ANEXA 1

la Regulamentul Serviciului de iluminat public în MUNICIPIUL SFANTU GHEORGHE

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

generali și garantați pentru serviciile de iluminat public

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **Crt.** | **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ** | **Trimestrul** | | | | **Total**  **an** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |  |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1** | **INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI** | | | | | |
| **1.1.** | **CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE** | | | | | |
| **a) numărul de reclamații ramase nerezolvate dupa 24 ore de la notificare privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental;** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **al) iluminat stradal** | | **55** | **110** | **110** | **90** | **365** |
| **a2) iluminat pietonal** | | **20** | **25** | **25** | **20** | **90** |
| **a3) iluminatul ornamental** | | **20** | **25** | **25** | **20** | **90** |
| **b) numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate de autoritățile administrației publice locale; pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. - notificate operatorului;** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **bl) iluminat stradal** | | **10** | **10** | **10** | **10** | **40** |
| **b2) iluminat pietonal** | | **5** | **5** | **5** | **5** | **20** |
| **b3) iluminatul ornamental** | | **5** | **5** | **5** | **5** | **20** |
| **c) numărul de reclamații ramase nerezolvate dupa 24 ore de la notificare privind gradul de asigurare în funcționare;** | | **2** | **2** | **2** | **2** | **8** |
| **d) procentul din reclamații și notificări justificate de la punctele a), b) și c) rezolvate în 48 de ore;** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **dl) iluminat stradal** | | **95%** | **95%** | **95%** | **95%** | **95%** |
| **d2) iluminat pietonal** | | **95%** | **95%** | **95%** | **95%** | **95%** |
| **d3) iluminatul ornamental** | | **95%** | **95%** | **95%** | **95%** | **95%** |
| **e) procentul de reclamații și notificări justificate de la punctele a), b) și c) rezolvate în 5 zile lucrătoare.** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **el) iluminat stradal** | | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** |
| **e2) iluminat pietonal** | | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** |
| **e3) iluminatul ornamental** | | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** | **5%** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.2.** | **ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC** | | | | | |
| **1.2.1.** | **ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE DATORATE OPERATORULUI** | | | | | |
| **a) numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **al) iluminat stradal** | | **3** | **2** | **2** | **3** | **10** |
| **a2) iluminat pietonal** | | **3** | **3** | **3** | **3** | **12** |
| **a3) iluminatul ornamental** | | **3** | **3** | **3** | **3** | **12** |
| **b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de** | | **Max.** | **Max.** | **Max.** | **Max.** | **Max** |
| **întreruperile neprogramate;** | | **10** | **5** | **5** | **10** | **30** |
| **c) durata medie a întreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.** | | **Ore** | **Ore** | **Ore** | **Ore** | **Ore** |
| **c 1) iluminat stradal** | | **8** | **8** | **8** | **8** | **32** |
| **c2) iluminat pietonal** | | **8** | **5** | **5** | **8** | **26** |
| **c3) iluminatul ornamental** | | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **1.2.2.** | **ÎNTRERUPERI PROGRAMATE** | | | | | |
| **a) numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **al) iluminat stradal** | | **3** | 3 | 3 | **3** | 12 |
| **a2) iluminat pietonal** | | **5** | **3** | **3** | **5** | **16** |
| **a3) iluminatul ornamental** | | **5** | **3** | **3** | **5** | **16** |
| **b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de** | | **Max.** | **Max.** | **Max.** | **Max.** | **Max** |
| **întreruperile programate;** | | **5** | **5** | **5** | **5** | **20** |
| **c) durata medie a întreruperilor programate (ore);** | | **7** | **5** | **5** | **7** | **6** |
| **d) numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.** | | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** | **Nr.** |
| **dl) iluminat stradal** | | **2** | **1** | **1** | **2** | **6** |
| **d2) iluminat pietonal** | | **2** | **1** | **1** | **2** | **6** |
| **d3) iluminatul ornamental** | | **2** | **1** | **1** | **2** | **6** |
| **1.2.3.** | **ÎNTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORILOR** | | | | | |
| **a) numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat** | | **Max.** | **Max.** | **Max.** | **Max.** | **Max**  **20** |
| **public;** |  | **5** | **5** | **5** | **5** |
| **b) durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a). (ore)** | | **48** | **48** | **48** | **48** | **48** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.3.** | **RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALAȚIILOR DE ILUMINAT PUBLIC** | | | | | |
| **a) numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului** | | **2** | **2** | **2** | **2** | **8** |
| **b) procentul de sesizări prevăzute la lit. a), la care s-a răspuns în termen de 30 zile calendaristice** | | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |
| **2** | **INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTAȚI** | | | | | |
| **2.1** | **INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTAT! PRIN LICENȚA** | | | | | |
| **a) numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență** | | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalelor A.N.R.S.C. și modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații** | | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **2.2** | **INDICATORI DE PERFORMANTA A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE DELEGARE A GESTIUNII** | | | | | |
| **a) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalelor A.N.R.S.C. și modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații** | | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| **b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare;** | | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |