

**Anexa nr. 8**  
**Faza: Studiu de oportunitate**  
**Beneficiar: Municipiul Sfântu Gheorghe**  
**Proiectant: Ago Proiect Engineering S.R.L**

### **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ generali și garanți 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.

Indicatori de performanță specifici pentru calitatea serviciului prestat:

<b>Iluminat Public</b>			
<b>Articol</b>	<b>Nivel de servicii</b>	<b>MASURARE/ DETECTARE</b>	<b>TIMP PERMIS PENTRU REPARATII SAU TOLERANTA ADMISA</b>
Luminanța medie	0,5 cd/m <sup>2</sup> pentru drumuri ME 5 0,75 cd/m <sup>2</sup> pentru ME 4 drumuri 1,0 cd/m <sup>2</sup> pentru drumuri ME 3	Inspectie vizuala, luminanțmetru	Lampile neconforme din zonele cu risc mare trebuie reparate in maxim 48 ore de la detectarea lor
Uniformitatea generală a luminanței	0,35 pentru drunuri ME 5 0,4 pentru drumuri ME 4, ME 3 si ME 2	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.
Stalpii 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				Σ an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
1.1	<b>NS IQ-Calitatea serviciilor prestate</b>					
a)	Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental <b>Algoritm de calcul al indicatorului:</b> $NS\ IQ1 = \frac{\text{numarul de reclamatii rezolvate privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat} \times 100}{\text{numarul total de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public pe tipuri de iluminat}}$					
a1)	Iluminat stradal					
a2)	Iluminat pietonal					
a3)	Iluminat ornamental					
b)	<b>NS IQ2-</b> Numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate de Primăria municipiului Sfântu Gheorghe, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, etc. - notificate operatorului <b>Algoritm de calcul al indicatorului:</b> $NSIQ2 = \frac{\text{Numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate de Primăria municipiului Sfântu Gheorghe, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental, etc. - notificate operatorului și rezolvate} \times 100}{\text{numarul total de constatari de nerespectare a calitatii iluminatului}}$					
b1)	Iluminat stradal					
b2)	Iluminat pietonal					
b3)	Iluminat ornamental					
c)	Gradul de asigurare în funcționare al serviciului <b>Algoritm de calcul al indicatorului:</b> $NSIQ3 = \frac{\text{Numarul total de intreruperi neprogramate(avarii) inregistrate/lungimea strazilor, drumurilor, aleilor echipate cu sistem de iluminat public(in km)}}{\text{Numarul total de intreruperi neprogramate(avarii) inregistrate/lungimea strazilor, drumurilor, aleilor echipate cu sistem de iluminat public(in km)}}$					
d)	Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) și b) rezolvate în 48 de ore; <b>Algoritm de calcul al indicatorului:</b> $NSIQ4 = \frac{\text{Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) și b) rezolvate în 48 de ore} \times 100}{\text{Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) și b)}}$					
d1)	Iluminat stradal					
d2)	Iluminat pietonal					
d3)	Iluminat ornamental					
e)	<b>NS IQ5-</b> Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) și b) rezolvate în 5 zile lucrătoare <b>Algoritm de calcul al indicatorului :</b> $NSIQ5 = \frac{\text{Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a) și b) rezolvate în 5 zile lucrătoare} \times 100}{\text{Numărul total de reclamații și notificări justificate de la punctele a) și b)}}$					
e1)	Iluminat stradal					
e2)	Iluminat pietonal					
e3)	Iluminat ornamental					
<b>NS IC-Continuitatea Serviciului de Iluminat Public</b>						
<b>ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC</b>						

<b>NS IC1- Întreruperi accidentale datorate operatorului</b>						
a)	<b>NS IC1a-</b> Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental <b>Algoritm de calcul al indicatorului :</b> $NS\ IC1a = \frac{\text{Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental}}{\text{Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental}}$					
a1)	Iluminat stradal					
a2)	Iluminat pietonal					
a3)	Iluminat ornamental					
b)	<b>NS IC1b-</b> Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate <b>Algoritm de calcul al indicatorului:</b> $NSIC1b = \frac{\text{Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate}}{\text{Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile neprogramate}}$					
c)	<b>NS IC1c-</b> Durata medie (în ore) a întreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental					
c1)	Iluminat stradal					
c2)	Iluminat pietonal					
c3)	Iluminat ornamental					
<b>NS IC2-ÎNTRERUPERI PROGRAMATE</b>						
a).	<b>NS IC2a-</b> Numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental					
a1)	Iluminat stradal					
a2)	Iluminat pietonal					
a3)	Iluminat ornamental					
b)	<b>NS IC2b-</b> Numărul de artere, monumente afectate de întreruperile programate					
c)	<b>NSIC2c-</b> Durata medie (în ore) a intreruperilor programate <b>Algoritm de calcul al indicatorului:</b> $NSIC2c = \frac{\text{Durata totala in ore a intreruperilor programate}}{NSIC2a}$					
d)	<b>NS IC2d-</b> Numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental					
d1)	Iluminat stradal					
d2)	Iluminat pietonal					
d3)	Iluminat ornamental					
<b>NS IC3- ÎNTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORILOR</b>						
a)	<b>NSIC3a-</b> Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public					
b)	<b>NS IC3b-</b> Durata medie (în ore) de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a) <b>Algoritm de calcul al indicatorului :</b> $NSIC3b = \frac{\text{Durata totala in ore a intreruperilor}}$					

	neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public/NSIC3a					
<b>NS IR- RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALAȚIILOR DE ILUMINAT PUBLIC</b>						
a)	<b>NSIR1</b> -Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului					
b)	<b>NSIR2</b> -Procentul din sesizările de la punctul a) la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice <b>Algoritm de calcul al indicatorului :</b> $NSIR2 = \text{Numarul de sesizari la care s-a raspuns in 30 de zile} \times 100 / NSIR1$					
<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI</b>						
<b>NS IL-INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI PRIN LICENȚĂ</b>						
a)	<b>NSIL1</b> -Numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență					
b)	<b>NSIL2</b> -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					
<b>NS IP-INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE DELEGARE A GESTIUNII</b>						
a)	<b>NSIP1</b> -Valoarea despăgubirilor acordate de operator în cazul deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului					
b)	<b>NSIP2</b> -Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare					
c)	<b>NSIP3</b> -Numărul de facturi contestate de utilizator					
d)	<b>NSIP4</b> -Numărul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor					
e)	<b>NSIP5</b> -Valoarea reducerilor facturilor datorate contestării valorilor acestora					