierdute. Pierderile sunt cauzate de starea precară a parcului, traficul foarte aglomerat, reducerea vitezei comerciale (restricții) datorită stării tehnice necorespunzătoare a căii de rulare, care pe anumite zone necesită modernizare. Problemele legate de vechimea și uzura parcului, precum și cele legate de trafic au fost analizate, dezbătute și aduse de către AMRSP în atenția factorilor de decizie.

DEPOUL VICTORIA

Evaluarea indicatorului de performanță I.1 – Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie – 31 iulie 2018

Martie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	10	308	288	93,51	40	40	100	32	32	100	380	360	94,74
2.	34	132	110	83,33	20	20	100	16	16	100	168	146	86,91
3.	55	226	210	92,92	30	30	100	24	24	100	280	264	94,28
Total		666	608	91,29	90	90	100	72	72	100	828	770	92,99

Aprilie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	10	263	250	95,06	43	43	100	48	48	100	354	341	96,33
2.	34	113	95	84,07	21	21	100	24	24	100	158	140	88,61
3.	55	188	188	100	32	32	100	36	36	100	256	256	100
Total		564	533	94,50	96	96	100	108	108	100	768	737	95,96

Mai 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	10	294	289	98,30	32	32	100	48	48	100	374	369	98,66
2.	24	21	19	90,48	0	0		0	0		21	19	90,48
3.	34	105	106	100,95	16	16	100	24	24	100	145	146	100,69
4.	55	207	207	100	24	24	100	36	36	100	267	267	100
Total		627	621	99,04	72	72	100	108	108	100	807	801	99,26

Iunie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	10	280	277	98,93	40	40	100	40	40	100	360	357	99,17
2.	24	20	20	100	0	0		0	0		20	20	100
3.	34	100	100	100	20	20	100	20	20	100	140	140	100
4.	55	190	190	100	30	30	100	30	30	100	250	250	100
Total		590	587	99,49	90	90	100	100	100	100	770	767	99,61

Iulie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	10	308	306	99,35	32	32	100	40	40	100	380	378	99,47
2.	24	22	22	100	0	0		0	0		22	22	100
3.	34	110	110	100	16	16	100	20	20	100	146	146	100
4.	55	198	198	100	24	24	100	30	30	100	252	252	100
Total		638	636	99,69	72	72	100	90	90	100	800	798	99,75

*La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație în intervalul 01.03.-31.07.2018 la depoul Victoria s-a constatat că programul nu s-a realizat în niciuna din lunile verificate. Procentul de realizare a programului de transport a fost cuprins între **92,99%** și **99,75%**. Programul de transport la nivel de unitate s-a realizat cu dificultate în condițiile în care rezervele de parc sunt minime. Media lunară a imobilizărilor de parc a fost de **27,14%**, iar la cele cu defecte grele, media lunară a imobilizărilor de parc a fost de **9,05%**, cauza principală fiind lipsa pieselor de schimb și a materialelor necesare repunerii în funcțiune a tramvaielor cu defecte. Vechimea mare, gradul de uzură și condițiile de exploatare a parcului în special la orele de vârf, menține procentul de imobilizări la un nivel destul de ridicat. Cauzele care au generat pierderi la program sunt aceleași pentru toate depourile de tramvaie și nu pot fi rezolvate decât prin intervenția administrației publice locale.*

DEPOUL VICTORIA

**Evaluarea indicatorului de performanță I.8 – Numărul de curse pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului
față de programul de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie – 31 iulie 2018**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Martie 2018	10	82892,80	78552,85	4339,95	6292,27	5975,62	316,65	5624	5331	293
		34	35632	30479,40	5152,60	2839,40	2478,37	361,03	2600	2226	374
		55	43697,10	42699,11	997,99	4498	4449,90	48,10	5440	5326	114
Total			162221,90	151731,36	10490,54	13629,67	12903,89	725,78	13664	12883	781

