ANEXA 1  
La regulamentul serviciului de iluminat public

Indicatori de perfomanță generali și garantați 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 13201/2015.

Indicatori de performanță specifici pentru calitatea serviciului prestat:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Iluminat Public** | | | |
| **Articol** | **Nivel de servicii** | **MASURARE/ DETECTARE** | **TIMP PERMIS PENTRU REPARATII SAU TOLERANTA ADMISA** |
| Luminanța medie | 0,75 cd/m2 pentru drumuri M 4a  0,5 cd/m2 pentru drumuri M 5  0,3 cd/m2 pentru drumuri M 6 | Inspectie vizuala, luminanțmetru | Lampile neconforme din zonele cu risc mare trebuie reparate in maxim 48 ore de la detectarea lor |
| Uniformitatea generală a luminanței | 0,4 pentru drunuri M 4a 0,35 pentru drumuri M 5  0,3 pentru drumuri M6 | Inspectie vizuala, luminanțmetru | Lampile neconforme din zonele cu risc mare trebuie reparate in maxim 48 ore de la detectarea lor |
| Factorul de putere | > 0.92 | Multimetru | Corpurile de iluminat neconforme trebuie inlocuite sau reparate in maxim 5 zile de la detectarea (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 semalarea deficienței ca parte a operațiunilor de întreținere, altfel minim odata la 4 ani. |
| Stâlpii de iluminat | Trebuie sa fie prezentati curati fara defectiuni, fara coroziune | Inspectie vizuala | Stalpii de iluminat defectati in urma accidentelor trebuie sa fie inlocuiti in termen de 14 zile |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NR.**  **CRT.** | **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ** | **Trimestrul** | | | | **Z an**  **6** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1** | **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI** | | | | | |
| **1.1** | **IP-Q1-**Calitatea serviciilor prestate | | | | | |
| a) | Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental  Algoritm de calcul al indicatorului:IP-Q1=numarul de reclamatii rezolvate privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat x100/numarul total de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat | | | | | |
| a1) | Iluminat stradal | 100 | 100 | 100 | 100 |  |
| a2) | Iluminat pietonal |  |  |  | 100 |
| a3) | Iluminat ornamental | 0 | 0 | 0 | 100 |
| b) | **IP-Q2**-Numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, etc. - notificate operatorului  Algoritm de calcul al indicatorului:  NSIQ2=Numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, etc. - notificate operatorului si rezolvate x 100/numarul total de constatari de nerespectare a calitatii iluminatului | | | | | |
| b1) | Iluminat stradal | 100 | 100 | 100 | 100 |  |
| b2) | Iluminat pietonal |  |  |  | 100 |
| b3) | Iluminat ornamental | 0 | 0 | 0 | 100 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | c) | | | Gradul de asigurare în funcționare al  serviciului Algoritm de calcul al indicatorului: IP-Q3=Numarul total de  intreruperi neprogramate(avarii)  inregistrate/lungimea strazilor,  drumurilor, aleilor echipate cu sistem de iluminat public(in km). | | | 0.04 | | | 0.04 | | | 0.04 | | | 0.04 | | |  | |
| d) | | | Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a)si b) rezolvate în 48 de ore;  Algoritm de calcul al indicatorului:  IP-Q4= Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a)si b) rezolvate în 48 de ore x100/Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a)si b) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| dl) | | | Iluminat stradal | | | 70 | | | 70 | | | 70 | | | 70 | | |  | |
| d2) | | | Iluminat pietonal | | | 70 | | | 70 | | | 70 | | | 70 | | |
| d3) | | | Iluminat ornamental | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 100 | | |  | |
| e) | | | **IP-Q5**-Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) si b) rezolvate în 5 zile lucrătoare  Algoritm de calcul al indicatorului :  IP-Q5=Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) si b) rezolvate în 5 zile lucrătoare x100/Numărul total de reclamații și notificări justificate de la punctele a) si b) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| el) | | | Iluminat stradal | | | 30 | | | 30 | | | 30 | | | 30 | | |  | |
| e2) | | | Iluminat pietonal | | | 30 | | | 30 | | | 30 | | | 30 | | |
| e3) | | | Iluminat ornamental | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 50 | | |
| **NS IC-Continuitatea Serviciului de Iluminat Public**  ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **NS IC1-** întreruperi accidentale datorate operatorului | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) | | | **IP-C1a**-Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental  Algoritm de calcul al indicatorului :  NS IC1a=Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, rezolvate x100/Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental | | | | | | | | | | | | | | | | |
