

**ANEXA 10**  
**PROCEDURA DE CONTROL AL OPERATORULUI**

**A. Prevederi generale**

1. Entitatea Contractantă are dreptul să verifice și să controleze periodic modul de realizare a Serviciului Public Local de Călători efectuat de către Operator în baza Contractului de Delegare a Gestiunii, inclusiv a vehiculelor, echipamentelor și instalațiilor folosite de Operator.
2. Conform contractului de delegare încheiat între Entitatea Contractantă și operatorul de transport public se vor efectua controale în echipe mixte, cu operatorul, sau numai de către echipe ale Entitatea Contractantă.
3. Operatorul este obligat să asigure accesul în toate locațiile, la toate bazele de date, documentele, registrele și la orice informații, pe orice alt suport utilizat de Operator, solicitate de reprezentantul Entității Contractante în cadrul controlului;
4. Toate comunicările vor fi efectuate pe email iar rapoartele de control vor fi transmise cu adresă de înaintare;

**B. Procedura de control mixt, Entitatea Contractantă + operator**

Având în vedere caracterul continuu al acțiunilor de control, atât pentru urmărirea îndeplinirii obligațiilor contractuale, pentru confirmarea efectuării prestației, cât și îmbunătățirea continuă a serviciului de transport public, controlul se va face cu respectarea următoarelor cerințe:

1. Entitatea Contractantă notifică Operatorului intenția de control cu 24 ore anterior efectuării efective a acestuia, cu precizarea reprezentanților Entității Contractante în echipa de control, a numărului de reprezentanți necesar din partea Operatorului și a intervalului orar de activitate pentru fiecare schimb, precum și locurile de întâlnire pentru începerea controlului;
2. Operatorul, conform notificării înaintate de Entitatea Contractantă, va asigura personalul necesar efectuării controlului, pentru toate echipele mixte, informând Entitatea Contractantă cu privire la reprezentanții Operatorului în fiecare echipă;
3. Pentru fiecare echipă, operatorul va planifica cel puțin un reprezentant și va transmite planificarea acestora (email office) până la începerea acțiunilor de control;
4. Entitatea Contractantă elaborează formularele tipizate ce vor fi utilizate la acțiunile de control inițiate;
5. În urma fiecărei verificări se va întocmi un proces-verbal în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, semnat de către cele două părți. În procesul-verbal se vor specifica data, ora și locul inspecției, obiectul controlului, constatările în timpul controlului, documentele analizate/ridicate, după caz, precum și obiecțiile Operatorului, dacă este cazul. Entitatea Contractantă va soluționa obiecțiile Operatorului în termen de maxim 10 zile.
6. Pe baza constatărilor din teren, Entitatea Contractantă elaborează rapoartele de control;
7. Rapoartele din care reies neconformitățile serviciului de transport sau nerespectarea clauzelor contractuale, inclusiv indicatorii de performanță, în urma avizării interne, vor fi transmise și operatorului în maxim 3 zile lucrătoare de la efectuarea misiunilor de control;
8. În termen de 3 zile lucrătoare de la primire, operatorul va transmite Entității Contractante, spre avizare, un plan de remediere cu precizarea termenelor ;
9. Entitatea Contractantă avizează Planul de măsuri de remediere în termen de 2 zile lucrătoare sau solicită completarea/revizuirea planului.

10. Operatorul va revizui/completa planul și va retrimite spre avizare în termen de 2 zile lucrătoare.
11. Principalii parametrii, pe baza cărora se planifică acțiunile de control, din punct de vedere al tematicii, sunt, dar fără a se limita la:
- a. Parametrii care au legătură cu *Indicatorii de performanță ai serviciului*:
    - i. Curse anulate și documentarea cauzelor;
    - ii. Curse neregulate și documentarea cauzelor;
    - iii. Trasee anulate și durata anulării;
    - iv. Determinarea numărului de calatori pe fiecare linie și perioade de referință (ore de vârf, alte intervale orare);
    - v. Sondaje la ieșirile din unități pentru stabilirea numărului total de mijloace de transport utilizate, starea de curățenie a vehiculelor și programarea acestora;
    - vi. Curățenia în vehicule și în stațiile gestionate de operator;
    - vii. Modul de tratare a reclamațiilor;
    - viii. Funcționarea sistemelor care concură la furnizarea serviciului de transport:
      - 1. Sistem Automat de Taxare;
      - 2. Sistem de Monitorizare a flotei;
      - 3. Sistem de afișare la exterior a liniei și rutei;
      - 4. Sistem audio-video de informare călători în vehicul;
      - 5. Sisteme de monitorizare video;
      - 6. Sisteme de numărare pasageri;
      - 7. Sisteme de comunicații (dispecerat-vehicule);
      - 8. Alte sisteme stabilite de comun acord cu operatorul.
  - b. Parametrii care au legătură cu prestația:
    - i. Lungimea traseelor;
    - ii. Km efectuați;
    - iii. Număr de semicurse/linie;
    - iv. Timpi de staționare la capete de linie/vehicul/zi
    - v. Validări efectuate și tipuri de titluri de transport utilizate;
    - vi. Respectarea Programelor de circulație;
    - vii. Frecvențe de circulație/secțiuni de traseu și intervale de timp;
    - viii. Modul de conducere în traseu din perspectiva intervalului de succedare (circulația la pachet).
  - c. Alte prevederi contractuale:
    - i. Existența și conținutul procedurilor operaționale;
    - ii. Respectarea proceselor tehnologice;
    - iii. Respectarea programelor de funcționare a punctelor de vânzare de titluri de călătorie;
    - iv. Modul de realizare a informării călătorilor prin orice canale de informare;
    - v. Modul de realizare a lucrărilor de întreținere și mentenanță a bunurilor concesionate;
    - vi. Modul de realizare a investițiilor;
    - vii. Relaționarea personalului Operatorului cu călătorii și ceilalți participanți la trafic;
    - viii. Respectarea planurilor de remediere, a planurilor de măsuri și a instrucțiunilor transmise de Entitatea Contractantă;

12. Operatorul este obligat să asigure accesul în toate locațiile, la toate bazele de date, documentele, registrele și la orice informații, pe orice alt suport utilizat de Operator, solicitate de reprezentantul Entității Contractante în cadrul controlului;

**C. Procedura de control inopinat realizată de către Entitatea Contractantă**

1. Entitatea Contractantă are dreptul să verifice și să controleze inopinat orice element privind activitatea operatorul.
2. Pe baza constatărilor din teren, Entitatea Contractantă elaborează rapoartele de control;
3. Rapoartele din care reies neconformitățile serviciului de transport sau nerespectarea clauzelor contractuale, inclusiv indicatorii de performanță, în urma avizării interne, vor fi transmise și operatorului în maxim 3 zile lucrătoare de la avizare;
4. În termen de 3 zile lucrătoare de la primire, operatorul va transmite Entității Contractante un plan de remediere cu precizarea termenelor.