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Aprilie 2018	10	78163,20	75704,10	2459,10	5929,60	5723,33	206,27	5334	5157	177
		34	33648,80	29698,20	3950,60	2717,37	2399,27	318,10	2456	2170	286
		55	40776	40394,60	381,40	4329,30	4242,97	86,33	5302	5245	57
Total			152588	145796,90	6791,10	12976,27	12365,57	610,70	13092	12572	520

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Mai 2018	10	81830,40	80187,75	1642,65	6210,67	6080,45	130,22	5560	5433	127
		24	4401,60	3948,80	452,80	378	339,52	38,48	504	452	52
		34	30593,50	30589,80	3,70	2445,63	2476,52	-30,89	2233	2232	1
		55	42671,20	42258,58	412,62	4389,50	4392,60	-3,1	5419	5356	63
Total			159496,70	156984,93	2511,77	13423,80	13289,09	134,71	13716	13473	243

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	Iunie 2018	10	79024	77432	1592	6004,03	5878,43	125,60	5416	5302	114
		24	4192	4175,20	16,80	360	358,62	1,38	480	478	2
		34	29134,30	28806,10	328,20	2345,10	2339,90	5,20	2105	2081	24
		55	39910	39349,58	560,42	4084,50	4068,95	15,55	4970	4882	88
Total			152260,30	149762,88	2497,42	12793,63	12645,90	147,73	12971	12743	228

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Iulie 2018	10	82892,80	81842,55	1050,25	6292,27	6172,45	119,82	5624	5532	92
		24	4611,20	4576,80	34,40	396	393,23	2,77	528	522	6
		34	29989	29706,90	282,10	2444,13	2427,07	17,06	2182	2161	21
		55	39752,80	39313,18	439,62	4067,90	4037,22	30,68	4934	4861	73
Total			157245,80	155439,43	1806,37	13200,30	13029,97	170,33	13268	13076	192

*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 cu **1964** semicurse pierdute în intervalul **01.03. -31.07.2018** cu o medie lunară de **393** de semicurse pierdute. Pierderile reprezintă **2,94%** din semicursele programate (66711). Procentul de pierdere de **2,94%** din semicursele programate sunt în limita pierderilor de proces admise, iar prestația nu poate fi considerată afectată. Pierderile sunt cauzate de starea precară a parcului, traficul foarte aglomerat, reducerea vitezei comerciale (restricții) datorită stării tehnice necorespunzătoare a căii de rulare, care pe anumite zone necesită modernizare. Pierderile cele mai mari se înregistrează la linia **10** cu **803** semicurse pierdute pe toată perioada verificată și reprezintă **40,88%** din totalul semicurselor pierdute (1964) și la linia **34** cu **720** semicurse pierdute pe toată perioada verificată și reprezintă **36,66%** din totalul semicurselor pierdute (1964). Față de perioada anterior verificată (octombrie 2017 - februarie 2018, când s-a înregistrat cu 2269 semicurse pierdute ce reprezentau 3,45% din totalul semicurselor programate) se observă o usoară apreciere a acestui indicator.*

DEPOUL VATRA LUMINOASĂ

Evaluarea indicatorului de performanță I.1 – Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie – 31 iulie 2018

Martie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	308	308	100	45	45	100	36	36	100	389	389	100
2	70	308	300	97,40	35	35	100	28	28	100	371	363	97,84
3	79	88	88	100	10	10	100	8	8	100	106	106	100
4	85	198	198	100	30	30	100	24	24	100	252	252	100
5	86	198	194	97,98	25	25	100	20	20	100	243	239	98,35
6	90	176	176	100	25	25	100	20	20	100	221	221	100
Total		1276	1264	99,06	170	170	100	136	136	100	1582	1570	99,24

Aprilie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	264	264	100	48	48	100	54	54	100	366	366	100
2	70	261	252	96,55	37	37	100	42	42	100	340	331	97,35
3	79	75	75	100	11	11	100	12	12	100	98	98	100
4	85	169	169	100	31	31	100	36	36	100	236	236	100
5	86	168	164	97,62	26	26	100	30	30	100	224	220	98,21
6	90	151	150	99,34	27	27	100	30	30	100	208	207	99,52
Total		1088	1074	98,71	180	180	100	204	204	100	1472	1458	99,05

