

## REGULAMENT

### al serviciului de salubritate a localităților membre ale Asociației de Dezvoltare

### Intercomunitară cu Obiect de Activitate Serviciile de Utilități Publice « Salubritate

### Apuseni »

#### **CAP. I**

#### **Dispoziții generale**

#### **SECȚIUNEA 1**

#### **Domeniul de aplicare**

#### **ART. 1**

(1) Prevederile prezentului regulament se aplică serviciului public de salubritate a localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară cu Obiect de Activitate Serviciile de Utilități Publice « Salubritate Apuseni », denumit în continuare serviciu de salubritate, înființat și organizat la nivelul comunelor și orașelor membre, pentru satisfacerea nevoilor populației, ale instituțiilor publice și ale operatorilor economici de pe teritoriul respectivelor unități administrativ-teritoriale.

(2) Prezentul regulament stabilește cadrul juridic unitar privind desfășurarea serviciului de salubritate, definind modalitățile și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului de salubritate, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, raporturile dintre operator și utilizator.

(3) Prevederile prezentului regulament se aplică la proiectarea, executarea, recepționarea, exploatarea și întreținerea instalațiilor și echipamentelor din sistemul public de salubritate, cu urmărirea tuturor cerințelor legale specifice în vigoare.

(4) Operatorul serviciului de salubritate, indiferent de forma de proprietate și de modul în care este organizată gestiunea serviciului de salubritate în cadrul unităților administrativ-teritoriale, se va conforma prevederilor prezentului regulament.

#### **ART. 2**

Prezentul regulament se aplică următoarelor activități de salubritate:

a) precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special;

b) sortarea deșeurilor municipale;

c) depozitarea controlată a deșeurilor municipale;

4.5. curățarea rigolelor - operațiunea de îndepărtare manuală sau mecanizată a depunerilor de noroi, nisip și praf de pe o porțiune de 0,75 m de la bordură spre axul median al străzii, urmată de măturare și/sau stropire;

4.6. depozit - amplasament pentru eliminarea finală a deșeurilor, prin depozitare pe sol sau în subteran;

4.7. deratizare - activitatea de stârpire a șoarecilor și șobolanilor prin otrăvire cu substanțe chimice sau prin culturi microbiene;

4.8. deșeu - orice substanță sau obiect din categoriile stabilite de legislația specifică privind regimul deșeurilor, de care deținătorul se debarasează, are intenția sau obligația de a se debarasa;

4.9. deșeu asimilabil cu deșeu menajer - deșeu provenit din industrie, din comerț, din sectorul public sau administrativ, care prezintă compoziție și proprietăți similare cu deșeu menajer și care este colectat, transportat, prelucrat și depozitat împreună cu acesta;

4.10. deșeu biodegradabil - deșeu care suferă descompuneri anaerobe sau aerobe;

4.11. deșeu cu regim special - deșeu a cărui manipulare, colectare, transport și depozitare se supune unui regim reglementat prin acte normative în vederea evitării efectelor negative asupra sănătății oamenilor, bunurilor și asupra mediului înconjurător;

4.12. deșeu din construcții și demolări - deșeu rezultat în urma demolării sau construirii clădirilor, șoselelor și a altor structuri de obiective industriale ori civile, care nu este încadrat ca deșeu periculos conform prevederilor legale în vigoare;

4.13. deșeuri de ambalaje - orice ambalaje sau materiale de ambalare care satisfac cerințele definiției de deșeu;

4.14. deșeu menajer - deșeu provenit din activități casnice și care face parte din categoriile 15.01 și 20 din anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 856/2002 privind evidența gestiunii deșeurilor și pentru aprobarea listei cuprinzând deșeurile, inclusiv deșeurile periculoase;

4.15. deșeu municipal - deșeu menajer și alt tip de deșeu care, prin natură sau compoziție, este similar cu deșeu menajer și care este generat pe raza localității;

4.16. deșeuri periculoase - deșeurile încadrate generic, conform legislației specifice privind regimul deșeurilor, în aceste tipuri sau categorii de deșeuri și care au cel puțin un constituent sau o proprietate care face ca acestea să fie periculoase;

4.17. deșeu reciclabil - deșeu care poate constitui materie primă într-un proces de producție pentru obținerea produsului inițial sau pentru alte scopuri;

4.18. deșeuri de echipamente electrice și electronice - denumite în continuare DEEE - echipamentele electrice și electronice care constituie deșeuri conform prevederilor Ordonanței de urgență a Guvernului

4.32. licență - actul tehnic și juridic emis de A.N.R.S.C., prin care se recunoaște calitatea de operator al serviciului, precum și capacitatea și dreptul de a presta una sau mai multe activități ale acestuia;

4.33. măturat - activitatea de salubritate a localităților, care, prin aplicarea unor procedee manuale sau mecanice, realizează un grad bine determinat de curățare a suprafețelor de circulație, de odihnă sau de agrement ale așezărilor urbane ori rurale;

4.34. precolectare - activitatea utilizatorului de strângere și depozitare temporară a deșeurilor municipale sau a deșeurilor solide asimilabile cu deșeurile municipale în recipiente, containere ori puncte gospodărești, amplasate în spații special amenajate;

4.35. preselectare - activitatea de selectare prealabilă a deșeurilor la sursa de producere, pe tipuri de materiale;

4.36. producător - orice persoană din a cărei activitate rezultă deșeuri și/sau care efectuează operațiuni de pretratare, de amestecare sau alte operațiuni care generează schimbarea naturii ori a compoziției acestor deșeuri;

4.37. reciclare - operațiunea de prelucrare a unui deșeu în vederea refolosirii;

4.38. rețetă - ansamblu de specificații - sortimente, cantități, concentrațiile soluțiilor - care descriu materialele utilizate pentru o anumită operațiune - deratizare, dezinsecție sau dezinsecție - și un anumit tip de obiectiv;

4.39. salubritate - totalitatea operațiunilor și activităților necesare pentru păstrarea unui aspect salubru al localităților;

4.40. sistem public de salubritate - ansamblul instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice, construcțiilor și terenurilor aferente prin care se realizează serviciul de salubritate;

4.41. sortare - activitatea de separare pe sortimente și depozitare temporară a deșeurilor reciclabile în vederea transportării lor la operatorii economici specializați;

4.42. stație de transfer - spațiu special amenajat pentru depozitarea temporară a deșeurilor colectate din aceeași localitate sau din localități distincte, în vederea transportării centralizate a acestora la o stație de sortare/tratare sau la un depozit de deșeuri.

4.43. tobogan - jgheab sau tubulatură folosită drept mijloc de transport prin alunecare a deșeurilor;

4.44. utilizator - persoană fizică sau juridică care beneficiază, direct ori indirect, individual sau colectiv, de serviciile de utilități publice, în condițiile legii.

## ART. 5

(1) Serviciul de salubritate se realizează prin intermediul unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice care, împreună cu mijloacele de colectare și transport al deșeurilor, formează sistemul public de salubritate a localităților, denumit în continuare sistem de salubritate.

