**Anexa 7 Indicatori de performanță ai serviciului și modalitatea de calcul a penalităților**

**Anexa 7.1 - Indicatori de performanţă ai serviciului pentru anul 1**

**Anul......**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.  Crt.** | **Indicatori** | | **Descriere  mod de calcul, pentru un trimestru** | **Mod** | **Parametru** | | | **Pondere**  **criteriu** | **Valori ale  parametrilor**  **raportului  operatorului** | **Valori de calcul  malus** | **Incalcare  majora** | **Calcul penalitate pe trim.:** |
| **V = valoare de referinta pentru penalități**  **(Costuri totale an/4\*25%\*1.07%)** |
| **U.M.** | **Nivel  acceptat, fara  penalizari** | **Nivel  maxim  permis** |
| 0 | **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9 = 8 – 5**  ***9 = 8 - 6 pt indicatorii de minim*** | **10** | **11=(9/6)\*7\*V**  ***11=(9/5)\*7\*V***  ***pt indicatorii de minim*** |
| 1. | **Curse anulate sau neregulate din vina operatorului** | | **(curse anulate sau neregulate/ total curse incluse in Programul de Transport) \*100** | **tramvai** | **%** | 3 | 5 | 15,00% |  |  |  |  |
| **autobuz** | **%** | 2 | 4 | 15,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz** | **%** | 2 | 4 | 9,00% |  |  |  |  |
| 2. | **Trasee anulate pentru o perioadǎ de mai mult de 24 de ore din vina operatorului** | | **[ ∑(lungimea traseelor anulate x zile de anulare)]\*100 /lungimea totalǎ a traseelor cuprinse în programul de transport \* 90** | **tramvai** | **%** | 0 | 1 | 1,00% |  |  |  |  |
| **autobuz** | **%** | 0 | 1 | 1,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz** | **%** | 0 | 1 | 1,00% |  |  |  |  |
| 3. | **Numǎrul de pasageri afectaţi de situaţiile de la punctele 1 și 2 din vina operatorului** | | **Numǎrul de pasageri afectaţi de situaţiile de la punctele 1 și 2** | **tramvai** | **Nr./zi** | 10000 | 20000 | 1,00% |  |  |  |  |
| **autobuz** | **Nr./zi** | 8000 | 16000 | 1,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz** | **Nr./zi** | 2000 | 4000 | 1,00% |  |  |  |  |
| 4. | **Numǎrul total de mijloace de transport utilizate zilnic, comparativ cu numǎrul necesar pentru realizarea programului de circulaţie** | | **prin formulǎ se calculeazǎ nerespectarea planului de servicii pentru o zi:[ ∑ (parc planificat zi pe intervale orare -parc maxim realizat zi pe intervale orare)/parc planificat zi pe intervale orare)\* /nr. intervale orare pe zi\*100] / nr. zile trim. analizat** | **tramvai** | **%** | 2 | 4 | 2,00% |  |  |  |  |
| **autobuz** | **%** | 1 | 2 | 2,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz** | **%** | 1 | 2 | 1,00% |  |  |  |  |
|  | **Reclamaţii de la cǎlǎtori privind calitatea transportului** | **Reclamaţii fundamentate** | **(ΣNr. reclamaţii fundamentate înregistrate)/3** | **tramvai – toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **Nr./luna** | 20 | 30 | 1,00% |  |  |  |  |
| **autobuz– toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **Nr./luna** | 50 | 80 | 1,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz– toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **Nr./luna** | 5 | 9 | 1,00% |  |  |  |  |
| **Infrastructurǎ – toate modurile** | **Nr./luna** | 18 | 25 | 1,00% |  |  |  |  |
| **Salubrizare - – toate modurile** |  | 25 | 40 | 7,00% |  |  |  |  |
| **activ. comerciala si control, inclusiv relatia cu calatorii** | **Nr./luna** | 18 | 25 | 1,00% |  |  |  |  |
| **Reclamaţii rezolvate**  ***-indicator de minim*-** | **(ΣNr. reclamaţii rezolvate /ΣNr. reclamaţii fundamentate înregistrate )/3\*100** | **tramvai – toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **% din nr. reclamaţii fundamentate înregistrate/luna** | 100 | 90 | 2,00% |  |  |  |  |
