

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
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.

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	0,5 cd/m ² pentru drumuri ME 5 0,75 cd/m ² pentru ME 4 drumuri 1,0 cd/m ² 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 drumuri 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

**INDICATORI DE PERFORMANTA
PENTRU SERVICIUL DE ILUMINAT PUBLIC DIN MUNICIPIUL SFANTU
GHEORGHE**

Nr.crt.	Indicatori de performanta	Trimestrul				Total
		I	II	III	IV	an
0	1	2	3	4	5	6
1.	Indicatori de performanta generali					
1.1	Calitatea serviciilor prestate					
	a) numarul de reclamatii privind disfunctionalitatile iluminatului public, pe tipuri de iluminat –stradal, pietonal , ornamental , etc ;	15	10	10	15	50
	b) numarul de constatari de nerespectare a calitatii iluminatului public constatate de autoritatile administratiei publice locale , pe tipuri de iluminat – stradal , pietonal, ornamental , etc – notificate operatorului ;	3	3	3	3	12
	c) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare ;	15	10	10	15	50
	d) numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele a), b) si c) , rezolvate in 48 ore ;	15	10	10	15	50
	e) numarul de reclamatii si notificari justificate de la punctele a) , b) si c) , rezolvate in 5 zile lucratoare ;	4	3	3	4	14
1.2	Intreruperi si limitari in furnizarea serviciului de iluminat public					
1.2.1	Intreruperi accidentale datorate operatorului					
	a) numarul de intreruperi neprogramate constatate , pe tipuri de iluminat – stradal , pietonal , ornamental , etc ;	2	2	2	2	8
	b) numarul de strazi , alei , monumente afectate de intreruperile neprogramate ;	2	2	2	2	8
	c) durata medie a intreruperilor , pe tipuri de iluminat – stradal , pietonal , ornamental , etc ;	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore	48 ore
1.2.2.	Intreruperi programate					
	a) numarul de intreruperi programate ,anuntate utilizatorilor , pe tipuri de iluminat- stradal , pietonal , ornamental , etc ;	4	3	3	4	14
	b) numarul de strazi , alei , monumente afectate de intreruperile programate ;	2	2	2	2	8
	c) durata medie a intreruperilor programate ;	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore	48 ore
	d) numarul de intreruperi programate, care au depasit perioada de intrerupere programata, pe tipuri de iluminat – stradal, pietonal, ornamental, etc.	1	0	0	1	2
1.2.3	Intreruperi programate datorate utilizatorilor					
	a) numarul de intreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte apartinand sistemului de iluminat public ;	5	5	5	5	20
	b) durata medie de remediere si repunere in functiune pentru intreruperile de la punctul a)	72 ore	72 ore	72 ore	72 ore	288 ore

1.3	Raspunsuri la solicitarile scrise utilizatorilor sau beneficiarilor instalatiilor de iluminat public					
	a) numarul de sesizari scrise in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului ;	30	15	15	30	90
	b) procentul din sesizarile de la punctul a), la care s-a raspuns in termen de 30 de zile calendaristice.	100	100	100	100	100
2.	Indicatori de performanta garantati					
2.1	Indicatori de performanta garantati prin licenta					
	a) numarul de sesizari scrise intemeiate privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta ;	1	1	1	1	4
	b) numarul de incalcarii ale obligatiilor operatorului , rezultate din analizele si controalele ANRSC si modul de solutionare pentru fiecare caz de incalcare a acestor obligatii .	1	1	1	1	4
2.2	Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de delegare a gestiunii					
	a) valoarea despagubirilor acordate de operator in situatia deteriorarii din cauze imputabile lui a instalatiilor utilizatorului ;	Operatorul va incheia o polita de asigurare				
	b) valoarea despagubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare ;	2% Din valoarea facturii lunare				
	c) numarul de facturi contestate de utilizator ;	5				
	d) numarul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor ;	5				
	e) valoarea reducerilor facturilor datorate contestarii valorii acestora					