## Documentația tehnică

### ART. 8

(1) **Prezentul regulament stabilește documentația tehnică minimă pentru toți operatorii care asigură serviciul de salubritate.**

(2) **Regulamentul stabilește documentele necesare exploatarei, precum și modul de întocmire, actualizare, păstrare și manipulare a acestor documente.**

(3) **Detalierea prevederilor prezentului regulament privind modul de întocmire, păstrare și reactualizare a evidenței tehnice se va face prin proceduri de exploatare specifice principalelor tipuri de instalații.**

(1) **Fiecare operator va avea și va actualiza, în funcție de specificul activității de salubritate prestate,**

**următoarele documente:**

a) **actele de proprietate sau contractul prin care s-a făcut delegarea gestiunii;**

b) **planul cadastral și situația terenurilor din aria de deservire;**

c) **planurile generale cu amplasarea construcțiilor și instalațiilor aflate în exploatare, actualizate cu toate modificările sau completările;**

d) **planurile clădirilor sau construcțiilor speciale, având notate toate modificările sau completările la zi;**

e) **cărțile tehnice ale construcțiilor;**

f) **documentația tehnică a utilajelor și instalațiilor și, după caz, autorizațiile de punere în funcțiune a acestora;**

g) **procesele-verbale de constatare în timpul execuției și planurile de execuție ale părților de lucrări sau ale lucrărilor ascunse;**

h) **proiectele de execuție a lucrărilor, cuprinzând memoriile tehnice, breviarele de calcul, devizele pe obiecte, devizul general, planurile și schemele instalațiilor și rețelelor etc.;**

i) **documentele de recepție, preluare și terminare a lucrărilor cu:**

1. **procesele-verbale de măsurători cantitative de execuție;**

2. **procesele-verbale de verificare și probe, inclusiv probele de performanță și garanție, buletinele de verificare, analiză și încercări;**

3. **procesele-verbale de realizare a indicatorilor tehnico-economici;**

(2) Operatorii economici care au întocmit proiectele au obligația de a corecta toate planurile de execuție, în toate exemplarele în care s-au operat modificări pe parcursul execuției și, în final, să înlocuiască aceste planuri cu altele noi, originale, actualizate conform situației reale de pe teren, și să predea proiectul, inclusiv în format optoelectronic, împreună cu instrucțiunile necesare exploatării, întreținerii și reparării instalațiilor proiectate.

(3) Organizațiile de execuție și/sau montaj au obligația ca, odată cu predarea lucrărilor, să predea și schemele, planurile de situații și de execuție modificate conform situației de pe teren. În cazul în care nu s-au făcut modificări față de planurile inițiale, se va preda câte un exemplar din aceste planuri, având pe ele confirmarea că nu s-au făcut modificări în timpul execuției.

(4) În timpul execuției lucrărilor se interzic abaterile de la documentația întocmită de proiectant, fără avizul acestuia.

#### ART. 11

(1) Autoritățile administrației publice locale deținătoare de instalații care fac parte din sistemul public de salubritate, precum și operatorii care au primit în gestiune delegată serviciul de salubritate, în totalitate sau numai unele activități componente ale acestuia, au obligația să-și organizeze o arhivă tehnică pentru păstrarea documentelor de bază prevăzute la art. 9 alin. (1), organizată astfel încât să poată fi găsit orice document cu ușurință.

(2) La încheierea activității, operatorul va preda autorității administrației publice locale sau, după caz, asociației de dezvoltare comunitare, pe bază de proces-verbal, întreaga arhivă pe care și-a constituit-o, fiind interzisă păstrarea de către acesta a vreunui document original sau copie.

(3) Fiecare document va avea anexat un borderou în care se vor menționa:

a) data întocmirii documentului;

b) numărul de exemplare originale;

c) calitatea celui care a întocmit documentul;

d) numărul de copii executate;

e) necesitatea copierii, numele, prenumele și calitatea celui care a primit copii ale documentului, numărul de copii primite și calitatea celui care a aprobat copierea;

f) data fiecărei revizii sau actualizări;

g) calitatea celui care a întocmit revizia/actualizarea și calitatea celui care a aprobat;

h) data de la care documentul revizuit/actualizat a intrat în vigoare;

i) lista persoanelor cărora li s-au distribuit copii de pe documentul revizuit/actualizat;

j) lista persoanelor care au restituit la arhivă documentul primit anterior revizuirii/modificării.

b) cerințele tehnice generale;

c) măsurile de precauție necesare;

d) informațiile privind originea, destinația și tratarea deșeurilor, precum și tipul și cantitatea de deșuri, date care trebuie prezentate, la cerere, autorităților competente.

#### ART. 15

Prestarea serviciului de salubritate privind colectarea și transportul deșeurilor municipale trebuie realizată în astfel de condiții încât să se asigure:

a) protejarea sănătății populației;

b) protecția mediului înconjurător;

c) menținerea curăteniei și crearea unei estetici corespunzătoare a localităților;

d) conservarea resurselor naturale prin reducerea cantității de deșuri și reciclarea acestora.

#### ART. 16

(1) Persoanele fizice și juridice producătoare de deșuri municipale trebuie să realizeze activitatea de precolectare, potrivit specificului locului de producere a deșeurilor, în condiții salubre, în spații special amenajate și prin sistemele propuse și asigurate de operatorul de salubritate care organizează activitatea de colectare a deșeurilor de acest tip.

(2) Precolectarea se va realiza selectiv, pe tipuri de deșuri municipale, în pungi/saci de plastic de culori diferite, aferente fiecărui tip de deșeu sau de amestec de deșuri, puse la dispoziție contra cost de operatorul de salubritate sau a căror valoare va fi cuprinsă în tariful de salubritate. La gospodăriile individuale precolectarea se va face în recipiente, pungi/saci sau alte mijloace care prezintă un grad de siguranță ridicat din punct de vedere sanitar și al protecției mediului.

(3) Deșeurile specifice predominant vegetale, precolectate din parcuri, curți și grădini, se transportă în vederea reciclării prin compostare la un sistem amenajat de autoritatea administrației publice locale.

(4) Deșeurile rezultate din îngrijiri medicale acordate la domiciliul pacientului sau cele rezultate din activitatea de îngrijiri medicale acordate în cabinete medicale amplasate în condominii au același regim cu cel al deșeurilor periculoase rezultate din activitatea medicală, conform reglementărilor legale specifice. Persoanele care își administrează singure tratamente injectabile la domiciliu și cadrele medicale care aplică tratamente la domiciliu sunt obligate să colecteze deșeurile rezultate în recipiente cu pereți rezistenți (cutii din carton, cutii din metal etc.), pe care le vor depune la cea mai apropiată unitate de asistență medicală publică, care are obligația de a le primi. Cabinetele medicale vor respecta legislația specifică în domeniu. Se interzice depunerea deșeurilor rezultate din îngrijiri medicale în containerele de colectare a deșeurilor municipale.

(1) Punctele de colectare vor fi dotate de către operatorul de salubritate cu recipiente marcate în culorile stabilite de actele normative în vigoare, având capacitatea de înmagazinare corelată cu numărul de utilizatori arondați și cu ritmicitatea de ridicare, asigurând condiții de acces ușor pentru autovehiculele destinate colectării.

(2) În vederea prevenirii utilizării fără drept a recipientelor de colectare a deșeurilor municipale, acestea vor fi inscripționate cu un marcaj de identificare realizat astfel încât să nu poată fi șters fără ca prin această operație să nu rămână urme vizibile.

(3) Operatorul va suplimenta capacitatea de înmagazinare, inclusiv prin mărirea numărului de recipiente sau containere, în cazul în care se dovedește că volumul acestora este insuficient și se depozitează deșeurile municipale în afara lor.

(4) Menținerea în stare salubră, ventilarea, deratizarea, dezinfectia și dezinsecția punctelor de colectare revin persoanelor fizice și/sau juridice, în cazul în care acestea se află în spații aparținând utilizatorului, sau operatorului, în cazul când acestea sunt amplasate pe domeniul public.

(5) Pentru grupuri de gospodării individuale sau condominii care nu sunt prevăzute cu tobogan pentru evacuarea deșeurilor, spațiile de colectare exterioare puse la dispoziție de autoritățile administrației publice locale se amenajează astfel încât să permită amplasarea numărului necesar de recipiente care să asigure capacitatea de depozitare, corelată cu ritmicitatea de ridicare. Aceste spații vor fi împrejmuite, acoperite și amplasate în locuri care să permită accesul ușor al autovehiculelor de colectare. Stabilirea locului de amplasare a platformei de depozitare a deșeurilor municipale pe domeniul public se va face astfel încât distanța până la ferestrele spațiilor cu destinație de locuință să fie mai mare de 5 m.