Mai 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	315	314	99,68	36	36	100	54	54	100	405	404	99,75
2	70	271	268	98,89	28	28	100	42	42	100	341	338	99,12
3	79	86	86	100	8	8	100	12	12	100	106	106	100
4	85	189	189	100	24	24	100	36	36	100	249	249	100
5	86	189	189	100	20	20	100	30	30	100	239	239	100
6	90	168	168	100	20	20	100	30	30	100	218	218	100
Total		1218	1214	99,67	136	136	100	204	204	100	1558	1554	99,74

Iunie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	300	300	100	45	45	100	45	45	100	390	390	100
2	70	260	260	100	35	35	100	35	35	100	330	330	100
3	79	80	80	100	10	10	100	10	10	100	100	100	100
4	85	180	180	100	30	30	100	30	30	100	240	240	100
5	86	180	176	97,78	25	25	100	25	25	100	230	226	98,26
6	90	160	160	100	25	25	100	25	25	100	210	210	100
Total		1160	1156	99,66	170	170	100	170	170	100	1500	1496	99,73

Iulie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1	66	330	330	100	36	36	100	45	45	100	411	411	100
2	70	286	285	99,65	28	28	100	35	35	100	349	348	99,71
3	79	88	88	100	8	8	100	10	10	100	106	106	100
4	85	198	198	100	24	24	100	30	30	100	252	252	100
5	86	198	198	100	20	20	100	25	25	100	243	243	100
6	90	176	176	100	20	20	100	25	25	100	221	221	100
Total		1276	1275	99,92	136	136	100	170	170	100	1582	1581	99,94

La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație în intervalul 01.03.-31.07.2018 la depoul Vatra Luminoasă s-a constatat că programul nu s-a realizat integral în lunile verificate. Procentul de realizare a programului de transport a fost cuprins între **99,05%** și **99,94%**. Programul de transport la nivel de unitate s-a realizat cu dificultate în condițiile în care rezervele de parc sunt minime. Imobilizările de parc au fost cuprinse între **30,77%** și **16,34%** în perioada verificată, media lunara fiind de 24,23%, iar media lunara a imobilizarilor cu defecte grele este de 19,61%. Procentul este unul destul de ridicat, principala cauza fiind lipsa pieselor de schimb și a materialelor necesare repunerii în funcțiune a troleibuzelor cu defecte. Față de perioadă anterior verificată (01.10.2017-28.02.2018) se observa o îmbunătățire la acest indicator de performanță (media lunara la imobilizările de parc a fost de **49,03%**). Vechimea mare, gradul de uzură și condițiile de exploatare a parcului în special la orele de vârf, menține procentul de imobilizări la un nivel destul de ridicat. Față de perioadă anterior verificată (01.10.2017-28.02.2018) parcul de vehicule participant la program se menține la aceleași valori.

DEPOUL VATRA LUMINOASĂ**Evoluția indicatorului I.8 – Numărul de curse pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului față de programul de circulație****Perioada de evaluare: 01 martie – 31 iulie 2018**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Martie 2018	66	65887,05	63041,55	2845,50	6510,32	6308,57	201,75	7753	7392	361
		70	70088,20	66512,80	3575,40	6056,10	5846,15	209,95	7054	6692	362
		79	19851,60	19469,30	382,30	1806,40	1770,02	36,38	1812	1778	34
		85	44190,20	43585	605,20	4087,13	4038,33	48,80	5237	5170	67
		86	45904,80	44534,85	1369,95	4056,60	3950,50	106,10	3403	3306	97
		90	39087,10	38550,15	536,95	3552,67	3500,97	51,70	2611	2574	37
Total			285008,95	275693,65	9315,30	26069,22	25414,54	654,68	27870	26912	958

