

Anexa 11 — Indicatori de performanță ai serviciului și modalitatea de calcul al penalităților

Anul.....

Nr. Crt.	Indicatori	Descriere mod de calcul, pentru un trimestru	Mod	Parametru			Pondere criteriu	Valori ale parametrilor raportului operatorului	Valori de calcul malus	Incalcare majora	Retinere din garantia pe trimestru (G) de:
				U.M.	Nivel acceptat, fara penalizari	Nivel maxim permis					Garantie(G)
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9=8 sau 6	10	100
1.	Curse anulate sau neregulate din vina operatorului	(curse anulate sau neregulate/ total curse incluse in Programul de Transport) *100	tramvai autobuz troleibuz	% % %	5 5 5	10 10 10	5,00% 5,00% 5,00%	0 0 0	0 0 0		
2.	Trasee anulate 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 * 90	tramvai autobuz troleibuz	% % %	0,5 0,2 0,2	2 1 1	2,00% 2,00% 2,00%	0 0 0	0 0 0		
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	tramvai autobuz troleibuz	Nr./zi Nr./zi Nr./zi	50000 50000 20000	100000 100000 100000	6,00% 6,00% 6,00%	0 0 0	0 0 0		
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: [Σ (parc programat zi -parc maxim realizat zi)/parc programat zi]* 1(zile)*100 / nr. zile trim. Analizat	tramvai autobuz troleibuz	% % %	5 5 5	10 10 10	4,00% 4,00% 4,00%	0 0 0	0 0 0		
5.	Reclamații de la călători privind calitatea transportului	Reclamații fundamentate	tramvai	Nr./luna	60	1000	1,00%	0	0		
			autobuz	Nr./luna	120	1000	1,00%	0	0		
			troleibuz	Nr./luna	30	1000	1,00%	0	0		
			infrastructură	Nr./luna	60	1000	1,00%	0	0		
			activ. titluri căl.	Nr./luna	120	1000	1,00%	0	0		
		Reclamații rezolvate	tramvai	Nr./luna	50	850	1,00%	0	0		
			autobuz	Nr./luna	100	850	1,00%	0	0		
			troleibuz	Nr./luna	25	850	1,00%	0	0		
			infrastructură	Nr./luna	50	850	1,00%	0	0		
			activ. titluri căl.	Nr./luna	100	850	1,00%	0	0		
		Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns în termen legal	tramvai	Nr./luna	10	150	1,00%	0	0		
			autobuz	Nr./luna	20	150	1,00%	0	0		
			troleibuz	Nr./luna	5	150	1,00%	0	0		
			infrastructură	Nr./luna	10	150	1,00%	0	0		
			activ. titluri căl.	Nr./luna	20	150	1,00%	0	0		
6.	Protecția mediului	Respectarea standardelor de poluare EURO 3 și EURO 4	autobuze	%	20	40	3,00%	0	0		
7.	Vehicule	Vechimea medie a vehiculelor	tramvai	ani	21	30	4,00%	0	0		
			autobuz	ani	15	20	4,00%	0	0		
			troleibuz	ani	20	30	4,00%	0	0		
		Cerințe de confort: nr. veh. Parc circ. zilnic care nu au podea cob.	[Σ(veh parc real n. -nr veh cu podea coborâtă din ziua n)*100/nr. veh. parc real n]/nr. zile n trim. analizat	toate	%	25	35	4,00%	0	0	
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	toate	lei	5000	100.000	1,00%	0	0		
9.	Numărul abaterilor constatate și sancționate de personalul împuternicit privind nerespectarea prevederilor legale	Nr. abaterilor constatate și sancționate de autoritățile competente/ 1 mil. km incluși în progr. de transport	toate	No/1mil.km	20	100	5,00%	0	0		
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.)*1 mil. km	tramvai	No/1mil.km	5	30	2,00%	0	0		
			autobuz	No/1mil.km	10	30	2,00%	0	0		

			troleibuz	No/1mil.km	10	30	2,00%	0	0		
11.	Indicele de Satisfacție a Pasagerilor	Respectarea nivelului minim impus	toate	%			3,00%	0	0		
							Total pondere criterii	100,00%	0	Încălcări majore	
										Reținere trimestrială din garanția anuală	

Total garanție reținută Lei.....