(6) Platformele spațiilor necesare colectării deșeurilor, care se vor realiza prin grija autorităților administrației publice locale, vor fi în mod obligatoriu betonate sau asfaltate și, în cazul în care nu sunt asigurate condiții de scurgere a apei provenite din exfiltrații sau a celei meteorice, vor fi prevăzute cu rigole de preluare, racordate la rețeaua de canalizare sau la cămine de colectare etanșe, care vor fi golite periodic prin grija operatorului.

(7) Operatorul va urmări starea de etanșitate a recipientelor de colectare, urmând a le înlocui imediat pe cele care s-au deteriorat.

## ART. 20

(1) Recipientele amplasate pe căile publice pentru depozitarea deșeurilor stradale trebuie să fie în număr suficient, cu volume adecvate și montate la distanțe optime, golindu-se periodic, cel puțin o dată la două zile în perioada 1 aprilie-1 octombrie și o dată la 3 zile în perioada 1 octombrie-1 aprilie.

(2) Colectarea deșeurilor neselectate sau predominant organice din deșeurile municipale și a celor biodegradabile, după caz, în funcție de sezon și de categoria utilizatorului, se realizează astfel:

a) pentru perioada 1 aprilie-1 octombrie:

(4) Personalul care efectuează colectarea este obligat să manevreze recipientele astfel încât să nu se producă praf, zgomot sau să se răspândească deșeuri în afara autovehiculelor de transport. După golire recipientele vor fi așezate în locul de unde au fost ridicate.

(5) În cazul deteriorării unor recipiente, pungi/saci de plastic și al împrăștierii accidentale a deșeurilor în timpul operațiunii de golire, personalul care execută colectarea este obligat să încarce întreaga cantitate de deșeuri în autovehicul, astfel încât locul să rămână curat, fiind dotat corespunzător pentru această activitate.

(6) Personalul care execută colectarea este obligat să încarce în autovehicule întreaga cantitate de deșeuri existente la punctele de colectare, lăsând locul curat și măturat, chiar dacă există deșeuri municipale amplasate lângă containerele de colectare.

(7) În cazul în care în/lângă recipientele sau containerele de colectare sunt depozitate și deșeuri din construcții, acestea vor fi colectate separat, după caz, înștiințând în scris utilizatorul despre acest fapt, precum și suma suplimentară pe care trebuie să o plătească pentru colectarea acelor deșeuri.

(8) Operatorul are obligația să colecteze toate anvelopele abandonate pe domeniul public, inclusiv cele de la punctele de colectare a deșeurilor municipale, și să le predea persoanelor juridice care desfășoară activitatea de colectare a anvelopelor uzate sau celor care preiau responsabilitatea gestionării anvelopelor uzate de la persoanele juridice care introduc pe piață anvelope noi și/sau anvelope uzate destinate reutilizării, dacă acesta nu este autorizat pentru această activitate în condițiile legii.

#### ART. 23

Autoritatea publică locală sau asociația de dezvoltare comunitară, după caz, poate aplica tarife diferențiate, stimulative pentru colectarea selectivă a deșeurilor municipale.

#### ART. 24

(1) Transportul deșeurilor, în funcție de proveniența acestora, se realizează numai de operatorul serviciului de salubritate, care trebuie să utilizeze autovehicule destinate acestui scop, acoperite și prevăzute cu dispozitive de golire automată a recipientelor de colectare, care să nu permită împrăștierea deșeurilor sau a prafului, emanarea de noxe sau scurgeri de lichide în timpul transportului.

(2) Starea tehnică a autovehiculelor trebuie să fie corespunzătoare circulației pe drumurile publice, fără scurgeri de carburanți, lubrifianți sau lichide speciale, cu emisii reduse de noxe (zgomot și gaze de eșapament), și să prezinte o bună etanșeitate a benelor de încărcare.

(3) Autovehiculele care transportă deșeuri municipale trebuie să aibă un aspect îngrijit și să fie personalizate cu sigla operatorului.

(4) Autovehiculele trebuie să aibă dimensiunile adaptate la condițiile de drum, structura localităților și structura arhitecturală a diferitelor clădiri, dotarea tehnică necesară pentru intervenție în cazul unor accidente sau defecțiuni apărute în timpul transportării deșeurilor.

(2) Este interzisă depozitarea fără sortarea/tratarea prealabilă a deșeurilor municipale dacă în aria administrativ-teritorială a localității există stație de sortare/tratare.

#### ART. 27

Operatorii economici producători de deșeuri, precum și operatorii economici specializați în conceperea și proiectarea activităților tehnologice ce pot genera deșeuri au următoarele obligații:

- a) să adopte, încă de la faza de concepție și proiectare a unui produs, soluțiile și tehnologiile de eliminare sau de diminuare la minimum posibil a producerii deșeurilor;
- b) să ia măsurile necesare de reducere la minimum a cantităților de deșeuri rezultate din activitățile existente;
- c) să nu amestece deșeurile periculoase cu deșeuri nepericuloase;
- d) să nu genereze fenomene de poluare prin descărcări necontrolate de deșeuri în mediu;
- e) să ia măsurile necesare astfel încât eliminarea deșeurilor să se facă în condiții de respectare a reglementărilor privind protecția populației, a mediului și a prezentului regulament;
- f) să nu abandoneze deșeurile și să nu le depoziteze în locuri neautorizate;
- g) să separe deșeurile înainte de colectare, în vederea valorificării sau eliminării acestora.

#### ART. 28

Operatorii care asigură activitatea de colectare și transport al deșeurilor au și următoarele obligații:

- a) să dețină toate documentele necesare de însoțire a deșeurilor transportate, din care să rezulte utilizatorul/utilizatorii, destinatarul, tipurile de deșeuri, locul de încărcare, locul de destinație și, după caz, cantitatea de deșeuri transportate și codificarea acestora conform legii;
- b) să nu abandoneze deșeuri pe traseu și să le ridice în totalitate pe cele ale utilizatorilor sau pe cele existente pe traseul de colectare și transport, cu excepția celor periculoase care nu sunt înglobate în deșeurile municipale;
- c) să proceseze, conform prezentului regulament și actelor normative în vigoare, deșeurile din construcții colectate ca urmare a abandonării acestora pe domeniul public;
- d) să folosească traseele cele mai scurte și/sau cu cel mai redus risc pentru sănătatea populației și a mediului, care au fost aprobate de autoritățile administrației publice locale.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Sortarea deșeurilor municipale

#### ART. 29

Spațiile în care se desfășoară activitatea de sortare vor trebui să îndeplinească cel puțin următoarele condiții:

a) să dispună de o platformă betonată cu o suprafață suficientă pentru primirea deșeurilor și pentru depozitarea temporară a materialelor reciclabile;

b) să fie prevăzute cu cântar electronic de cântărire a autovehiculelor, cu transmisia și înregistrarea datelor la dispecer și cu verificarea metrologică în termenul de valabilitate;

c) să aibă, opțional, cântare de bandă în cazul în care transportul deșeurilor sortate se realizează pe bandă rulantă;

d) să fie prevăzute cu un sistem de colectare a apelor uzate rezultate din apa pluvială sau din procesul tehnologic de sortare și spălare;

e) să aibă instalație de spălare și dezinfectare;

f) să fie prevăzute cu instalații de tratare a apelor uzate, conform normativelor în vigoare, sau să existe posibilitatea de transportare a acestora la stațiile de epurare a apelor uzate aparținând localității;

g) să fie prevăzute cu puncte de prelevare a probelor apelor uzate colectate;

h) să permită depozitarea temporară, separată, a fiecărui tip de deșeu sortat;

i) să existe posibilitatea de acces în fiecare zonă a depozitului fără a exista posibilitatea de contaminare reciprocă a diferitelor tipuri de deșeuri;

j) să existe grupuri sanitare și vestiare conform normativelor în vigoare;

k) să fie dotate cu instalație de iluminat corespunzătoare, care să asigure lumina necesară asigurării activității în orice perioadă a zilei;

l) să fie prevăzute cu instalații de detecție și de stins incendiul;

m) să fie prevăzute cu instalații de presare și balotare pentru diferite tipuri de materiale reciclabile.