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Aprilie 2018	66	62936,10	60781,35	2154,75	6124,97	6002,07	122,90	7302	7023	279
		70	64919,30	62462,60	2456,70	5606,05	5434,03	172,02	6589	6333	256
		79	18669,70	17798,48	871,22	1672,67	1595,10	77,57	1715	1625	90
		85	41706,80	40835,50	871,30	3828,73	3761,05	67,68	4970	4852	118
		86	42534,40	41154,55	1379,85	3755,90	3639,38	116,52	3162	3061	101
		90	37892,40	36885,70	1006,70	3395,75	3308,82	86,93	2544	2467	77
Total			268658,70	259918,18	8740,52	24384,07	23740,45	643,62	26282	25361	921

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Mai 2018	66	71135,55	69766,50	1369,05	6817,12	6704,68	112,44	6925	6776	149
		70	64519,30	62747,10	1772,20	5567,15	5481,27	85,88	6530	6333	197
		79	20085,60	19814,95	270,65	1804,35	1762,53	41,82	1828	1774	54
		85	43307,70	42597,80	709,90	4040,18	4002,78	37,40	5333	5239	94
		86	45210,40	45185	25,40	3998,80	3956,98	41,82	3354	3353	1
		90	38752,60	37799,80	952,80	3514,30	3429,17	85,13	2754	2684	70
Total			283011,15	277911,15	5100	25741,90	25337,41	404,49	26724	26159	565

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	Iunie 2018	66	68677	66895,80	1781,20	6567,83	6423,83	144	6610	6408	202
		70	62594	61110,50	1483,50	5380	5293,22	86,78	6300	6138	162
		79	18932	18741,70	190,30	1698,67	1652,77	45,90	1720	1659	61
		85	41838	41454,50	383,50	3885	3875,92	9,08	5010	4955	55
		86	43528	42817,95	710,05	3851	3773,97	77,03	3230	3176	54
		90	37533	36797,90	735,10	3390,83	3312,18	78,65	2510	2454	56
Total			273102	267818,35	5283,65	24773,33	24331,89	441,44	25380	24790	590

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Iulie 2018	66	71994,90	70063,20	1931,70	6915,45	6741,03	174,42	6921	6702	219
		70	65811,40	64645,35	1166,05	5681	5600,52	80,48	6614	6481	133
		79	19983,60	19965,70	17,90	1800,53	1767,40	33,13	1812	1770	42
		85	43782,20	43395,40	386,80	4080,17	4068,28	11,89	5237	5188	49
		86	45904,80	45434,85	469,95	4061,10	4014,58	46,52	3403	3360	43
		90	39111,30	38478,35	632,95	3551,52	3487,62	63,90	2611	2565	46
Total			286588,20	281982,85	4605,35	26089,77	25679,43	410,34	26598	26066	532

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 **3566** semicurse pierdute pe întregul interval verificat, cu o medie lunară de **713** semicurse pierdute pe cele 6 linii de transport. Pierderile reprezintă **2,68%** din totalul semicurselor programate (132854) și se situează la limita admisă de proces. Pierderile sunt cauzate de starea precară a parcului și de traficul foarte aglomerat. Pierderi mai mari se înregistrează la linia **66** și linia **70** ambele având trasee dificile cu traficul foarte aglomerat. Linia **66** (Spitalul Fundeni-Vasile Pârvan) se înregistrează cu **1216** semicurse pierdute, ceea ce reprezintă **34,10%** din totalul de semicurse pierdute (3566) în intervalul verificat iar linia **70** (Bd Basarabia-Vasile Pârvan) se înregistrează cu **1110** semicurse pierdute, ceea ce reprezintă **31,13%** din totalul de semicurse pierdute (3566). Față de perioada anterior verificată (01.10.2017-28.02.2018), când s-a înregistrat cu **4691** semicurse pierdute, ce reprezentau **3,54%** din totalul semicurselor programate, se observă o usoară îmbunătățire a acestui indicator.

