

Anexa 7.2 Modalitatea de calcul a indicatorilor de performanță

1. Indicatorii de performanță sunt calculați trimestrial în baza coloanei 2-*Descriere, Mod de calcul pentru un trimestru* care se aplică pe fiecare **componentă** a indicatorului prevăzută în *coloana 3- Mod*.
2. Respectarea indicatorului este evaluată pentru fiecare **componentă** a acestuia din coloana 3, fiecărei componente a indicatorului de performanță fiindu-i alocat un coeficient de importanță (*Pondere criteriu*), un prag sub care penalizarea nu se aplică (*Nivel acceptat, fără penalizări*) și un prag peste care se consideră încălcare majoră a performanței (*Nivel maxim permis*).
3. Excepție de la punctul 1- pentru *Indicatorii de minim* - valoarea considerată acceptată, fără penalizări este cea din coloana 6, iar valoarea aferentă nivelului maxim permis se găsește în coloana 5. Toate referirile ce urmează, în calculul pentru acești indicatori, vor ține seama de această prevedere.
4. Nerespectarea oricărei componente a indicatorilor de performanță (depășirea *nivelului acceptat fără penalizări*) de către Operator duce la aplicarea de penalități. Penalitățile vor fi reținute din garanția constituită conform Capitolului 10 din prezentul Contract.
5. ***Valoarea de referință pentru calcul penalităților = (Costuri totale trimestru*1.00%)*25%***
6. ***Penalitatea pentru o componentă a unui indicator de performanță se calculează astfel:***
 - i. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator ***sub pragul sub care penalizarea nu se aplică***, la **coloanal 9- valori de calcul malus** se completează cu ***valoarea raportată de Operator***.

PENALITATEA ESTE 0.

- ii. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator ***între pragul sub care penalizarea nu se aplică și valoarea maximă acceptată fără a fi considerată încălcare majoră a performanței***, la **coloanal 9-valori de calcul malus** se completează cu ***valoarea raportată de Operator din care se scade valoarea corespunzătoare nivelului acceptat, fără penalizări***.

PENALITATEA ESTE CALCULATĂ astfel:

(Valoarea de calcul malus/Nivel maxim permis)*Pondere criteriu*Valoarea de referință pentru calcul penalităților

- iii. Pentru valori ale indicatorilor de performanță realizați de Operator ***peste valoarea maximă acceptată fără a fi considerată încălcare majoră a***

performanței, se completează cu valoarea 1 la coloana 10 -Încălcare majoră, iar valoarea din coloana 9 -valoarea de calcul malus este egală cu valoarea raportată de Operator din care se scade valoarea corespunzătoare nivelului acceptat, fără penalizări.

PENALITATEA ESTE CALCULATĂ astfel:

(Valoarea de calcul malus/Nivel maxim permis)*Pondere criteriu*Valoarea de referință pentru calcul penalităților,

7. ***Pentru nerespectarea oricărei componente a unui indicator de performanță de către Operator, adică depășirea valorii din coloana 5-Nivel acceptat, fără penalizări, Entitatea Contractantă notifică Operatorul, iar acesta are obligația întocmirii și comunicării către Entitatea Contractantă a unui Plan de Măsurî pentru îndeplinirea indicatorilor, în termen de 30 de zile de la data notificării.***

În cazul în care Entitatea Contractantă *agreează* planul de măsuri propus pentru îndeplinirea indicatorilor, acesta urmează a fi aprobat de către Entitatea Contractantă în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia.

În cazul în care Entitatea Contractantă *nu agreează* planul de măsuri propus pentru îndeplinirea indicatorilor, acesta va fi actualizat de către Operator în termen de 10 zile, conform obiecțiunilor Entității Contractante, fiind ulterior aprobat de aceasta în termen de 2 zile lucrătoare de la primire.

Aplicarea Planului de Măsurî astfel aprobat este obligatoriu pentru Operator, neîndeplinirea măsurilor prevăzute în plan este sancționată conform prevederilor Contractului.