### ART. 33

Se interzice deversarea apelor uzate care nu respectă caracteristicile impuse de operatorul de alimentare cu apă și de canalizare în emisari sau în rețeaua de canalizare a localității.

### **SECȚIUNEA a 3-a**

#### **Depozitarea controlată a deșeurilor municipale**

### ART. 34

Depozitarea deșeurilor municipale și a celor asimilabile acestora este permisă numai în locuri speciale, amenajate conform legislației și normelor tehnice în vigoare, și numai după obținerea

e) în stațiile de prelucrare și tratare.

(3) Depozitarea temporară în stațiile de transfer și sortare a deșeurilor biodegradabile poate fi de maximum 24 ore.

(4) Se interzice amestecarea deșeurilor în scopul de a satisface criteriile de acceptare la o anumită clasă de depozitare.

(5) Operatorul de salubritate care prestează activități de precollectare, colectare și transport al deșeurilor municipale vor depune aceste deșeuri numai la depozitele aparținând autorităților administrației publice locale sau județene, după caz, indicate în acordul/autorizația de mediu, conform hotărârii de dare în administrare a serviciului de salubritate sau contractului de delegare a gestiunii serviciului de salubritate.

## SECȚIUNEA 4-A

### ART. 38

#### Înființarea depozitelor de deșeuri și administrarea acestora

(1) Pentru a putea fi depozitate, deșeurile trebuie să îndeplinească condițiile necesare acceptării acestora în depozitele autorizate. Condițiile de acceptare se stabilesc de operatorul care administrează depozitul, în conformitate cu dispozițiile actelor normative în vigoare.

(2) Operatorul care administrează depozitele de deșeuri trebuie să stabilească criteriile de acceptare a deșeurilor într-o anumită categorie de depozit pe baza analizei:

a) măsurilor necesare pentru protecția mediului și în special a apelor subterane și a apelor de suprafață;

b) asigurării funcționării sistemelor de protecție a mediului, în special cele de impermeabilizare și de tratare a levigatului;

c) protejării proceselor avute în vedere pentru stabilizarea deșeurilor în interiorul rampei;

d) protecției împotriva pericolelor pentru sănătatea umană.

(3) Criteriile de acceptabilitate bazate pe proprietățile deșeurilor trebuie să cuprindă:

a) cerințe referitoare la cunoașterea compoziției totale;

b) limitări ale conținutului în materie organică al deșeurilor;

c) cerințe sau limitări privind gradul de biodegradabilitate a componentelor deșeurilor organice;

d) limitări ale cantității de componente specifice, posibil dăunători/periculoși;

e) limitări ale nivelului potențial și estimat al levigatului în cazul anumitor componente, posibil dăunători/periculoși;

f) proprietăți ecotoxicologice ale deșeurilor și ale levigatului rezultat.

### ART. 39

împiedicare a eliminării și diseminării poluanților în mediul natural: sol, ape de suprafață, ape subterane, aer sau în mediul urban.

(2) La depozitare vor fi îndeplinite următoarele condiții:

a) prevederea și respectarea metodelor și tehnicilor adecvate de acoperire și asigurare a deșeurilor; acoperirea și asigurarea se fac zilnic;

b) în cursul operațiunilor de depozitare, autovehiculele de transport al deșeurilor vor circula numai pe drumurile interioare amenajate ale depozitului. Dacă accesul autovehiculelor de transport pe suprafața deșeurilor nu poate fi evitat în mod temporar, se asigură condiții de spălare și dezinfectare a exteriorului autovehiculelor la ieșirea din depozit;

c) pe perioada exploatării depozitului se aplică măsuri de combatere a insectelor și rozătoarelor prin dezinsecție și deratizare;

d) organizarea depozitului va asigura protecția sănătății populației în general, protecția sănătății personalului și protecția mediului; se acordă atenție deosebită împrejmuirii și perdelelor de protecție.

(3) În instalațiile de compostare a deșeurilor organice biodegradabile se va evita prezența substanțelor toxice care pot polua solul, pe care se depune compostul. În acest scop, se asigură condiții de colectare separată a acestui tip de deșeuri. Gazele de fermentare și apele exfiltrate rezultate din procesul de compostare se captează și se dirijează spre instalații adecvate de tratare și neutralizare.

#### ART. 42

(1) Depozitul de deșeuri poate fi administrat numai după autorizare conform legislației în vigoare și numai atunci când caracteristicile amplasamentului în ceea ce privește cerințele legate de înființarea depozitului sau măsurile de remediere care trebuie luate indică faptul că depozitul respectiv nu prezintă un risc important pentru mediu.

(2) La înființarea depozitelor de deșeuri se va ține cont de:

a) distanțele de la perimetrul depozitului de deșeuri la zonele de locuit și de agrement, cursuri de apă, ape stătătoare și la alte zone rurale sau urbane;

b) existența unor ape subterane, de coastă sau zone naturale protejate în regiune;

c) condițiile geologice și hidrogeologice din zona respectivă;

d) riscul producerii de inundații, tasări, alunecări de teren sau avalanșe;

e) protecția naturii și a patrimoniului cultural din regiune.

(3) La proiectarea și realizarea depozitului de deșeuri se vor avea în vedere condițiile meteorologice, luându-se măsurile adecvate pentru:

a) controlul apei provenite din precipitații care intră pe teritoriul depozitului;

(3) Depozitele pentru deșeuri nepericuloase pot fi utilizate pentru depozitarea:

a) deșeurilor municipale și a celor asimilabile acestora;

b) deșeurilor nepericuloase de orice altă origine care îndeplinesc criteriile de acceptare a deșeurilor în depozitele pentru deșeuri nepericuloase stabilite în conformitate cu prevederile prezentului regulament și ale actelor normative în vigoare;

c) deșeurilor periculoase stabile, nereactive, cum sunt cele solidificate, vitrificate etc., care se comportă în ceea ce privește levigatul în mod similar cu deșeurile nepericuloase menționate la lit. b) și care îndeplinesc condițiile de acceptare relevante stabilite în conformitate cu prezentul regulament și cu actele normative în vigoare. Aceste deșeuri periculoase nu se depozitează în spații destinate deșeurilor nepericuloase biodegradabile.

#### ART. 45

Cheltuielile cu deschiderea, exploatarea, precum și cele estimate pentru închidere și operațiile postînchidere pentru o perioadă de minimum 30 de ani sunt acoperite de tariful practicat de operator pentru depozitarea tipurilor de deșeuri autorizate a fi depozitate.

#### ART. 46

Pentru exploatarea depozitelor de deșeuri operatorul care asigură activitatea de administrare a depozitului trebuie să aibă documente relevante din care să rezulte:

a) categoria depozitului de deșeuri;

b) lista tipurilor definite și cantitatea totală de deșeuri autorizată spre depunere în depozitul de deșeuri;

c) gradul de pregătire a depozitului pentru operațiile de depozitare a deșeurilor și pentru procedurile de supraveghere și control, inclusiv planurile pentru situații neprevăzute, precum și cerințele temporare pentru închidere și operațiile postînchidere;

d) obligația operatorului de a informa cel puțin trimestrial autoritățile competente cu privire la:

1. tipurile și cantitățile de deșeuri evacuate;

2. rezultatele programului de monitorizare;

3. toate rezultatele procedurilor de supraveghere din care să rezulte respectarea condițiilor impuse și modul de comportare a diferitelor deșeuri în depozite;

e) controlul de calitate al operațiilor analitice ale procedurilor de supraveghere și control și/sau al analizelor menționate ca obligatorii, efectuate în laboratoarele de specialitate.

