

## Indicatori de performanță

### Art. 1.

(1) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatorii serviciului de iluminat public în asigurarea serviciului de iluminat public.

(2) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească

serviciul de iluminat public, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptările la cerințele concrete, diferențiate în timp și spațiu, ale comunității locale;
- c) satisfacerea judicioasă, echitabilă și nepreferențială a tuturor membrilor comunităților locale, în calitatea lor de utilizatori ai serviciului;
- d) administrarea și gestionarea serviciului în interesul comunităților locale;
- e) respectarea reglementărilor specifice din domeniul transportului, distribuției și utilizării energiei electrice;
- f) respectarea standardelor minimale privind iluminatul public, prevăzute de normele naționale în acest domeniu.

### Art. 2.

Indicatorii de performanță pentru serviciul de iluminat public sunt specifici pentru următoarele activități:

- a) calitatea și eficiența serviciului de iluminat public;
- b) îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciului efectuat;
- c) menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;

- d) soluționarea reclamațiilor beneficiarilor referitoare la serviciul de iluminat public;
- e) creșterea gradului de siguranță rutieră;
- f) scăderea infracționalității.

### **Art. 3.**

În vederea urmării respectării indicatorilor de performanță, operatorul trebuie să asigure:

- a) gestiunea serviciului de iluminat public, conform prevederilor contractuale;
- b) înregistrarea activităților privind citirea echipamentelor de măsurare, facturarea și încasarea contravalorii serviciului efectuat;
- c) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor beneficiarilor, organelor de poliție și gardienilor publici și soluționarea acestora;
- d) accesul neîngrădit al autorităților administrației publice centrale și locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare stabilirii:
  - modului de respectare și de îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;
  - calității și eficienței serviciului furnizat/prestat la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractul de delegare a gestiunii și în regulamentul de serviciu;
  - modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemului public de iluminat din infrastructura edilitar urbană încredințată prin contractul de delegare a gestiunii;
  - modului de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciul de iluminat public;
  - stadiului de realizare a investițiilor;
  - modului de respectare a parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice.

#### Art. 4.

Indicatorii de performanță generali și garanțați pentru serviciul de iluminat public sunt stabiliți în anexa care face parte integrantă din prezentul regulament.

### ANEXA 1

#### INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE ILUMINAT PUBLIC

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1.	CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;					
	b) numărul de constatări de nerespectare a calității iluminatului public constatate de autoritățile administrației publice locale; pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. - notificate operatorului;					
	c) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare;					
	d) numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a), b) și c) rezolvate în 48 de ore;					
	e) numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a), b) și c) rezolvate în 5 zile lucrătoare.					
1.2.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA SERVICIULUI DE ILUMINAT PUBLIC					
1.2.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE DATORATE OPERATORULUI					
	a) numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.;					
	b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile neprogramate;					
	c) durata medie a întreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc.					
1.2.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					

- 
- a) numărul de întreruperi programate, anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat – stradal, pietonal, ornamental etc.;
  - b) numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile programate;
  - c) durata medie a întreruperilor programate;
  - d) numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat – stradal, pietonal, ornamental etc.
- 

### 1.2.3. ÎNTRERUPERI NEPROGRAMATE DATORATE UTILIZATORILOR

---

- a) numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public;
  - b) durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a).
- 

### 1.3. RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR SAU BENEFICIARILOR INSTALAȚIILOR DE ILUMINAT PUBLIC

---

- a) numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului;
  - b) procentul din sesizările de la punctul a) la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice.
- 

## 2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

---

### 2.1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚĂ

---

- a) numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență;
  - b) numărul de încălcări a obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele ANRSC și modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații.
- 

### 2.2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE DELEGARE A GESTIUNII

---

- a) valoarea despăgubirilor acordate de operator în cazul deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului;
  - b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare;
  - c) numărul de facturi contestate de utilizator;
  - d) numărul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor;
  - e) valoarea reducerilor facturilor datorate contestării valorilor acestora.
-