AUTOBAZA MILITARI

Evaluarea indicatorului de performanță I.1 – Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie – 31 iulie 2018

Martie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	105	88	88	100	0	0		0	0		88	88	100
2.	106	22	22	100	5	5	100	4	4	100	31	31	100
3.	136	176	176	100	20	20	100	16	16	100	212	212	100
4.	137	440	440	100	50	50	100	40	40	100	530	530	100
5.	138	110	110	100	20	20	100	16	16	100	146	146	100
6.	162	132	132	100	15	15	100	12	12	100	159	159	100
7.	163	176	176	100	15	15	100	12	12	100	203	203	100
8.	173	88	88	100	20	20	100	16	16	100	124	124	100
9.	178	528	528	100	50	50	100	40	40	100	618	618	100
10.	185	22	22	100	10	10	100	8	8	100	40	40	100
11.	221	44	44	100	5	5	100	4	4	100	53	53	100
12.	236	44	44	100	5	5	100	4	4	100	53	53	100
13.	336	440	440	100	45	45	100	36	36	100	521	521	100
Total		2310	2310	100	260	260	100	208	208	100	2778	2778	100

Aprilie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	105	72	72	100	0	0		0	0		72	72	100
2.	106	19	19	100	5	5	100	6	6	100	30	30	100
3.	136	148	148	100	21	21	100	24	24	100	193	193	100
4.	137	370	370	100	53	53	100	60	60	100	483	483	100
5.	138	95	95	100	20	20	100	24	24	100	139	139	100
6.	162	112	112	100	16	16	100	18	18	100	146	146	100
7.	163	148	148	100	16	16	100	18	18	100	182	182	100
8.	173	76	76	100	20	20	100	24	24	100	120	120	100
9.	178	456	456	100	64	64	100	60	60	100	580	580	100
10.	185	20	20	100	10	10	100	12	12	100	42	42	100
11.	221	37	37	100	5	5	100	6	6	100	48	48	100
12.	236	38	38	100	5	5	100	6	6	100	49	49	100
13.	336	370	370	100	47	47	100	54	54	100	471	471	100
Total		1961	1961	100	282	282	100	312	312	100	2555	2555	100

Mai 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	105	84	84	100	0	0		0	0		84	84	100
2.	106	21	21	100	4	4	100	6	6	100	31	31	100
3.	136	168	168	100	16	16	100	24	24	100	208	208	100
4.	137	420	420	100	40	40	100	60	60	100	520	520	100
5.	138	105	105	100	16	16	100	24	24	100	145	145	100
6.	162	126	126	100	12	12	100	18	18	100	156	156	100
7.	163	168	168	100	12	12	100	18	18	100	198	198	100
8.	173	84	83	98.81	16	16	100	24	24	100	124	123	99.19
9.	178	504	504	100	40	40	100	60	60	100	604	604	100
10.	185	42	42	100	8	8	100	12	12	100	62	62	100
11.	221	42	42	100	4	4	100	6	6	100	52	52	100
12.	236	42	42	100	4	4	100	6	6	100	52	52	100
13.	336	420	420	100	36	36	100	54	54	100	510	510	100
Total		2226	2225	99,95	208	208	100	312	312	100	2746	2745	99,96

Iunie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	105	80	82	102.50	0	0		0	0		80	82	102.50
2.	106	20	20	100	5	5	100	5	5	100	30	30	100
3.	136	160	160	100	20	20	100	20	20	100	200	200	100
4.	137	380	380	100	50	50	100	50	50	100	480	480	100
5.	138	90	90	100	17	17	100	18	18	100	125	125	100
6.	162	110	110	100	15	15	100	15	15	100	140	140	100
7.	163	150	150	100	15	15	100	15	15	100	180	180	100
8.	173	80	80	100	20	20	100	20	20	100	120	120	100
9.	178	450	450	100	47	47	100	48	48	100	545	545	100
10.	185	40	40	100	10	10	100	10	10	100	60	60	100
11.	221	40	40	100	5	5	100	5	5	100	50	50	100
12.	236	40	40	100	5	5	100	5	5	100	50	50	100
13.	336	370	370	100	45	45	100	45	45	100	460	460	100
Total		2010	2012	100,10	254	254	100	256	256	100	2520	2522	100,08