| **autobuz– toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **% din nr. reclamaţii fundamentate înregistrate/**  **luna** | 100 | 90 | 2,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz– toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **% din nr. reclamaţii fundamentate înregistrate/ luna** | 100 | 90 | 2,00% |  |  |  |  |
| **Infrastructurǎ – toate modurile** | **% din nr. reclamaţii fundamentate înregistrate/ luna** | 100 | 90 | 3,00% |  |  |  |  |
| **Salubrizare - – toate modurile** | **% din nr. reclamaţii fundamentate înregistrate/ luna** | 100 | 90 | 3,00% |  |  |  |  |
| **activ. titluri de cǎlǎtorie si control, inclusiv relatia cu calatorii** | **% din nr. reclamaţii fundamentate înregistrate/ luna** | 100 | 90 | 3,00% |  |  |  |  |
| **Reclamaţii la care cǎlǎtorii nu au primit rǎspuns in termen legal**  ***-indicator de minim*-** | **(ΣNr. reclamaţii cu raspuns in termen legal/ΣNr. reclamaţii înregistrate )/3\*100** | **tramvai – toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **% din nr. reclamaţii inregistrate/ luna** | 100 | 100 | 2,00% |  |  |  |  |
| **autobuz– toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **% din nr. reclamaţii inregistrate/ luna** | 100 | 100 | 2,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz– toate subiectele inclusiv relatia cu calatorii, exceptie salubrizarea** | **% din nr. reclamaţii inregistrate/ luna** | 100 | 100 | 2,00% |  |  |  |  |
| **Infrastructurǎ – toate modurile** | **% din nr. reclamaţii inregistrate/ luna** | 100 | 100 | 2,00% |  |  |  |  |
| **Salubrizare - – toate modurile** | **% din nr. reclamaţii inregistrate/ luna** | 100 | 100 | 2,00% |  |  |  |  |
| **activ. titluri de cǎlǎtorie si control, inclusiv relatia cu calatorii** | **% din nr. reclamaţii inregistrate/ luna** | 100 | 100 | 2,00% |  |  |  |  |
|  | **Protecţia  mediului** | **Respectarea standardelor de poluare EURO 5** | **Numǎr vehicule din parc circulant care nu respectǎ normele Euro 5/numǎrul de vehicule parc circulant\*100** | **autobuze** | **%** | 63 | 65 | 1,00% |  |  |  |  |
| 7 | **Vehicule** | **Vechimea medie a vehiculelor parc circulant** | **Vechimea medie a vehiculelor parc circulant** | **tramvai** | **ani** | 23 | 25 | 1,00% |  |  |  |  |
| **autobuz** | **ani** | 11 | 15 | 1,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz** | **ani** | 18 | 25 | 1,00% |  |  |  |  |
| **Cerinţe de confort: nr. vehicule parc circulant zilnic care nu au facilitati pentru persoanele cu dizabilitati** | **[Σ (veh parc circulant din ziua n -nr veh parc circulant cu podea coborȃtǎ din ziua n/)nr. veh. parc circulant in ziua n] \*100** | **Toate modurile** | **%** | 20 | 23 | 1,00% |  |  |  |  |
| 8. | **Despǎgubiri plǎtite de cǎtre operatorii de transport/transportatorii autorizați pentru nerespectarea condiţiilor de calitate și de mediu privind desfǎșurarea transportului** | | **Cuantumul despǎgubirilor plǎtite de cǎtre operatorul de transport /transportatorul autorizat** | **toate** | **lei** | 5.000 | 100.000 | 1,00% |  |  |  |  |
| 9. | **Numǎrul abaterilor constatate și sancţionate de personalul împuternicit privind nerespectarea prevederilor legale** | | **Nr. abaterilor constatate și sancţionate de autoritǎţile competente/ 1 mil. km incluși în progr. de transport** | **toate** | **No/1mil.km** | 3 | 10 | 1,00% |  |  |  |  |
| 10. | **Numǎrul accidentelor în trafic din vina personalului propriu al Operatorului raportat la fiecare mil. km incluși în programul de transport** | | **(Numǎrul accidente/km realizaţi în trim.) \*1 mil. km** | **tramvai** | **No/1mil.km** | 2 | 5 | 1,00% |  |  |  |  |
| **autobuz** | **No/1mil.km** | 6 | 10 | 1,00% |  |  |  |  |
| **troleibuz** | **No/1mil.km** | 5 | 9 | 1,00% |  |  |  |  |
| 11. | **Indicele de Satisfacţie a Pasagerilor** | | **Respectarea nivelului minim impus** | **toate** | **%** |  |  | 1,00% |  |  |  |  |
|  | | | | | | **Total pondere criterii** | | **100,00%** | **0** | **Ȋncǎlcǎri majore** |  |  |
| **Reţinere trim. din garantia** |  |  |