#### ART. 47

- f) arsenic și compușii acestuia;
- g) plumb și compușii acestuia;
- h) crom și compușii acestuia;
- i) cupru și compușii acestuia;
- j) nichel și compușii acestuia;
- k) zinc și compușii acestuia;
- l) dioxine și furani.

(6) Măsurarea volumului levigatului, prelevarea și analizarea probelor de levigat se efectuează pentru fiecare punct de evacuare a acestuia din depozit, consemnându-se în rapoartele operative cel puțin următoarele:

- a) cantitatea de levigat tratat;
- b) cantitatea de levigat pretratată;
- c) cantitatea de levigat pretratată transmisă la stația de epurare proprie sau la stațiile de epurare aparținând sistemului de canalizare a localității;
- d) analiza chimică a levigatului înainte de tratare sau pretratare, după caz;
- e) analiza chimică a levigatului tratat și deversat în emisar;
- f) analiza chimică a levigatului pretratată înainte de transmiterea la stația de epurare a apelor uzate;
- g) analiza gazelor colectate, în special pentru:
  1. metan;
  2. dioxid de carbon;
  3. oxigen;
  4. hidrogen sulfurat;
  5. hidrogen.

(7) Controlul calității apei subterane se realizează prin prelevarea probelor de apă din forajele de control prevăzute în depozit, în cel puțin 3 puncte, un punct amplasat în amonte și două în aval față de depozit, pe direcția de curgere a acesteia, consemnându-se următoarele:

- a) nivelul apei freatice, lunar;
- b) analiza apei freatice, cu aceeași frecvență și pentru aceleași componente prevăzute la alin. (5).

(5) Măturatul se efectuează pe o lățime de minimum 2 metri de la bordură sau de la rigola centrală, astfel încât cantitatea de praf care se poate ridica în aer ca urmare a deplasării autovehiculelor sau acțiunii vântului să nu depășească concentrația de pulberi admisă prin normele în vigoare.

(6) Pentru evitarea formării prafului și pentru crearea unui climat citadin igienic, operația de măturare va fi precedată de stropirea carosabilului sau a trotuarelor cu apă, dacă praful nu este umectat ca urmare a condițiilor naturale, sau temperatura exterioară, în zona măturată, nu este mai mică decât cea de îngheț.

#### ART. 50

(1) Măturatul manual se aplică pe carosabil, pe trotuare, în piețe și în hale de desfacere a produselor agroalimentare, în locuri de parcare sau pe suprafețe anexe ale spațiilor de circulație, de odihnă ori de agrement în toate cazurile în care nu se poate realiza măturatul mecanic.

(2) Din punct de vedere al îmbrăcăminteii spațiilor de circulație, de odihnă sau de agrement, măturatul se realizează pe suprafețe neîmbrăcate sau îmbrăcate cu asfalt, pavele cu rosturi bituminoase, pietre de râu, macadam.

(3) Întreținerea curățeniei străzilor în timpul zilei se efectuează pe toată durata zilei și cuprinde operațiunile de măturat stradal, al spațiilor verzi stradale, al spațiilor de agrement și odihnă, al parcărilor, precum și colectarea și îndepărtarea obiectelor aruncate pe jos sau în coșurile de gunoi și scrumiere, în scopul păstrării unui aspect salubru al domeniului public.

(4) Operațiunea de măturat se efectuează pe toată perioada anului, cu excepția perioadei în care se efectuează curățatul zăpezii sau în care temperatura exterioară este sub cea de îngheț.

(5) Colectarea reziduurilor stradale rezultate din activitatea de măturat manual se va face în recipiente acoperite, amplasate în condiții salubre, în spații special amenajate, care vor fi transportate cu mijloace de transport adecvate.

(6) Se interzice depozitarea temporară a reziduurilor stradale, între momentul colectării și cel al transportului, direct pe sol sau în saci depuși pe trotuare, scure, spații verzi sau altele asemenea.

(7) Deșeurile de tip stradal, dacă nu au fost amestecate cu deșeurile municipale, pot fi transportate direct la depozitul de deșuri, fără a fi necesară efectuarea operației de sortare.

(8) Curățatul rigolelor se realizează anterior sau concomitent cu operația de măturare. Răzuirea rigolelor de pământ se realizează cu frecvența stabilită în caietul de sarcini, dar nu mai puțin de o dată pe lună.

(9) Lățimea medie pe care se aplică curățarea rigolelor este de 0,75 m, măsurată de la bordură spre axul median al străzii.

#### SECȚIUNEA a 6-a

## SECȚIUNEA a 7-a

### **Colectarea, transportul, depozitarea și valorificarea deșeurilor voluminoase provenite de la populație, instituții publice și operatori economici, neasimilabile celor menajere (mobilier, deșeuri de echipamente electrice și electronice etc.)**

#### ART. 57

(1) Instituțiile publice, asociațiile, fundațiile și persoanele fizice deținătoare de deșeuri de ambalaje au obligația să depună, selectiv, ambalajele și deșeurile de ambalaje în recipiente sau containere diferite, inscripționate corespunzător, amplasate în locuri special amenajate, stabilite de autoritățile administrației publice locale.

(2) Tipul și numărul de containere trebuie alese în funcție de condițiile și tipurile de materiale din ambalaje.

(3) Containerele sau recipientele de colectare vor fi amplasate astfel încât să fie ușor accesate de populație (în apropierea locuințelor), manipularea și depozitarea lor în locurile stabilite să nu creeze disconfort pentru persoanele care locuiesc în apropierea acestor locuri (miros, zgomot), locațiile să fie ușor accesibile operatorului de salubritate, să se încadreze în imaginea arhitecturală a zonei și să poată fi spălate/curățate/dezinfectate la locul de amplasare.

#### ART. 58

(1) Deșeurile voluminoase constau în deșeuri solide de dimensiuni mari (mobilier, obiecte de uz casnic, deșeuri de echipamente electrice și electronice etc.), care nu pot fi preluate cu sistemele obișnuite de precollectare sau colectare a deșeurilor municipale.

(2) Deșeurile voluminoase se vor colecta periodic și vor fi transportate de operatorul serviciului de salubritate care prestează activitatea în aria administrativ-teritorială încredințată, la stația de sortare.

(3) Deșeurile voluminoase vor fi depozitate de deținătorul acestora, în vederea preluării de către operatorul de salubritate, în locurile stabilite de autoritatea locală și amenajate în acest scop și unde există căi de acces pentru mijloacele de transport. Dacă acest lucru nu este realizabil, din cauza spațiului limitat, deșeurile vor fi aduse de deținător în alte locuri special stabilite de autoritatea administrației publice locale sau direct la mijlocul de transport în locul/la data/ora stabilite, astfel încât să nu fie incomodată circulația rutieră.

(4) Colectarea deșeurilor voluminoase se poate face și direct de la deținătorul acestora, în urma solicitării adresate către operatorul de salubritate, cu specificarea caracteristicilor și cantităților acestora. În această situație, operatorul de salubritate poate să stabilească o altă dată și oră decât cele aprobate de autoritatea administrației publice locale în cadrul programelor de colectare a deșeurilor voluminoase, dacă operația de colectare, prin corelarea volumului deșeurilor preluate cu capacitatea de transport afectată, se justifică din punct de vedere economic.

e) cantitățile de componente sau aparate întregi ce urmează a fi refolosite, cu denumirea lor;

f) cantitățile ce urmează a fi transportate la depozitul de deșeuri.