| al) | | | Iluminat stradal | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |  | |
| a2) | | | Iluminat pietonal | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |
|  | | | a3) | | Iluminat ornamental | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 100 | | |  | | |
|  | | | b) | | **IP- IC1b**-Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate Algoritm de calcul al indicatorului: IP-C1b=Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate rezolvate x100/Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |  | | |
|  | | | c) | | **NS IC1c**-Durata medie (în zile) a întreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | c1) | | Iluminat stradal | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |  | | |
|  | | | c2) | | Iluminat pietonal | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |  | | |
|  | | | c3) | | Iluminat ornamental | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 1 | | |  | | |
|  | | | **NS IC2-ÎNTRERUPERI PROGRAMATE** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | a). | | **IP-C2a-**Numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | al) | | Iluminat stradal | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |  | | |
|  | | | a2) | | Iluminat pietonal | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |  | | |
|  | | | a3) | | Iluminat ornamental | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 1 | | |  | | |
|  | | | b) | | **IP-C2b**-Numărul de artere, monumente  afectate de întreruperile programate | | | 5 | | | 5 | | | 5 | | | 5 | | |  | | |
|  | | | c) | | **IP-C2c**-Durata medie (în ore) a intreruperilor programate  Algoritm de calcul al indicatorului:  IP-C2c=Durata totala in ore a intreruperilor programate/IP-C2a | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | | 2 | | |  | | |
|  | | | d) | | **IP-C2d**-Numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | dl) | | Iluminat stradal | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | |
|  | | | d2) | | Iluminat pietonal | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | |
|  | | | d3) | | Iluminat ornamental | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | |
| **NS IC3-** ÎNTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORILOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) | | **IP-C3a**-Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |  | | |
| b) | | **IP-C3b**-Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a) Algoritm de calcul al indicatorului : IP-C3b=Durata totala in ore a intreruperilor neprogramate datorate distrugerilor de obiecte apartinand sistemului de iluminat public/IP-C3a | | | 36 | | | 36 | | | 36 | | | 36 | | |  | | |
| **NS IR-** RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALAȚIILOR DE ILUMINAT PUBLIC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) | | **IP-R1**-Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului | | | 15 | | | 15 | | | 15 | | | 15 | | |  | | |
| b) | | **IP-R2**-Procentul din sesizările de la punctul a) la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice  Algoritm de calcul al indicatorului : IP-R2=Numarul de sesizari la care s-a raspuns in  30 de zile x 100/IP-R1 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | | 100 | | |  | | |
| **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **NS IL-**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI PRIN LICENȚĂ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) | | **IP-L1-**Numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență | | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | | |
| b) | | **IP-L2**-Numărul de încălcări a 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 | | |  | | | |
| **NS IP**-INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE DELEGARE A GESTIUNII | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a) | | **IP-P1**-Valoarea despăgubirilor acordate de operator în cazul deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului | | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | | |
| b) | | **IP-P2**-Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| c) | | **IP-P3**-Numărul de facturi  contestate de utilizator | | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | | |
| d) | | **IP-P4**-Numărul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor | | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | | |
| e) | | **IP-P5**-Valoarea reducerilor facturilor datorate contestării valorilor acestora | | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | 0 | | |  | | | |