**Anexa nr. 6**

**la Contract**

**Indicatori de performanță pentru serviciul de iluminat public**

| **Nr. Crt.** |  | **Trimestru** | | | | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I** | **II** | **III** | **IV** | **An** |
|  | **Indicatori de performanță generali** |  |  |  |  |  |
|  | ***Calitatea serviciilor prestate*** |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de reclamații privind disfuncționalitățile iluminatului public pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de constatări de nerespectare a calității luminatului public constatate de autoritățile administrației publice locale; pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. - notificate operatorului |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a, b și c rezolvate în 48 de ore. |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de reclamații și notificări justificate de la punctele a, b și c rezolvate în 5 zile lucrătoare |  |  |  |  |  |
|  | ***Întreruperi și limitări în furnizarea serviciului de iluminat public*** |  |  |  |  |  |
|  | ***Întreruperi accidentale datorate operatorului*** |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de întreruperi neprogramate constatate, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile neprogramate; |  |  |  |  |  |
|  | Durata medie a întreruperilor pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. |  |  |  |  |  |
|  | ***Întreruperi programate*** |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de întreruperi programate anunțate utilizatorilor, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de străzi, alei, monumente afectate de întreruperile programate; |  |  |  |  |  |
|  | Durata medie a întreruperilor programate |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de întreruperi programate, care au depășit perioada de întrerupere programată, pe tipuri de iluminat - stradal, pietonal, ornamental etc. |  |  |  |  |  |
|  | ***Întreruperi neprogramate datorate utilizatorilor*** |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de întreruperi neprogramate datorate distrugerilor de obiecte aparținând sistemului de iluminat public |  |  |  |  |  |
|  | Durata medie de remediere și repunere în funcțiune pentru întreruperile de la punctul a) |  |  |  |  |  |
|  | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor sau beneficiarilor instalațiilor de iluminat public |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de sesizări scrise în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului |  |  |  |  |  |
|  | Procentul din sesizările de la punctul a) la care s-a răspuns în termen de 30 de zile calendaristice |  |  |  |  |  |
|  | **Indicatori de performanță garantați** |  |  |  |  |  |
|  | ***Indicatori de performanță garantați prin licență*** |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de sesizări scrise întemeiate privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de încălcări a obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele ANRSC și modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații |  |  |  |  |  |
|  | ***Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de delegare a gestiunii*** |  |  |  |  |  |
|  | Valoarea despăgubirilor acordate de operator în cazul deteriorării din cauze imputabile lui a instalațiilor utilizatorului |  |  |  |  |  |
|  | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru nerespectarea parametrilor de furnizare |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de facturi contestate de utilizator |  |  |  |  |  |
|  | Numărul de facturi de la punctul c) care au justificat contestarea valorilor |  |  |  |  |  |
|  | Valoarea reducerilor facturilor datorate contestării valorilor acestora |  |  |  |  |  |

**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ PENTRU SECRETAR GENERAL**