## **SECȚIUNEA a 8-a**

### **Colectarea, transportul și neutralizarea deșeurilor animaliere provenite din gospodăriile populației**

#### **ART. 62**

(1) Consiliile locale și asociația de dezvoltare comunitară, după caz, sunt responsabile de neutralizarea deșeurilor de origine animală provenite din gospodăriile crescătorilor individuali de animale sau a animalelor găsite moarte pe teritoriul unității administrativ-teritoriale respective, pentru care nu se poate identifica proprietarul, prin asigurarea unei relații contractuale cu unități de ecarisaj autorizate sau cu operatori ai serviciului de salubritate care îndeplinesc condițiile impuse de legislația în vigoare pentru a presta această activitate.

(2) Consiliul local are obligația de a păstra evidențele veterinare în cazul crescătorilor individuali de animale și al persoanelor fizice care dețin animale ce nu sunt destinate activităților economice.

(3) În localitățile în care se practică creșterea animalelor în vederea desfășurării unei activități economice, autoritățile administrației publice locale stabilesc zonele și condițiile în care se pot crește animale.

#### **ART. 63**

Persoanele fizice și juridice care cresc sau au în întreținere animale și păsări sunt obligate să folosească numai locuri special amenajate, care să respecte normele sanitar-veterinare și al căror amplasament să fie aprobat de autoritățile teritoriale de protecția mediului și de direcțiile sanitare veterinare.

#### **ART. 64**

Crescătorii individuali de animale sunt obligați să anunțe în maximum 24 de ore autoritatea administrației publice locale asupra morții animalelor din gospodăriile proprii în vederea colectării, transportului și neutralizării acestora.

#### **ART. 65**

(1) Operatorul de salubritate are obligația să țină o evidență referitoare la deșeurile de origine animală colectate, modul de transport, precum și documente doveditoare cu privire la predarea acestor deșeuri la unitatea de ecarisaj, dacă nu realizează operația de neutralizare.

Amenajarea și întreținerea locurilor de precollectare se vor face prin grija crescătorului de animale, transportul și depozitarea deșeurilor în locurile stabilite de autoritățile administrației publice locale fiind efectuate pe baza unui contract individual de prestări servicii încheiat cu operatorul de salubritate.

#### ART. 70

Autovehiculele și containerele destinate transportului de deșuri de origine animală trebuie dezinfectate după fiecare transport în parte în locurile special amenajate pentru această operație.

### SECȚIUNEA a 9-a

#### **Colectarea, transportul, depozitarea deșeurilor rezultate din activități de construcții și demolări**

#### ART. 71

Deșeurile din construcții și demolări sunt deșuri solide rezultate în urma demolării sau construirii clădirilor, șoselelor și a altor structuri. În mod uzual, aceste deșuri conțin pământ vegetal, nisip, pietriș, substanțe gudronate sau rezultate din gudron, argilă, substanțe cu lianți bituminoși sau hidraulici, asfalt, macadam, pietre, beton, ciment, cărămizi, lemn, zidărie, materiale pentru acoperișuri, tencuieli și ipsos, pastă de lipit, vopsele, lacuri, cabluri din metal, metale, bârne de lemn și altele asemenea.

#### ART. 72

(1) Deșeurile provenite din activitățile de construcții și demolări se colectează prin grija deținătorului și sunt transportate de către operator, în baza unui contract de prestări servicii, în depozite specializate pentru primirea acestor tipuri de deșuri.

(2) Eliberarea autorizațiilor de construire/desființare de către autoritățile administrației publice locale este condiționată de existența unui contract de prestări servicii încheiat cu operatorul de salubritate, pentru colectarea deșeurilor rezultate din construirea/refacerile drumurilor, din demolări și construcții. Executantul lucrării are obligația de a precollecta deșeurile rezultate din activitatea sa în containere specializate proprii sau puse la dispoziție de către operatorul de salubritate. Transportul, în vederea depozitării deșeurilor rezultate din activitățile enumerate, se realizează numai cu mijloacele operatorului de salubritate, în baza unui contract de prestări servicii.

(3) Precolectarea se realizează numai în containere standardizate acoperite, fiind interzisă depozitarea deșeurilor provenite din activitatea de construcții și demolări în recipientele sau containerele în care se depun deșeurile municipale.

(4) Transportul deșeurilor provenite din activitățile de construcții și demolări se realizează în containerele în care s-a realizat precollectarea sau în basculante prevăzute cu sistem de acoperire a încărcăturii, pentru a nu avea loc degajarea prafului sau împrăștierea acestora în timpul transportului.

Este interzisă abandonarea și depozitarea deșeurilor din construcții și demolări pe domeniul public sau privat al autorității administrației publice locale.

## **SECȚIUNEA a 10-a**

### **Dezinsecția, dezinsecția și deratizarea**

#### **ART. 78**

(1) Cetățenii cu gospodării individuale, operatorii economici, instituțiile publice și asociațiile de proprietari/locatari au obligația de a asigura combaterea și stingerea focarelor de rozătoare purtătoare de maladii transmisibile și/sau generatoare de disconfort din gospodăria proprie sau din spațiile pe care le dețin cu orice titlu.

(2) Finanțarea activităților de dezinsecție, dezinsecție, deratizare se asigură de autoritatea administrației publice locale sau de asociația de dezvoltare comunitară, cu excepția cazurilor când una sau mai multe din aceste activități este solicitată de o persoană fizică sau juridică.

(3) Activitatea de dezinsecție se efectuează în:

- a) clădiri ale instituțiilor publice;
- b) părți comune ale clădirilor tip condominii, case;
- c) căminele aferente rețelelor de alimentare cu apă, canalizare, alimentare cu energie termică;
- d) parcuri, spații verzi, cimitire, maluri de lac;
- e) piețe, târguri, oboare, bălciuri;
- f) zone demolate și neconstruite;
- g) subsoluri uscate, umede sau inundate.

(4) Activitatea de dezinsecție se efectuează în:

- a) depozitele de deșuri municipale și cele asimilate acestora;
- b) stațiile de transfer al deșeurilor;
- c) stațiile de sortare a deșeurilor;
- d) încăperile din cadrul condominiilor prevăzute cu tobogan, destinate colectării deșeurilor municipale;
- e) spațiile special amenajate pentru colectarea deșeurilor menajere;

Toate produsele folosite pentru efectuarea operațiunilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție vor fi avizate obligatoriu de Autoritatea Națională Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor.

#### ART.82

(1) Persoanele fizice sau juridice deținătoare de spații construite indiferent de destinație, curți și/sau terenuri virane sau amenajate, unitățile de administrare a domeniului public, ocoalele silvice, instituțiile publice, precum și unitățile care au în exploatare rețele tehnico-edilitare sunt obligate să efectueze deratizarea, dezinfecția și dezinsecția spațiilor deținute în condițiile prevăzute în prezentul regulament.

(2) Deratizarea, dezinfecția și dezinsecția spațiilor deținute se realizează numai de un operator licențiat de A.N.R.S.C. și numai dacă i-a fost atribuită activitatea în gestiune directă sau delegată în condițiile legii.

(3) Persoanele fizice sau juridice beneficiare ale operațiilor de deratizare, dezinfecție și/sau dezinsecție au obligația să permită accesul operatorului în locurile unde urmează să se realizeze operația și să mențină salubre spațiile pe care le au în proprietate, luând măsuri de evacuare a tuturor reziduurilor solide, de spălare a încăperilor în care se efectuează colectarea deșeurilor, de eliminare a apei stagnante, de curățare a subsolurilor, de punere în ordine a depozitelor de materiale și de remediere a defecțiunilor tehnice la instalațiile sanitare care provoacă inundarea sau stagnarea apei în subsoluri și/sau pe terenurile deținute.