**Total garanție retinută Lei.....................................................................................................**

**Anexa 7.2 Modalitatea de calcul a indicatorilor de performanță**

1. Indicatorii de performanță sunt calculați trimestrial în baza coloanei 2-*Descriere, Mod de calcul pentru un trimestru* care se aplică pe fiecare **componentă** a indicatorului prevăzută în *coloana 3- Mod*.
2. Respectarea indicatorului este evaluată pentru fiecare componentă a acestuia din coloana 3, fiecărei componente a indicatorului de performanță fiindu-i alocat un coeficient de importanță (*Pondere criteriu*), un prag sub care penalizarea nu se aplică *(Nivel acceptat, fără penalizări*) și un prag peste care se consideră încălcare majoră a performanței *(Nivel maxim permis).*
3. Excepție de la punctul 1- pentru *Indicatorii de minim* - valoarea considerată acceptată, fără penalizări este cea din coloana 6, iar valoarea aferentă nivelului maxim permis se găsește în coloana 5. Toate referirile ce urmează, în calculul pentru acești indicatori, vor ține seama de această prevedere.
4. Nerespectarea oricărei componente a indicatorilor de performanță (depășirea *nivelului acceptat fără penalizări*) de către Operator duce la aplicarea de penalități. Penalităţile vor fi reţinute din garanţia constituită conform Capitolului 10 din prezentul Contract.
5. ***Valoarea de referință pentru calcul penalităților = (Costuri totale trimestru\*1.63%)\*25%***
6. ***Penalitatea pentru o componentă a unui indicator de performanță se calculează astfel:***
7. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator ***sub pragul sub care penalizarea nu se aplică***, la **coloanal 9- *valori de calcul malus*** se completează cu ***valoarea raportată de Operator***.

PENALITATEA ESTE 0.

1. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator ***între pragul sub care penalizarea nu se aplică și valoarea maximă acceptată fără a fi considerată încălcare majoră a performanței***, la **coloanal 9-*valori de calcul malus*** se completează cu ***valoarea raportată de Operator din care se scade valoarea corespunzătoare nivelului acceptat, fără penalizări.***

PENALITATEA ESTE CALCULATĂ astfel:

**(Valoarea de calcul malus/Nivel maxim permis)\*Pondere criteriu\*Valoarea de referință pentru calcul penalităților**

1. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator ***peste valoarea maximă acceptată fără a fi considerată încălcare majoră a performanței*,** se completează cu ***valoarea 1 la coloana 10 -Încălcare majoră*,** iar valoarea din **coloanal 9 -*valoarea de calcul malus* *este egală cu valoarea raportată de Operator din care se scade valoarea corespunzătoare nivelului acceptat, fără penalizări.***

PENALITATEA ESTE CALCULATĂ astfel:

**(Valoarea de calcul malus/Nivel maxim permis)\*Pondere criteriu\*Valoarea de referință pentru calcul penalităților,**

1. ***Pentru nerespectarea oricărei componente a unui indicator de performanță de către Operator,*** adică depășirea *valorii din coloana 5-Nivel acceptat, fără penalizări,* Entitatea Contractantă notifică Operatorul, iar acesta are obligația întocmirii și comunicării către Entitatea Contractantă a unui **Plan de Măsuri pentru îndeplinirea indicatorilor,** în termen de 30 de zile de la data notificării.

În cazul în care Entitatea Contractantă *agreează* planul de măsuri propus pentru îndeplinirea indicatorilor, acesta urmează a fi aprobat de către Entitatea Contractantă în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia.

În cazul în care Entitatea Contractantă *nu agreează* planul de măsuri propus pentru îndeplinirea indicatorilor, acesta va fi actualizat de către Operator în termen de 10 zile, conform obiecțiunilor Entității Contractante, fiind ulterior aprobat de aceasta în termen de 2 zile lucrătoare de la primire.