Iulie 2018		Parc zi lucru			Parc zi sărbătoare						TOTAL		
Nr. crt.	Linia	Plan	Realizat	%	Sâmbătă			Duminică			Plan	Realizat	%
					Plan	Realizat	%	Plan	Realizat	%			
1.	105	88	88	100	0	0	100	0	0	100	88	88	100
2.	106	22	22	100	4	4	100	5	5	100	31	31	100
3.	136	176	176	100	16	16	100	20	20	100	212	212	100
4.	137	396	396	100	40	40	100	50	50	100	486	486	100
5.	138	88	88	100	12	16	100	15	15	100	115	119	100
6.	162	110	110	100	12	12	100	15	15	100	137	137	100
7.	163	154	154	100	12	12	100	15	15	100	181	181	100
8.	173	88	88	100	16	16	100	20	20	100	124	124	100
9.	178	462	462	100	36	40	111,11	45	45	100	543	547	100,74
10.	185	44	44	100	8	4	100	10	10	100	62	58	100
11.	221	44	44	100	4	4	100	5	5	100	53	53	100
12.	236	44	44	100	4	4	100	5	5	100	53	53	100
13.	336	374	374	100	36	36	100	45	45	100	455	455	100
Total		2090	2090	100	200	204	102	250	250	100	2540	2544	100,16

*La Indicatorul I.1 - Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație în intervalul 01.03. - 31.07.2018 la Autobaza Militari s-a constatat că programul s-a realizat integral în lunile verificate. Realizările din programul de transport se reflectă și prin prisma mediei lunare a imobilizărilor de parc, care a fost de **8,36%** în perioada verificată. Față de perioada anterior verificată (01.10.2017-28.02.2018) când media lunară a imobilizărilor a fost de **6,07%** se observă o usoară depreciere la acest indicator de performanță.*

AUTOBAZA MILITARI

**Evoluția indicatorului I.8 - Numărul de curse pe care operatorul a suspendat sau a întârziat executarea transportului
față de programul de circulație
Perioada de evaluare: 01 martie - 31 iulie 2018**

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
1.	Martie 2018	105	16231,60	15908	323,60	1296,32	1303	-6,68	1056	1031	25
		106	4191	5764	-1573	402,58	558	-155,42	1382	1319	63
		136	37301	44764	-7463	2636,42	3213	-576,58	3740	3531	209
		137	100918,40	123198	-22279,60	7412,42	8637	-1224,58	7687	7175	512
		138	25480,40	33647	-8166,60	1970,50	2584	-613,50	2272	2199	73
		162	25886,80	29730	-3843,20	2122,06	2579	-456,94	3582	3564	18
		163	38683,70	44637	-5953,30	2895,56	3308	-412,44	3960	3841	119
		173	17655	25257	-7602	1435,30	2043	-607,70	2943	2710	233
		178	102471,60	116099	-13627,40	7936,52	9433	-1496,48	8304	7982	322
		185	4213	6722	-2509	404,26	642	-237,74	1912	1912	0
		221	9728,40	11075	-1346,60	691,32	853	-161,68	1608	1498	110
		236	10025,40	11485	-1459,60	695,12	829	-133,88	928	847	81
		336	72133,60	84745	-12611,40	7027,54	8328	-1300,46	10172	9656	516
Total			464919,90	553031	-88111,10	36925,92	44310	-7384,08	49546	47265	2281

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
2.	Aprilie 2018	105	13280,40	13207	73,40	1060,48	1068	-7,52	864	857	7
		106	3627,90	5606	-1978,10	347,23	542	-194,77	1344	1290	54
		136	31624	41082	-9458	2222,59	2932	-709,41	3490	3247	243
		137	85058,60	112391	-27332,40	6069,52	7836	-1766,48	7087	6572	515
		138	22005,80	31898	-9892,20	1702,05	2435	-732,95	2184	2078	106
		162	21875,30	26787	-4911,70	1794,20	2362	-567,80	3242	3195	47
		163	32647,90	40776	-8128,10	2440,24	3015	-574,76	3590	3529	61
		173	15400,70	25293	-9892,30	1241,03	1961	-719,97	2904	2723	181
		178	88498,20	104793	-16294,80	6854,34	8792	-1937,66	7840	7206	634
		185	3726	6766	-3040	357,44	652	-294,56	1926	1920	6
		221	8197,60	9864	-1666,40	583,12	774	-190,88	1464	1330	134
		236	8658,30	10530	-1871,70	600,24	775	-174,76	866	779	87
		336	61108,40	74002	-12893,60	6916,49	7490	-573,51	9396	8433	963
Total			395709,10	502995	-107285,90	32188,97	40634	-8445,03	46197	43159	3038