#### ART. 83

Operatorul care prestează activitatea de deratizare, dezinfecție și/sau dezinsecție are următoarele obligații:

a) înainte de începerea lucrărilor în teren va anunța tipul lucrărilor ce se vor efectua, pe baza unui preaviz de execuție, adus la cunoștință utilizatorului cu cel puțin 5 zile înainte de începerea lucrărilor respective, care va conține:

1. tipul lucrării ce se va efectua;
2. data și intervalul orar în care se efectuează lucrarea;
3. locul/locurile din cadrul proprietății utilizatorului în care este necesară activitatea;
4. gradul de toxicitate a substanțelor utilizate;
5. efectele substanțelor asupra peștilor, albinelor și animalelor cu sânge cald;
6. măsurile de protecție ce trebuie luate în special cu referire la copii, bătrâni, bolnavi, animale și păsări;

b) în cazul în care operatorul trebuie să efectueze una sau mai multe operații pe proprietatea privată a utilizatorului, la începerea lucrărilor reprezentantul acestuia este obligat să se legitimeze și să anunțe scopul activității pe care o va efectua;

## ART.87

(1) Drepturile și obligațiile operatorului serviciului de salubritate se constituie ca un capitol distinct în cadrul:

- a) hotărârii de dare în administrare a serviciului de salubritate;
- b) regulamentului serviciului de salubritate;
- c) contractului de delegare a gestiunii serviciului de salubritate;
- d) contractului de prestare a serviciului de salubritate pentru utilizatori.

## ART. 88

Operatorii serviciului de salubritate au următoarele drepturi:

- a) să încaseze contravaloarea serviciului de salubritate prestat/contractat, corespunzător tarifului aprobat de autoritățile administrației publice locale, determinat în conformitate cu normele metodologice elaborate și aprobate de A.N.R.S.C.;
- b) să asigure echilibrul contractual pe durata contractului de delegare a gestiunii;
- c) să solicite ajustarea tarifului în raport cu evoluția generală a prețurilor și tarifelor din economie;
- d) să propună modificarea tarifului aprobat în situațiile de schimbare semnificativă a echilibrului contractual;
- e) să aibă exclusivitatea prestării serviciului de salubritate pentru toți utilizatorii din raza unității administrativ-teritoriale pentru care are hotărâre de dare în administrare sau contract de delegare a gestiunii;
- f) să aplice la facturare tarifele aprobate de autoritatea administrației publice locale;
- g) să suspende sau să limiteze prestarea serviciului, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile lucrătoare, dacă sumele datorate nu au fost achitate după 30 de zile de la primirea facturii;
- h) să solicite recuperarea debitelor în instanță.

## ART. 89

Operatorii serviciilor de salubritate au următoarele obligații:

- a) să țină gestiune separată pentru fiecare activitate în parte, pentru a se putea stabili tarife juste în concordanță cu cheltuielile efectuate;
- b) să asigure prestarea serviciului de salubritate conform prevederilor contractuale și cu respectarea prezentului regulament, prescripțiilor, normelor și normativelor tehnice în vigoare;

s) să asigure desfășurarea corespunzătoare a programelor de dezinsecție, dezinfecție și deratizare conform programelor aprobate de autoritatea administrației publice locale;

ș) să factureze serviciile prestate în conformitate cu procedurile proprii de facturare aprobate de autoritatea competentă, la tarife legal aprobate;

t) să înființeze activitatea de dispecerat și de înregistrare a reclamațiilor, având un program de funcționare permanent;

ț) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorilor într-un registru și să ia măsurile de rezolvare ce se impun. În registru se vor consemna numele, prenumele persoanei care a reclamat și a primit reclamația, adresa reclamantului, data și ora reclamației, data și ora rezolvării, numărul de ordine al reclamației care va fi comunicat petentului. La sesizările scrise operatorul are obligația să răspundă în termen de maximum 30 de zile de la înregistrarea acestora;

u) să țină evidența gestiunii deșeurilor și să raporteze periodic autorităților competente situația, conform reglementărilor în vigoare.

## **SECȚIUNEA a 2-a**

### **Drepturile și obligațiile utilizatorilor**

#### **ART. 90**

(1) Au calitatea de utilizator al serviciului de salubritate beneficiarii individuali sau colectivi, direcți ori indirecti, definiți potrivit Legii serviciilor comunitare de utilități publice.

(2) Dreptul, fără discriminare, de acces la serviciul de salubritate, de utilizare a acestuia, precum și la informațiile publice este garantat tuturor utilizatorilor.

#### **ART. 91**

Utilizatorii au următoarele drepturi:

a) să utilizeze, liber și nediscriminatoriu, serviciul de salubritate, în condițiile contractului/contractului de prestare;

b) să solicite și să primească, în condițiile legii și ale contractelor de prestare, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operatori prin nerespectarea obligațiilor contractuale asumate ori prin prestarea unor servicii inferioare, calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin normele tehnice în vigoare;

- e) să aplice măsuri privind deratizarea și dezinsecția, stabilite de autoritatea locală și de direcția de sănătate publică teritorială;
- f) să accepte limitarea temporară a prestării serviciului ca urmare a execuției unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare;
- g) să respecte normele de igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare;
- h) să încheie contracte pentru prestarea uneia dintre activitățile serviciului de salubritate menționate la art. 2 numai cu operatorul care are dreptul să presteze astfel de activități în aria teritorial-administrativă în care se află utilizatorul;
- i) să execute operațiunea de precolectare în recipientele cu care sunt dotate punctele de colectare de operatorul serviciului de salubritate, în conformitate cu sistemul de colectare stabilit de autoritățile administrației publice locale și prevăzute în contract. Frațiunea umedă a deșeurilor va fi depusă în saci de plastic și apoi în recipientul de colectare;
- j) să primească de la operator pungi/saci de plastic pentru colectarea selectivă a deșeurilor reciclabile;
- k) să mențină în stare de curățenie spațiile în care se face precolectarea, precum și recipientele în care se depozitează deșeurile municipale în vederea colectării;
- l) să execute operațiunea de precolectare în condiții de maximă siguranță din punct de vedere al sănătății oamenilor și al protecției mediului, astfel încât să nu producă poluare fonică, miros neplăcut și răspândirea de deșeuri;
- m) să nu introducă în recipientele de precolectare deșeuri din categoria celor cu regim special (periculoase, toxice, explozive), animaliere, provenite din construcții, din toaletarea pomilor sau curățarea și întreținerea spațiilor verzi ori provenite din diverse procese tehnologice care fac obiectul unor tratamente speciale, autorizate de direcțiile sanitare veterinare sau de autoritățile de mediu;
- n) să colecteze și să depoziteze selectiv deșeurile de ambalaje în recipiente diferite, inscripționate corespunzător și amplasate de operatorul serviciului de salubritate în spațiile special amenajate de autoritățile administrației publice locale;
- o) să asigure curățenia incintelor proprii, precum și a zonelor cuprinse între imobil și domeniul public (până la limita de proprietate); autoritățile administrației publice locale se vor îngriji de salubritatea spațiilor aflate în proprietatea publică sau privată a lor;
- p) să asigure curățenia locurilor de parcare pe care le au în folosință din domeniul public, dacă este cazul, și să nu efectueze reparații care pot produce scurgerea uleiurilor, carburanților și lubrifianților sau spălarea autovehiculelor;
- q) să nu arunce deșeuri municipale și obiecte de uz casnic pe străzi, în parcuri, pe terenuri virane sau în coșurile de hârtii amplasate pe domeniul public ori în locuri publice;

(2) Reprezentantul autorității administrației publice locale sau al asociației de dezvoltare comunitară va controla prin sondaj și/sau ca urmare a sesizărilor venite din partea populației activitatea depusă de operator, iar în cazul în care rezultă neconformități se încheie un proces-verbal de constatare privind neefectuarea lucrării sau calitatea necorespunzătoare a acesteia.

(3) Pe baza procesului-verbal de constatare, autoritatea administrației publice locale sau asociația de dezvoltare comunitară, după caz, aplică penalitățile menționate în contractul de delegare a gestiunii încheiat cu operatorul, acestea reprezentând unități procentuale din valoarea lunară totală a contractului.

#### ART. 96

Pentru activitățile de dezinsecție, dezinfecție și deratizare măsurarea cantităților se face în funcție de doza și de rețeta utilizate pe unitatea de suprafață sau de volum.

