

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

## Anexa 7.1 - Indicatori de performanță ai serviciului

Trim.....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.:<br>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<br>9 =  8-5  pt indicatorii de minim | 10                      | 11 = (9/6)*7*V<br>11 = (9/5)*7*V pt indicatorii de minim  |
| 1.   | Curse/semicurse neefectuate, precum și curse/semicurse neregulate din viza operatorului   | [Σ (Curse sau semicurse neefectuate; curse sau semicurse neregulate) / total curse sau semicurse incluse în Programul de Transport]*100<br><br>*Pentru fiecare Operator se va aplica formula fie pe numărul de curse, fie pe numărul de semicurse, în funcție de raportarea Operatorului<br><br>**Prin total curse sau semicurse incluse în Programul de Transport, aferent acestui indicator, se înțelege totalitatea curselor sau semicurselor planificate în trimestrul analizat   | Autobuz   | %   | 1  | 2                  | 39.00%                        |   |  |                         |   |
| 2.   | Trasee neefectuate pentru o perioadă de mai mult de 24 de ore din viza operatorului   | [Σ(lungimea traseelor neefectuate x zile în care nu s-au efectuat trasee)]*100 / (lungimea totală a traseelor cuprinse în programul de transport * nr. de zile trimestru analizat)  | Autobuz   | %   | 0  | 1                  | 3.00%                         |   |  |                         |   |
| 3.   | Numărul de pasageri afectați de situațiile de la punctele 1 și 2 din viza operatorului  | Numărul de pasageri afectați de situațiile de la punctele 1 și 2  | Autobuz   | Nr./zi  | 125  | 250                | 3.00%                         |   |  |                         |   |
| 4.   | Numărul total de mijloace de transport utilizate zilnic, comparativ cu numărul necesar pentru realizarea programului de circulație  | Prin formulă se calculează nerespectarea planului de servicii pentru o zi:<br><br>Σ{Σ[(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<br><br>Ca măsură tranzitorie până la implementarea indicatorilor în soft-ul de monitorizare, se va folosi următoarea formulă de calcul:<br><br>[ Σ (parc programat zi - parc maxim realizat zi) / parc programat zi ] * 1(zile)*100 / nr. zile trim. analizat | Autobuz   | %   | 1  | 2                  | 5.00%                         |   |  |                         |   |
| 5.   | Reclamații de la călători privind calitatea transportului   | Reclamații fundamentate   | [ΣNr. reclamații fundamentate înregistrate]/3   | Autobuz – toate subiectele inclusiv relația cu calatorii, exceptie salubritizarea | Nr./luna   | 1                  | 3                             | 5.00%   |  |                         |   |
|  |   |   |   | Infrastructură  | Nr./luna   | 1                  | 3                             | 2.00%   |  |                         |   |
|  |   | Salubritizare   | Nr./luna  | 1   | 3  | 5.00%              |                               |   |  |                         |   |
|  |   | Reclamații rezolvate -indicator de minim-   | [Σ(Nr. reclamații cu raspuns in termen legal luna /Nr. reclamații fundamentate înregistrate luna)]/3*100                      | Autobuz – toate subiectele inclusiv relația cu calatorii, exceptie salubritizarea | % din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna | 100                | 90                            | 6.00%   |  |                         |   |
|  |   |   |   | Infrastructură  | % din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna | 100                | 90                            | 3.00%   |  |                         |   |
|  |   |   |   | Salubritizare   | % din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna | 100                | 90                            | 6.00%   |  |                         |   |
| Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns in termen legal -indicator de minim- | [Σ(Nr. reclamații cu raspuns in termen legal luna /Nr. reclamații fundamentate înregistrate luna)]/3*100  |   |   | Autobuz – toate subiectele inclusiv relația cu calatorii, exceptie salubritizarea | % din nr. reclamații înregistrate/ luna              | 100                | 100                           | 5.00%   |  |                         |   |
|  |   | Infrastructură  | % din nr. reclamații înregistrate/ luna   | 100   | 100  | 2.00%              |                               |   |  |                         |   |
| Salubritizare  | % din nr. reclamații înregistrate/ luna   | 100   | 100   | 5.00%   |  |                    |                               |   |  |                         |   |
| 6.   | Protecția mediului  | Respectarea standardelor de poluare EURO 5  | Număr vehicule din parc circulant care nu respectă normele Euro 5 /numărul de vehicule parc circulant*100                     | Autobuz   | %  | 0                  | 0                             | 1.00%   |  |                         |   |
| 7.   | Vehicule  | Vechimea medie a vehiculelor parc circulant   | Vechimea medie a vehiculelor parc circulant   | Autobuz   | ani  | 12                 | 13                            | 3.00%   |  |                         |   |
|  |   | Cerințe 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 poze coborâtă din ziua n)/nr. veh. parc circulant în ziua n] *100 | Autobuz   | %  | 0                  | 0                             | 1.00%   |  |                         |   |
| 8.   | Despăgubiri plătite de către operatorii de transport/transportatorii autorizați pentru nerespectarea condițiilor de calitate și de mediu privind desfășurarea transportului | Cuantumul despăgubirilor plătite de către operatorul de transport /transportatorul autorizat  | Autobuz   | lei   | 1,000  | 5,000              | 1.00%                         |   |  |                         |   |
| 9.   | Numărul abaterilor constatate și sancționate de personalul imputernicit privind nerespectarea prevederilor legale   | Nr. abaterilor constatate și sancționate de autoritățile competente/ 100 mii km incluși în progr. de transport  | Autobuz   | No/100.000 km   | 1  | 3                  | 1.00%                         |   |  |                         |   |
| 10.  | Numărul accidentelor în trafic din viza personalului propriu al Operatorului raportat la fiecare 100 mii km incluși în programul de transport                               | (Numărul accidente/km realizați în trim.) * 100 mii. km   | Autobuz   | No/100.000 km   | 1  | 2                  | 3.00%                         |   |  |                         |   |
| 11.  | Indicele de Satisfacție a Pasagerilor -indicator de minim -   | Respectarea nivelului minim impus   | Toate   | %   | 3.38   | 3.24               | 1.00%                         |   |  |                         |   |
|  |   |   |   |   |  |                    | <b>Total pondere criterii</b> | <b>100.00%</b>                                  |  | <b>Încălcări majore</b> |   |

Total garanție reținută Lei.....