

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 minus	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 vina operatorului	[Σ (Curse sau semicurse neefectuate; curse sau semicurse neregulate) / total curse sau semicurse incluse in Programul de Transport]*100 <i>*Pentru fiecare Operator se va aplica formula fie pe numărul de curse, fie pe numărul de semicurse, în funcție de raportarea Operatorului</i> <i>**Prin total curse sau semicurse incluse in Programul de Transport, aferent acestui indicator, se înțelege totalitatea curselor sau semicurselor planificate in trimestrul analizat</i>	Autobuz	%	1	2	39.00%				
2.	Trasee neefectuate pentru o perioadă de mai mult de 24 de ore din vina 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 vina 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: $\Sigma\{[\Sigma(\text{parc planificat zi pe intervale orare} - \text{parc maxim realizat zi pe intervale orare})/\text{parc planificat zi pe intervale orare}]/\text{nr. intervale orare pe zi} * 100\}/\text{nr. zile trim. analizat}$ Ca măsură tranzitorie până la implementarea indicatorilor în soft-ul de monitorizare, se va folosi următoarea formulă de calcul: $[\Sigma(\text{parc programat zi} - \text{parc maxim realizat zi})/\text{parc programat zi}] * 1(\text{zile}) * 100 / \text{nr. zile trim. analizat}$	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 călătorii, excepție salubritatea	Nr./luna	1	3	5.00%			
			Infrastructură	Nr./luna	1	3	2.00%				
			Salubritate	Nr./luna	1	3	5.00%				

		Reclamații rezolvate -indicator de minim-	$[\Sigma(\text{Nr. reclamații cu răspuns în termen legal luna /Nr. reclamații fundamentate înregistrate luna})]/3*100$	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%					
				Salubritizare	% din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna	100	90	6.00%					
		Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termen legal -indicator de minim-	$[\Sigma(\text{Nr. reclamații cu răspuns în termen legal luna /Nr. reclamații fundamentate înregistrate luna})]/3*100$	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 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	$[\Sigma(\text{veh parc circulant din ziua n -nr veh parc circulant cu podea coborâtă din ziua n})/\text{nr. veh. parc circulant in ziua n}] *100$	Autobuz	%	1	2	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 împuternicit 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 vina 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	%	3.36	3.22	1.00%					
								Total pondere criterii	100.00%			Încălcări majore	

Total garanție reținută 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. Penalitățile vor fi reținute din garanția constituită conform Capitolului 10 din prezentul Contract.
5. **Valoarea de referință pentru calcul penalităților = (Costuri totale trimestru*1.07%)*25%**
6. **Penalitatea pentru o componentă a unui indicator de performanță se calculează astfel:**
 - i. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator **sub pragul sub care penalizarea nu se aplică**, la **coloana 9- valori de calcul minus** se completează cu **valoarea raportată de Operator**.

PENALITATEA ESTE 0.

- ii. 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 **coloana 9-valori de calcul minus** se completează cu **valoarea raportată de Operator din care se scade valoarea corespunzătoare nivelului acceptat, fără penalizări**.

PENALITATEA ESTE CALCULATĂ astfel:

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

- iii. 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 **coloana 9 - valoarea de calcul minus este egală cu**

valoarea raportată de Operator din care se scade valoarea corespunzătoare nivelului acceptat, fără penalizări.

PENALITATEA ESTE CALCULATĂ astfel:

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

7. **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 obiecțiilor 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.

8. În cazul în care Operatorul totalizează un număr de **100 încălcări majore ale componentelor indicatorilor de performanță pentru anul 1 de contract, 80 încălcări majore pentru anul 2 de contract și 50 încălcări majore începând cu anul 3 de contract**, potrivit Anexei 7, Entitatea Contractantă are dreptul să rezilieze Contractul.
9. Pentru a verifica îndeplinirea **primilor 4 indicatori** și 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 și evaluare a Programului de Transport Public al Operatorului;
10. Definirea termenilor **indicatorului 2**: Lungimea totală a traseelor (se adună lungimea fiecărui traseu o dată) în programul de transport reprezintă lungimea totală programată pe ziua în care nu s-au efectuat curse/semicurse; lungimea traseului reprezintă lungimea unei curse).
11. Calculul Valorii **indicatorului 3** se face prin înmulțirea numărului curselor/semicurselor neefectuate și neregulate aferente indicatorilor 1 și 2, cu

jumătate din capacitatea maximă a unui vehicul. Astfel, pentru autobuz se consideră capacitatea maximă 80 călători. La indicatorul 3, ținând cont de unitatea de măsură „nr./zi”, se va lua în considerare acea valoare aferentă zilelor în care nu au fost efectuate cursele din vina operatorului de transport.

12. La **indicatorul 4**: se calculează numărul total de mijloace de transport public utilizate zilnic, în intervalul orar cuprins între prima și ultima oră de ieșire dimineața a parcului programat pe fiecare mod de transport; parc programat reprezintă numărul de vehicule necesar în circulație pentru realizarea integrală a programelor de circulație; parc utilizat reprezintă numărul de vehicule scoase efectiv zilnic în circulație). Indicatorul 4 se calculează pe baza raportărilor asumate de operator și transmise Entității Contractante.
13. Operatorul va înregistra 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, *Registru 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.
14. Pentru calculul **indicatorului 5**, o **reclamație justificată** reprezintă orice reclamație înregistrată conform punctului 13, care întrunește cumulativ următoarele criterii:
 - are drept subiect activități din domeniul de competență al Operatorului;
 - conține informații concrete, detaliate, care permit identificarea și verificarea lor de către Operator, în vederea luării măsurilor impuse;
 - se dovedește ca fiind reală, în urma verificărilor efectuate de către entitățile organizatorice responsabile ale Operatorului.

Reclamațiile primite de la diferiți petenți, ce se referă la același eveniment, indiferent prin ce canal se primesc se conexează și se interpretează o singură dată ca reclamație 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.**

15. În calculul **indicatorilor 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. **Indicatorii 6 și 7** se calculează pe baza raportărilor asumate de operator și transmise Entității Contractante.

16. Pentru **indicatorii 8 și 9**, se preiau valorile din înregistrările contabile ale Operatorului.
17. **Indicatorul 10** se calculează pe baza valorilor privind evenimentele de circulație înregistrate în documentele și a numărului de km realizați, raportat de Operator.
18. Pentru **indicatorul 11-Indicele de satisfacție a călătorilor**, începând cu anul 2023, Entitatea Contractantă va stabili nivelul minim acceptat fără penalizări și nivelul maxim permis, pe baza studiului ce se va realiza pentru prestația aferentă anului 2022. Până în anul 2023, indicatorul va fi considerat realizat și nu se va aplica nicio penalitate.