NOTĂ:

- Pentru a verifica îndeplinirea primilor 4 indicatori și pentru a monitoriza executarea contractului, este necesar să se implementeze Sistemul Automat de Management și Control al Serviciilor de Transport (sistemul de dispecerizare prin GPS), menționat în Anexa 13. Metodologia de monitorizare și evaluare a Programului de Transport Public al Operatorului este detaliată în Anexa 13.
- În lipsa sistemului SAMCST GPS descris în anexa 13: pentru indicatorul de la punctul 1 nerealizarea în limita prevăzută a parametrilor se va considera numai pentru cursele neefectuate, până la punerea în funcțiune a sistemului. Din istoric se constată lipsa unor dispozitive omologate metrologic care să poată măsura corect indicatorul de la punctul 1 privind neregularitatea curselor.
- Până la contorizarea prin dispozitive omologate, indicatorul de la punctul 3 nu va fi considerat indicator de performanță pentru calculul penalităților; în cazul în care se solicită, acesta se va calcula prin corelare cu indicatorii prevăzuți la punctele 1 și 2, rezultatul având caracter informativ.
- Pentru a evalua îndeplinirea ultimului indicator, Autoritatea Contractantă va respecta metodologia prezentată în Anexa 13, comparându-l cu nivelul minim impus în loc de cel maxim (așa cum se compară ceilalți indicatori).
- Nivelurile valorilor maxime acceptate incluse în tabel sunt stabilite în baza indicatorilor realizați de către Operator în anul 2017 iar ponderile sunt bazate pe politica de Transport Public a Autorității Contractante.
- Autoritatea Contractantă a stabilit valoarea garanției anuale din care se vor reține penalitățile aferente neîndeplinirii indicatorilor de performanță și alte sume datorate de Operator în baza prezentului contract. Aceasta Garanție anuală este baza de calcul pentru calculul penalităților pentru neîndeplinirea indicatorilor de performanță. Fiecărui indicator îi este alocat un coeficient, un prag sub care penalizarea nu se aplică, și, în funcție de acest coeficient, o valoare maximă a garanției aferentă indicatorului, calculată din valoarea totală a garanției. ***Deducerile din fiecare indicator vor fi calculate ca procent din deducerile maxime, proporțional cu punctele de penalizare, dacă acestea depășesc pragul maxim stipulat. În cazul în care punctele de penalizare ale unui indicator depășesc valoarea maximă stipulată, garanția reținută pentru acel indicator va fi limitată la valoarea sa maximă; însă, punctele care depășesc valoarea maximă vor fi înregistrate ca încălcări ale Contractului de către Operator și pot duce la rezilierea unilaterală a Contractului.***
- Indicele de satisfacție a călătorilor nu va fi considerat indicator de performanță pentru calculul penalităților în primul an al Contractului (nicio penalitate). Autoritatea Contractantă va desfășura un sondaj, potrivit Anexei 12 la Contract, pentru evaluarea nivelului existent al Indicelui de satisfacție al călătorilor, în baza căruia se vor stabili nivelul minim acceptat fără penalizări și nivelul minim permis pentru al doilea an al Contractului.
- O reclamație justificată (vezi indicatorul 5) reprezintă orice sesizare transmisă de către un petent prin orice mediu și canal (scris, mediu electronic, telefonic) Operatorului de

transport, Autorității Contractante sau UAT-urilor, care întrunește cumulativ următoarele criterii:

1. are drept obiect activități din domeniul de competență al STB;
2. conține informații concrete, detaliate, care permit identificarea și verificarea lor de către entitățile organizatorice STB responsabile, în vederea luării măsurilor impuse;
3. se dovedește ca fiind reală, în urma verificărilor efectuate de entitățile organizatorice STB responsabile.