

## ANEXA 7

## INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

*generali și garantați pentru serviciul de iluminat public  
în municipiul Buzau*

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 după 48 ore de la notificare privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental;		Nr.	Nr.	Nr.	Nr.	Nr.
a1) 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.
b1) 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 după 48 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.
d1) 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.
e1) iluminat stradal		5%	5%	5%	5%	5%
e2) iluminat pietonal		5%	5%	5%	5%	5%
e3) iluminatul ornamental		5%	5%	5%	5%	5%

<b>1.2.</b>	<b>ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC</b>				
<b>1.2.1.</b>	<b>ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE DATORATE OPERATORULUI</b>				
a) numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;		Nr.	Nr.	Nr.	Nr.
a1) iluminat stradal		3	2	2	3
a2) iluminat pietonal		3	3	3	3
a3) iluminatul ornamental		3	3	3	3
b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile neprogramate;		Max. 10	Max. 5	Max. 5	Max. 10
c) durata medie a întreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.		Ore	Ore	Ore	Ore
c 1) iluminat stradal		8	8	8	8
c2) iluminat pietonal		8	5	5	8
c3) iluminatul ornamental		0	0	0	0
<b>1.2.2.</b>	<b>ÎNTRERUPERI PROGRAMATE</b>				
a) numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;		Nr.	Nr.	Nr.	Nr.
a1) iluminat stradal		3	3	3	3
a2) iluminat pietonal		5	3	3	5
a3) iluminatul ornamental		5	3	3	5
b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile programate;		Max. 5	Max. 5	Max. 5	Max. 5
c) durata medie a întreruperilor programate (ore);		7	5	5	7
d) numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.		Nr.	Nr.	Nr.	Nr.
dl) iluminat stradal		2	1	1	2
d2) iluminat pietonal		2	1	1	2
d3) iluminatul ornamental		2	1	1	2
<b>1.2.3.</b>	<b>ÎNTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORILOR</b>				
a) numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public;		Max. 5	Max. 5	Max. 5	Max. 5
b) durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a). (ore)		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 controalele 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 controalele 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