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
3.	Mai 2018	105	15493,80	15367	126,80	1237,36	1243	-5,64	1008	999	9
		106	4000,50	5714	-1713,50	384,39	560	-175,61	1384	1315	69
		136	35605,50	42955	-7349,50	2516,51	3132	-615,49	3706	3386	320
		137	96331,20	116073	-19741,80	6884,51	8414	-1529,49	7580	6747	833
		138	24322,20	33401	-9078,80	1881,15	2531	-649,85	2272	2175	97
		162	24494,40	28510	-4015,60	2011,48	2514	-502,52	3428	3402	26
		163	36925,40	44177	-7251,60	2764,18	3266	-501,82	3873	3808	65
		173	16852,50	25574	-8721,50	370,15	2002	-1631,85	2960	2738	222
		178	97813,80	111062	-13248,20	7576,06	9220	-1643,94	8152	7412	740
		185	6951	9692	-2741	675,51	939	-263,49	2754	2709	45
		221	9286,20	10925	-1638,80	660,06	833	-172,94	1580	1478	102
		236	9569,70	11655	-2085,30	663,36	838	-174,64	914	860	54
336	68854,80	76603	-7748,20	6708,27	8138	-1429,73	10014	8721	1293		
Total			446501	531708	-85207	34332,99	43630	-9297,01	49625	45750	3875

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
4.	Iunie 2018	105	14756	14686	70	1176,20	1170	6,20	960	945	15
		106	3810	5685	-1875	366,20	542	-175,80	1340	1304	36
		136	33910	43354	-9444	2397	3036	-639	3560	3427	133
		137	84351	106359	-22008	5974,50	7506	-1531,50	6815	6192	623
		138	21062	28880	-7818	1621,10	2191	-569,90	1964	1871	93
		162	21525	25666	-4141	1772,40	2268	-495,60	3120	3077	43
		163	31782,50	38791	-7008,50	2374,40	2858	-483,60	3410	3339	71
		173	16357,80	25797	-9439,20	1361,24	2013	-651,76	2906	2785	121
		178	87819	106418	-18599	6795,30	8260	-1464,70	7400	7114	286
		185	6620	9334	-2714	643,40	912	-268,60	2660	2635	25
		221	8844	10764	-1920	628,40	796	-167,60	1520	1458	62
		236	9114	11420	-2306	632	812	-180	880	847	33
		336	60854	76235	-15381	5910,50	7326	-1415,50	9100	8691	409
Total			400805,30	503389	-102583,70	31652,64	39690	-8037,36	45635	43685	1950

Nr. crt.	Data	Linia	Kilometri			Ore			Semicurse		
			programat	realizat	diferența	programat	realizat	diferența	programat	realizat	pierdute
5.	Iulie 2018	105	16231,60	16198	33,60	1291,24	1280	11,24	1056	1043	13
		106	4191	5916	-1725	402,58	561	-158,42	1382	1363	19
		136	37301	44639	-7338	2636,42	3199	-562,58	3740	3529	211
		137	84653,80	104486	-19832,20	5931,56	7361	-1429,44	6664	6080	584
		138	20856	26982	-6126	1595,44	2036	-440,56	1818	1751	67
		162	21694,20	25358	-3663,80	1792,16	2235	-442,84	3086	3034	52
		163	31237,80	37617	-6379,20	2328,20	2777	-448,80	3278	3229	49
		173	18031,20	27193	-9161,80	1504,02	2084	-579,98	2987	2932	55
		178	90730,20	105647	-14916,80	7013,14	8254	-1240,86	7368	7060	308
		185	7282	9757	-2475	708,02	943	-234,98	2770	2744	26
		221	9728,40	11645	-1916,60	691,32	848	-156,68	1608	1579	29
		236	10025,40	11995	-1969,60	695,12	858	-162,88	928	894	34
	336	61745,20	73366	-11620,80	5975,56	7253	-1277,44	8984	8360	624	
Total			413707,80	500799	-87091,20	32564,78	39689	-7124,22	45669	43598	2071

