

## 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.: 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 =  8-5  pt indicatorii de minim	10	11 = (9/6)*7*V 11 = (9/5)*7*V pt indicatorii de minim
1.	Curse/semicurse neefectuate, precum și curse/semicurse neregulate din vîna operatorului	[Σ (Curse sau semicurse neefectuate; curse sau semicurse neregulate) / total curse sau semicurse incluse în Programul de Transport]*100  *Pentru fiecare Operator se va aplica formula fie pe numărul de curse, fie pe numărul de semicurse, în funcție de raportarea Operatorului  **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 vîna 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 vîna 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:  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  Ca măsură tranzitorie până la implementarea indicatorilor în soft-ul de monitorizare, se va folosi următoarea formulă de calcul:  [ 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%			
		Reclamații rezolvate -indicator de minim-	[Σ(Nr. reclamații cu raspuns în 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%			
		Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termen legal -indicator de minim-	[Σ(Nr. reclamații cu raspuns în 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 fundamentate înregistrate/ luna	100	90	6.00%					
		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 vîna 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.....