**Aplicarea Planului de Măsuri astfel aprobat este obligatoriu pentru Operator, neîndeplinirea măsurilor prevăzute în plan este sancționată conform prevederilor Contractului.**

1. În cazul în care Operatorul totalizează un număr de **100 încălcări majore ale componentelor indicatorilor de performanţă**, în decursul unui an, potrivit Anexei 7, Entitatea Contractantă are dreptul să rezilieze Contractul.
2. Pentru a verifica îndeplinirea **primilor 4 indicatori** şi pentru a monitoriza executarea Contractului, se vor utiliza rapoartele sinteză obținute din sisteme de monitorizare, din echipamentele disponibile operatorului, completate cu rapoartele acestuia date pe proprie răspundere, conform Anexei 9 - Metodologia de monitorizare şi evaluare a Programului de Transport Public al Operatorului:
3. **Calculul Valorii parametrului raportului Operatorului pentru indicatorului 3** pe fiecare mod de transport, se face prin **înmulțirea numărului curselor anulate sau neregulate aferente indicatorilor 1, pe respectivul mod de transport, cu jumătate din capacitatea medie a unui vehicul.** Astfel, pentru tramvaie se consideră capacitatea medie 300 călători, pentru autobuz 100 călători, pentru troleibuz 100 călători.
4. Operatorul va întregistra toate reclamațiile primite direct de către acesta sau indirect Entității Contractante sau UAT-urilor, prin orice mediu și canal (scris, mediu electronic, telefonic), într-un registru special pentru reclamații, *Registrul de reclamații*. Acest registru va fi structurat în funcție de competența de răspuns a Operatorului -petiții la care Operator formulează răspuns în mod direct și petiții pe care Operatorul le redirecționează către Entitatea Contractantă. Operatorul va transmite Entității Contractante un Raport lunar cu privire la soluționarea reclamațiilor înregistrate în registrul de reclamații din luna anterioară, conform modelului prevăzut în Anexa 11 la Contract.
5. Pentru calculul **Indicatorului 5**, o ***reclamaţie justificatǎ*** reprezintǎ orice reclamație înregistrată conform punctului ~~10~~ 11, care întrunește cumulativ urmǎtoarele criterii:

* are drept subiect activitǎţi din domeniul de competenţǎ al Operatorului;
* conţine informaţii concrete, detaliate, care permit identificarea și verificarea lor de cǎtre Operator, în vederea luǎrii mǎsurilor impuse;
* se dovedește ca fiind realǎ, în urma verificǎrilor efectuate de către entitățile organizatorice responsabile ale Operatorului.

**Reclamatiile primite de la diferiți petenți, ce se refera la acelasi eveniment, indiferent prin ce canal se primesc se conexeaza si se intepreteaza o singura data ca reclamatie fundamentată.**

***Reclamație* *rezolvată*** reprezintă acea ***reclamație/petiție justificată*** pentru care Operatorul ***a analizat și*** ***a remediat și/sau a luat măsuri pentru nerepetarea situației prezentate, după caz, precum și a informat petentul/petenții privind măsurile luate. Această prevedere se corelează cu definiția de la punctul 12, privind conexarea reclamațiilor fundamentate.***

***Reclamație cu răspuns în termen legal*** reprezintă orice reclamație înregistrată conform pct. 11, pentru care Operatorul a răspuns ***petentului în termen de 30 de zile de la data înregistrării reclamației.***

1. ***În calculul Indicatorii 6 și 7 se*** utilizează datele privind parcul circulant raportat de Operator conform Anexei 9 la Contract și *Raport situație Parc Linii Noapte/Zi* Model din Anexa 11.7 la Contract.
2. Pentru **Indicatorii 8 și 9**, se preiau valorile din înregistrările contabile ale Operatorului.
3. **Indicatorul 10** se calculează pe baza valorilor privind evenimentele de circulație înregistrate în documentele și a nr.de Km realizați, raportat de Operator.
4. **Indicatorul 11-Indicele de satisfacție a călătorilor**, pentru ***primul an de contract, va fi considerat realizat și nu se va aplica nicio penalitate***. Pentru anul 2 de contract, Entitatea Contractantă va stabili nivelul minim acceptat fără penalizari și nivelul maxim permis, pe baza studiului ce se va realiza în anul 2021.