8. În cazul în care Operatorul totalizează un număr de 100 încălcări majore ale componentelor indicatorilor de performanță pentru anul 1 de contract, 80 încălcări majore pentru anul 2 de contract și 50 încălcări majore începând cu anul 3 de contract, potrivit Anexei 7, Entitatea Contractantă are dreptul să rezilieze Contractul.
9. Pentru a verifica îndeplinirea **primilor 4 indicatori** și pentru a monitoriza executarea Contractului, se vor utiliza rapoartele sinteză obținute din sisteme de monitorizare, din echipamentele disponibile operatorului, completate cu rapoartele acestuia date pe proprie răspundere, conform Anexei 9 - Metodologia de monitorizare și evaluare a Programului de Transport Public al Operatorului:
10. **Calculul Valorii parametrului raportului Operatorului pentru indicatorului 3** pe fiecare mod de transport, se face prin **înmulțirea numărului curselor anulate (neefectuate) sau neregulate aferente indicatorilor 1, pe respectivul mod de transport, cu jumătate din capacitatea medie a unui vehicul.** Astfel, pentru tramvaie se consideră capacitatea medie 300 călători, pentru autobuz 100 călători, pentru troleibuz 100 călători.

11. Operatorul va înregistra toate reclamațiile primite direct de către acesta sau indirect Entității Contractante sau UAT-urilor, prin orice mediu și canal (scris, mediu electronic, telefonic), într-un registru special pentru reclamații, *Registrul de reclamații*. Acest registru va fi structurat în funcție de competența de răspuns a Operatorului -petiții la care Operator formulează răspuns în mod direct și petiții pe care Operatorul le redirecționează către Entitatea Contractantă. Operatorul va transmite Entității Contractante un Raport lunar cu privire la soluționarea reclamațiilor înregistrate în registrul de reclamații din luna anterioară, conform modelului prevăzut în Anexa 11 la Contract.
12. Pentru calculul **Indicatorului 5**, o ***reclamație justificată*** reprezintă orice reclamație înregistrată conform punctului 11, care întrunește cumulativ următoarele criterii:
- are drept subiect activități din domeniul de competență al Operatorului;
 - conține informații concrete, detaliate, care permit identificarea și verificarea lor de către Operator, în vederea luării măsurilor impuse;
 - se dovedește ca fiind reală, în urma verificărilor efectuate de către entitățile organizatorice responsabile ale Operatorului.

Reclamațiile primite de la diferiți petenți, ce se refera la același eveniment, indiferent prin ce canal se primesc se conexează și se interpretează o singură dată ca reclamație fundamentală.

Reclamație rezolvată reprezintă acea ***reclamație/petiție justificată*** pentru care Operatorul ***a analizat și a remediat și/sau că a luat măsuri pentru nerepetarea situației prezentate, după caz, precum și a informat petentul/petenții privind măsurile luate. Această prevedere se corelează cu definiția de la punctul 12, privind conexarea reclamațiilor fundamentate.***

Reclamație cu răspuns în termen legal reprezintă orice reclamație înregistrată conform pct. 11, pentru care Operatorul a răspuns ***petentului în termen de 30 de zile de la data înregistrării reclamației.***

13. ***În calculul Indicatorii 6 și 7 se*** utilizează datele privind parcul circulant raportat de Operator conform Anexei 9 la Contract și *Raport situație Parc Linii Noapte/Zi* Model din Anexa 11.7 la Contract.
14. Pentru **Indicatorii 8 și 9**, se preiau valorile din înregistrările contabile ale Operatorului.
15. **Indicatorul 10** se calculează pe baza valorilor privind evenimentele de circulație înregistrate în documentele și a nr.de Km realizați, raportat de Operator.
16. **Indicatorul 11-Indicele de satisfacție a călătorilor**, pentru ***primul an de contract, va fi considerat realizat și nu se va aplica nicio penalitate.*** Pentru anul 2 de contract, Entitatea Contractantă va stabili nivelul minim acceptat fără penalizări și nivelul maxim permis, pe baza studiului ce se va realiza în anul 2022.