

ANEXA 1

la regulamentul serviciului de iluminat public

INDICATORI DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL DE ILUMINAT PUBLIC

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1	CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
	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;	<i>90%</i>	<i>95%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
	c) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare;	<i>90%</i>	<i>95%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
	d) numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a), b) și c) rezolvate în 48 de ore;	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
	e) numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a), b) și c) rezolvate în 5 zile lucrătoare					
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.;	90%	95%	100%	100%	100%
	b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile neprogramate;	100%	100%	100%	100%	100%
	c) durata medie a intreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.	10%	10%	10%	10%	10%
1.2.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;	5%	5%	5%	5%	5%
	b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile programate;	80%	80%	80%	80%	80%
	c) durata medie a intreruperilor programate;	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programata, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.	95%	95%	95%	95%	95%
1.2.3	ÎNTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public;	10%	10%	10%	10%	10%
	b) durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a).	100%	100%	100%	100%	100%
1.3	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALAȚIILOR DE ILUMINAT PUBLIC					
	a) numărul de sesizări scrise în care se precizează ca este obligatoriu răspunsul operatorului;	0	0	0	0	0
	b) procentul din sesizările de la punctul a) la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice.	0	0	0	0	0

2.	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTAȚI					
2.1	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTAȚI PRIN LICENTA					
	a) numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență;	0	0	0	0	0
	b) numărul de încălcări a obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele ANRSC 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 PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE DELEGARE A GESTIUNII	0	0	0	0	0
	a) valoarea despăgubirilor acordate de operator în cazul deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului;					
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare;					
	c) numărul de facturi contestate de utilizator;					
	d) numărul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor;					
	e) valoarea reducerilor facturilor datorate contestării valorilor acestora.					

Președinte de ședință,

Secretar,