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 **13215** semicurse pierdute în intervalul **01.03. -31.07.2018** cu o medie lunară de **2643** de semicurse pierdute. Pierderile reprezintă **5,58%** din semicursele programate (236672). Procentul de pierdere se situează la limita admisă de proces, dacă ținem cont de faptul că peste 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 **178** cu un total de **5357** semicurse pierdute, ceea ce reprezintă **40,54%** din totalul de semicurse pierdute (13215) în intervalul verificat. Din verificările efectuate în teren se confirmă faptul că liniile 137 și 178 au un grad mare de încărcare cu trasee dificile și trafic foarte aglomerat. Linia **137** (Carrefour Militari-Piața 21 Decembrie) sa înregistrat cu **3067** semicurse pierdute ce reprezintă **23,21%** din totalul semicurselor pierdute (13215) iar linia **178** (Cartier Militari-Sala Palatului) sa înregistrat cu **2290** semicurse pierdute ce reprezintă **17,33%** din totalul semicurselor pierdute (13215).

SERVICIUL RELATII PUBLICE

In luna august, in programul de monitorizare al AMRSP a fost inclus si Serviciul Relatii Publice. Verificarea s-a efectuat la operator, unde au fost solicitate pentru confruntare registrele si documentele care au stat la baza stabilirii valorilor indicatorilor de performanta I.2 si I.7. Prin sondaj s-a verificat luna iulie 2018. Din documentele puse la dispozitie de operator, rezulta ca in luna iulie 2018 au fost inregistrate un numar de 784 mesaje care au dezbatut 877 de probleme. Acestea au fost transmise electronic, prin posta s-au depuse la sediul operatorului. Intrucit operatorul in procedura de lucru are prevazuta o clasificare a acestor reclamatii, cele 515 sesizari primite au fost clasificate astfel:

- 217 sesizari privind disciplina si comportamentul personalului RATB;
- 78 sesizari privind activitatea comerciala;
- 94 sesizari privind programul de circulatie al vehiculelor;
- 113 sesizari privind confortul si siguranta calatorilor;
- 5 sesizari privind reseaua de transport; 94 sesizari privind programul de circulatie al vehiculelor;
- 7 sesizari privind informarea calatorilor;
- 1 sesizare privind diverse.

Aspectul sesizat care inregistreaza cel mai mare procent se refera la comportamentul personalului aflat in contact direct cu publicul calator (conducatori de vehicule) cu 105 sesizari, din care 59 de sesizari vizeaza modul in care conducatorul de vehicul efectueaza cursele, precum si opririle / plecarile in/din statie si se refera la:

- neoprirea veculelor in statii;
- nedeschiderea usilor in dreptul statiei;
- nerespectarea traseului;
- stationarea indelungata la cap de linie, (unde nu exista personal care sa verifice activitatea);
- prinderea calatorilor intre usi;
- nepreluarea calatorilor pe traseul de retragere;
- limbaj si comportament neadecvat al conducatorilor de vehicule.

In privinta activitatii agentilor de control majoritatea reclamatilor vizeaza:

- limbajul si comportamentul agentilor de control;
- abuzul agentilor de control in ceea ce priveste modul de aplicare a amenziilor.

In ceea ce priveste nerespectarea graficelor de circulatie (programul de circulatie al vehiculelor) s-au inregistrat un de 94 de sesizari ce vizeaza:

- ritmicitatea;
- nerespectarea programului de circulatie.

Din partea RATB
Director General,
Adrian Sorin MIHAIL

Din partea AMRSP
Director Servicii,
Ciprian CĂRNUȚĂ

Intocmit
Şef Compartiment
Ing. Dan OSANU