

Anexa 11 — Indicatori de performanță ai serviciului

Anul.....

Nr. Crt	Indicatori	Descriere mod de calcul, pentru un trimestru	Mod	Parametru			Pondere criteriu	Valori ale parametrilor raportului operatorului	Valori de calcul minus	Incalcare majora	Retinere din		
				U.M.	Nivel acceptat, fara penalizari	Nivel maxim					Garantie(G)		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9=8 sau 6	10	11=(9/6)*7*G		
1.	Curse anulate sau neregulate din vina operatorului	(curse anulate sau neregulate/ total curse incluse in Programul de Transport) *100	autobuz	%	5	10	5,00%	0	0				
			troleibuz	%	5	10	5,00%	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	autobuz	%	0,2	1	2,00%	0	0				
			troleibuz	%	0,2	1	2,00%	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	autobuz	Nr./zi	15000	40000	6,00%	0	0				
			troleibuz	Nr./zi	15000	40000	6,00%	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 /	autobuz	%	5	10	4,00%	0	0				
			troleibuz	%	5	10	4,00%	0	0				
5.	Reclamații de la călători privind calitatea transportului	Reclamații fundamentate	autobuz	Nr./luna	120	1000	2,00%	0	0				
			troleibuz	Nr./luna	30	1000	2,00%	0	0				
			infrastructură	Nr./luna	60	1000	2,00%	0	0				
					activ. titluri căl.	Nr./luna	120	1000	2,00%	0	0		
		Reclamații rezolvate	autobuz	Nr./luna	100	850	2,00%	0	0				
			troleibuz	Nr./luna	25	850	2,00%	0	0				
			infrastructură	Nr./luna	50	850	2,00%	0	0				
					activ. titluri căl.	Nr./luna	100	850	2,00%	0	0		
		Reclamații la care călătorii nu au primit răspuns in termen legal	autobuz	Nr./luna	20	150	2,00%	0	0				
troleibuz	Nr./luna		5	150	2,00%	0	0						
infrastructură	Nr./luna		10	150	2,00%	0	0						
			activ. titluri căl.	Nr./luna	20	150	2,00%	0	0				
6.	Protecția mediului	Respectarea standardelor de poluare EURO 3 și EURO 4	autobuze	%	50	70	6,00%	0	0				
7.	Vehicule	Vechimea medie a vehiculelor	autobuz	ani	15	20	4,00%	0	0				
			troleibuz	ani	30	35	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 perioada analizata	toate	%	70	85	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	6,00%	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	autobuz	No/1mil.km	25	60	4,00%	0	0				
			troleibuz	No/1mil.km	25	60	4,00%	0	0				
11.	Indicele de Satisfacție a Pasagerilor	Respectarea nivelului minim impus	toate	%			5,00%	0	0				
							Total pondere criterii	100,00%	0				
										Încălcări			
										Reținere trimestrială			

Total garanție reținută Lei.....