

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

Anexa 7.1 - Indicatori de performanță ai serviciului pentru anul 1

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%)
				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 anulate(neefectuate) sau neregulate din vina operatorului	(curse anulate sau neregulate/ total curse incluse in Programul de Transport)*100	autobuz	%	1	2	39,00%				
2.	Trasee anulate (neefectuate) pentru o perioadă de mai mult de 24 de ore din vina operatorului	[Σ(lungimea traseelor anulate x zile de anulare)]*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	autobuz- toate subiectele inclusiv relația cu calatorii, exceptie 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-	autobuz- toate subiectele inclusiv relația cu calatorii, exceptie salubritatea	% din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna	100	90	6,00%				
			Infrastructură	% din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna	100	90	3,00%				
			Salubritate	% din nr. reclamații fundamentate înregistrate/ luna	100	90	6,00%				
		Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termen legal -indicator de minim-	autobuz- toate subiectele inclusiv relația cu calatorii, exceptie salubritatea	% din nr. reclamații înregistrate/ luna	100	100	5,00%				
			Infrastructură	% din nr. reclamații înregistrate/ luna	100	100	2,00%				
			Salubritate	% 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	autobuze	%	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 podoa coborâtă din ziua n)/nr. veh. parc circulant in 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 operatorii 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 număr. 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 mil. 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	Respectarea nivelului minim impus	toate	%			1,00%				
					Total pondere criterii		100,00%		Încălcări majore		
									Reșinere trim. din garanția		