

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
generali și garanți pentru Serviciul de Iluminat Public
din Municipiul Târgu Mureș**

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 drumuri ME 4 1,0 cd/m ² pentru drumuri ME 3 1,5 cd/ m ² pentru drumuri ME 2 2 cd/ m ² pentru drumuri ME 1	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 ME 2 si ME 1	Inspectie vizuala, luminanțmetru	Lampile neconforme din zonele cu risc mare trebuie reparate in maxim 48 ore de la detectarea lor
Factorul de putere	> 0.9	Multimetru	Corpurile de iluminat neconforme trebuie înlocuite sau reparate in maxim 5 zile de la detectarea (sesizarea) defecțiunii
Corpuri (aparate) de iluminat	Trebuie sa fie prezentate complete, curate, fara defectiuni sau deteriorari ale aspectului initial	Inspectie vizuala	Corpurile de iluminat trebuie să fie curățate in maxim 5 zile de la semnalarea deficienței ca parte a operațiunilor de întreținere, altfel minim odata la 4 ani.
Stâlpii 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

Plățile lunare pentru lucrările de întreținere a sistemului de iluminat public, se vor face pe baza centralizatoarelor de plată, întocmite în baza situațiilor de lucrări lunare, fiind corectate cu realizarea indicatorilor de performanță realizați, ce vor fi prezentați mai jos:

(1) INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI

In tabele cu indicatorii de performanta de mai jos sunt folosite urmatoarele notatii:

a1 – Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public, pe tipuri de iluminat din anul precedent;

b1 – Numărul de constatări notificate operatorului, de nerespectare a calității iluminatului public, constatate de autoritățile administrației publice locale, pe tipuri de iluminat din anul precedent;

f1 – Numărul de întreruperi neprogramate (ACCIDENTALE), constatate, pe tipuri de iluminat din anul precedent;

g1 – Numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile accidentale, datorate operatorului-neprogramate din anul precedent;

(1.1) Calitatea serviciilor prestate

a). Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public, pe tipuri de iluminat:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	0,9 x a1	0,9 x a1	0,9 x a1	0,9 x a1	Suma

b). Numărul de constatări notificate operatorului, de nerespectare a calității iluminatului public, efectuate de autoritățile administrației publice locale, pe tipuri de iluminat:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	0,9 x b1	0,9 x b1	0,9 x b1	0,9 x b1	Suma

c). Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
3	3	3	3	12

d). Numărul de reclamații și notificări justificate, rezolvate în termen de 48 ore, de la punctele de mai sus:

Punctul	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
a)	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
b)	80 %	80 %	80 %	80 %	
c)	80 %	80 %	80 %	80 %	

e). Numărul de reclamații și notificări justificate, rezolvate în termen de 5 zile lucrătoare, de la punctele a,b,c:

Punctul	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
a)	20 %	20 %	20 %	20 %	20 %
b)	20 %	20 %	20 %	20 %	
c)	20 %	20 %	20 %	20 %	

(1.2) Întreruperi și limitări în furnizarea serviciului de iluminat public

(1.2.1) Întreruperi accidentale datorate operatorului

f). Numărul de întreruperi neprogramate (ACCIDENTALE), constatate, pe tipuri de iluminat:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	0,9 x f1	0,9 x f1	0,9 x f1	0,9 x f1	Suma

g.). Numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile accidentale, datorate operatorului-neprogramate:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	0,8 x g1	0,8 x g1	0,8 x g1	0,8 x g1	Suma

h). Durata medie a întreruperilor accidentale, datorate operatorului-neprogramate, pe tipuri de iluminat:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	4-8 ore	3-6 ore	3-6 ore	4-8 ore	Medie

(1.2.2) Întreruperi programate

i). Numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorului, pe tipuri de iluminat:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	0	0	0	0	0

j). Numărul de străzi, alei , monumente afectate de întreruperile programate:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0	0	0	0	0

k). Durata medie a întreruperilor programate:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0 ore	0 ore	0 ore	0 ore	0 ore

l). Numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat:

Tip iluminat	Trimestrul				Total an
	I	II	III	IV	
Stradal, pietonal, arhitectural, ornamental, ornamental-festiv	0	0	0	0	0

(1.2.3) Numărul de întreruperi neprogramate datorate utilizatorilor

m). Numărul de întreruperi neprogramate, datorate beneficiarilor care au distrus componente aparținând sistemului de iluminat public;

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
5	5	5	5	20

m.1). Durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul m):

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
36 ore	36 ore	36 ore	36 ore	144 ore

(1.3) Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor sau beneficiarilor instalațiilor de iluminat public

n). Numărul de sesizări scrise ale utilizatorului sau beneficiarilor, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
15	15	15	15	60

n.1). Procentul din sesizările de la punctul n), la care s-a răspuns în termen de 30 zile calendaristice:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

(2) INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

(2.1) Indicatori de performanță garanțati prin licență

o). Numărul de sesizări scrise, întemeiate, privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența A.N.R.S.C.:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0	0	0	0	0

p). Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele A.N.R.S.C.:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0	0	0	0	0

(2) Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare de gestiune

q). Numărul de facturi contestate de utilizator, în mod justificat:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0	0	0	0	0

r). Valoarea despăgubirilor acordate de operator în situația deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0	0	0	0	0

s). Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare ai serviciului:

Trimestrul				Total an
I	II	III	IV	
0	0	0	0	0

Aviz favorabil
Direcția Tehnică
Director Executiv
ing. Racz Lucian

Șef Birou Energetic
ing. Bugnar Andrei

Consultant
S.C. Construct Instal S.R.L.