

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
generali și garanțați pentru Serviciul de Iluminat Public

Nivelurile de luminanță și iluminare sunt stabilite în conformitate cu prevederile reglementărilor internaționale și naționale privind iluminatul public - Comisia Internațională de Iluminat (CIE) TR 115, respectiv standardul SR EN 13201

Indicatori de performanță specifici pentru calitatea serviciului prestat: Iluminat Public

Articol	Nivel de servicii	MASURARE/ DETECTARE	TIMP PERMIS PENTRU REPARATII SAU TOLERANTA ADMISA
Luminanța minima	<ul style="list-style-type: none"> • 2,0 cd/m² pentru drumuri ME1 • 1,5 cd/m² pentru drumuri ME2 • 1,0 cd/m² pentru drumuri ME3 • 0,75 cd/m² pentru drumuri ME4 • 0,50 cd/m² pentru drumuri ME5 • 0,30 cd/m² pentru drumuri ME6 	Inspectie vizuala, luminanțmetru	Lampile neconforme din zonele cu risc mare (accidente rutiere, agresiuni contra persoanelor) trebuie inlocuite in maxim 48 ore de la identificarea lor
Uniformitatea minima a luminanței	<ul style="list-style-type: none"> • 0,4 pentru drumuri ME1, ME2, ME3, ME4 • 0,35 pentru drumuri ME5, ME6 	Inspectie vizuala, luminanțmetru	Lampile neconforme/defecte din zonele cu risc mare (accidente rutiere, agresiuni contra persoanelor) trebuie inlocuite in maxim 48 ore de la identificarea lor
Factorul de putere	> 0.92	Multimetru	Corpurile de iluminat neconforme trebuie inlocuite sau reparate in maxim 5 zile lucratoare de la identificarea (sesizarea) defectiunii
Corpuri (aparate) de iluminat	Trebuie sa fie prezentate complete, curate, cu suprafata vopsita sau cu alt tip de strat acoperitor	Inspectie vizuala	Corpurile de iluminat trebuie să fie curățate in maxim 5 zile de la semnalarea deficienței ca parte a operațiunilor de întreținere, altfel minim odata la 4 ani.
Stalpii de iluminat	Trebuie sa fie prezentati curati fara defectiuni, fara coroziune	Inspectie vizuala	Stalpii de iluminat afectati in urma accidentelor rutiere trebuie sa fie inlocuiti in termen de 7 zile calendaristice

**INDICATORI DE PERFORMANTA
PENTRU SERVICIUL DE ILUMINAT PUBLIC DIN MUNICIPIUL BUZAU**

Nr. crt	Indicatori de performanță	Trimestrul												TOTAL		
		I			II			III			IV					
		stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental	stradal	pietonal	ornamental
1.	Indicatori de performanță generali															
1.1.	Calitatea serviciilor prestate															
	a) numărul de reclamații privind disfuncționalitatea iluminatului public, pe tipuri de iluminat –stradal, pietonal, ornamental, etc.;	166	80	16	237	110	15	270	142	28	151	94	11	824	426	70
	b) numărul de cazuri de nerespectare a calității iluminatului public constatate de autoritățile administrației publice locale, notificate operatorului	10	5	3	6	4	2	5	6	2	12	9	3	33	24	10
	c) numărul de sesizări privind gradul de asigurare în funcționare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	d) numărul de sesizări și notificări justificate prevăzute la lit. a), b), și c) rezolvate în 48 de ore	170	75	15	220	100	13	245	140	26	143	85	10	778	400	64
	e) numărul de sesizări și notificări justificate prevăzute la lit. a), b) și c, rezolvate în 5 zile lucrătoare	6	10	4	23	14	4	30	8	4	20	18	4	79	50	16
1.2.	Înteruperi și limitări în furnizarea serviciului de iluminat public															
1.2.1.	Înteruperi accidentale datorate operatorului															
	a) numărul de înteruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat	18			12			13			24			67		
	b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de înteruperile neprogramate	25	15	10	12	5	8	7	9	5	10	20	25	49	49	48
	c) durata medie a înteruperilor, pe tipuri de iluminat													3h	3h	12h
1.2.2.	Înteruperi programate															
	a) numărul de înteruperi programate anunțate utilizatorilor	3			4			5			4			16		
	b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de înteruperile programate	10			15			25			16			66		
	c) durata medie a înteruperilor programate	8 h			6 h			6 h			10 h					
	d) numărul de înteruperi programate, care au depășit perioada de înterupere programată, pe tipuri de iluminat	0			0			0			0			0		
1.2.3.	Înteruperi neprogramate datorate utilizatorilor															
	a) numărul de înteruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de IP	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2	0	2	3	0
	b) durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru înteruperile prevăzute la lit. a)	0	0	0	48h	0	0	48h	24h	0	0	24h	0	48h	24h	0
1.3.	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor sau beneficiarilor sistemului de iluminat public															
	a) numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului	4			3			3			0			10		
	b) procentul din sesizările prevăzute la lit.a), la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice	100			100			100			100			100		
2.	Indicatori de performanță garantați															
2.1.	Indicatori de performanță garantați prin licență															
	a) numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	3	2	2
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele ANRSC	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	3	2	2
2.2.	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de prestare															
	a) valoarea despăgubirilor acordate de operator în situația deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului	Operatorul va încheia o poliță de asigurare care va acoperi valoare pagubelor														
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare ai serviciului	2%														
	c) numărul de facturi contestate de utilizator;	5														
	d) numărul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor;	5														
	e) valoarea reducerilor facturilor datorate contestării valorii acestora															