#### ART. 97

Modalitățile de determinare a cantităților, cât și modul de facturare vor face parte din procedura proprie de facturare, întocmită de operator și aprobată de A.N.R.S.C.

### CAP. V

#### Indicatori de performanță și de evaluare a serviciului de salubritate

#### ART. 98

(1) Consiliile locale și asociația de dezvoltare comunitară, după caz, stabilesc și aprobă valorile indicatorilor de performanță ai serviciului de salubritate, după dezbaterile publice a acestora.

(2) Indicatorii de performanță ai serviciului de salubritate se precizează în regulamentul serviciului de salubritate.

(3) Autoritățile administrației publice locale sunt responsabile de realizarea de către operator a indicatorilor de performanță ai serviciului, a clauzelor contractuale și a legislației în vigoare referitoare la serviciul de salubritate.

(4) Autoritățile administrației publice locale aplică penalități contractuale operatorului serviciului de salubritate în cazul în care acesta nu prestează serviciul la parametrii de eficiență și calitate la care s-a obligat ori nu respectă indicatorii de performanță ai serviciului.

#### ART. 99

(1) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatori pentru asigurarea serviciului de salubritate a localităților.

e) înregistrarea activităților privind măsurarea prestațiilor, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;

f) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și modul de soluționare a acestora.

#### ART. 102

În conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și A.N.R.S.C., au acces neîngrădit la informații necesare stabilirii:

a) modului de aplicare a legislației și a normelor emise de A.N.R.S.C.;

b) modului de respectare și îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;

c) calității și eficienței serviciilor prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractele directe sau în contractele de delegare a gestiunii;

d) modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura edilitar-urbană încredințată prin contractul de delegare a gestiunii;

e) modului de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciul de salubritate;

f) respectării parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice și a normelor metodologice.

#### ART. 103

Indicatorii de performanță și de evaluare ai serviciului de salubritate vor fi cuantificați cantitativ, adaptați la specificul fiecărei localități și vor fi prevăzuți ca anexă în regulamentul serviciului de salubritate.

#### ART. 104

Indicatorii de performanță din anexa la prezentul regulament au caracter minimal și pot fi suplimentați conform prevederilor legale.

### CAP. VI

#### Dispoziții tranzitorii și finale

#### ART. 105

(1) Consiliile locale și asociația de dezvoltare comunitară, după caz, vor elabora și adopta, regulamentul propriu al serviciului de salubritate, în funcție de particularitățile locale și de interesele

## ANEXĂ nr.1a Oraș Cîmpeni

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**pentru serviciul de precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b) procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	30%	50%	70%	100%	62,50%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	50%	60%	70%	80%	65%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d) procentul de solicitări de la lit.c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	g) cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri	30%	35%	40%	45%	37,50%

SERVICIULUI						
	a)numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență	0	0	0	0	0
	b)numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>					
	a)numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	0
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0	0

### ANEXĂ nr.1b Oraș Cîmpeni

#### INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de măturat a căilor publice

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE MĂTURAT</b>					
	a)numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	90%	90%	95%	100%	93,75%
	c)numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d)numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate,rezolvate,raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a)suprafețele măturate,ca urmare a	80%	90%	95%	100%	91,25%

	prevederilor contractuale,raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,rezolvate în 10 zile					
	d)numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate,rezolvate,raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a)numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tipodimensiuni,ca urmare a solicitărilor,raportat la numărul total de solicitări	60%	70%	80%	90%	75%
	b)numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate,raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	c)ponderea din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d)procentul de solicitări de la lit.c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e)numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f)numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	g)cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	30%	35%	40%	45%	37,50%
	h)cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate,raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	30%	35%	40%	45%	37,50%
	i)penalități contractuale totale,aplicate de autoritățile administrației publice locale,raportate la valoarea prestației	0%	0%	0%	0%	0%
	j)cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	100%	100%	100%	100%	100%
	k)cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate,raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	40%	35%	30%	25%	32,50%
	l)numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate,raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	m)ponderea din numărul de reclamații de la pct.l) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	n)procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o)valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată,raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea	102,23%	102,25%	102,86%	103,34%	102,73%

**ANEXĂ nr.3 Comuna Gârda de Sus**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**pentru serviciul de precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b) procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	50%	70%	90%	100%	77,50%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	60%	70%	80%	90%	75%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d) procentul de solicitări de la lit.c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	g) cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	30%	35%	40%	45%	37,50%
	h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de	30%	35%	40%	45%	37,50%

	nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență					
	b)numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>					
	a)numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	0
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0	0

## ANEXĂ nr.5 Comuna Scărișoara

### INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

**pentru serviciul de precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a)numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	50%	70%	90%	100%	77,50%
	c)numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d)numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate,rezolvate,raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a)numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tipodimensiuni,ca urmare a	55%	65%	75%	85%	70%

	raportată la valoarea totală a facturilor emise,pe categorii de utilizatori	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice
	e)valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
<b>1.4.</b>	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a)numărul de sesizări scrise,raportate la numărul total de utilizatori,pe activități și categorii de utilizatori	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,30% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,20% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,375% pers.fizice
	b)procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					
<b>2.1.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a)numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență	0	0	0	0	0
	b)numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>					
	a)numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	0
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0	0

#### **ANEXĂ nr.4 Comuna Albac**

#### **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**pentru serviciul de pre colectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ</b>	<b>Trimestrului</b>				<b>Total an</b>
		<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	

	calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe categorii de utilizatori	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice	pers.fizice pers.juridice
	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct.l) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	n) procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	102,23%	102,25%	102,86%	103,34%	102,73%
<b>1.3.</b>	<b>FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice
	b) procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de utilizatori	90% pers.fizice pers.juridice	93% pers.fizice pers.juridice	97% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	95% pers.fizice pers.juridice
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
<b>1.4.</b>	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,30% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,20% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,375% pers.fizice
	b) procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					
<b>2.1.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență	0	0	0	0	0
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>					
	a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare	0	0	0	0	0

	de prestare a activității					
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0	0

## ANEXĂ nr.5 Comuna Horea

### INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

**pentru serviciul de precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a)numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	50%	70%	90%	100%	77,50%
	c)numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d)numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate,rezolvate,raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a)numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tipodimensiuni,ca urmare a solicitărilor,raportat la numărul total de solicitări	60%	70%	80%	90%	75%
	b)numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate,raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	c)ponderea din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d)procentul de solicitări de la lit.c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%

	categoria de utilizatori	0,50% pers.fizice	0,50% pers.fizice	0,30% pers.fizice	0,20% pers.fizice	0,375% pers.fizice
	b)procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					
<b>2.1.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a)numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență	0	0	0	0	0
	b)numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>					
	a)numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	0
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0	0

**ANEXĂ nr.7 Comuna Vadu Moșilor**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**pentru serviciul de pre colectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a)numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile	50%	70%	90%	100%	77,50%

**ANEXĂ nr.8 Comuna Poiana Vadului**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**pentru serviciul de precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b) procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	30%	50%	70%	100%	62,50%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	50%	60%	70%	80%	65%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d) procentul de solicitări de la lit.c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%

<b>2.1.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>				
	a)numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență	0	0	0	0
	b)numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>				
	a)numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0

**ANEXĂ nr.9 Comuna Avram Iancu**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**pentru serviciul de precollectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, exclusiv a deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere și a celor cu regim special**

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI</b>					
<b>1.1.</b>	<b>CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE</b>					
	a)numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	50%	70%	90%	100%	77,50%
	c)numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,rezolvate în 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	d)numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității	100%	100%	100%	100%	100%

	prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității					
<b>1.2.</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE</b>					
	a) numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	70%	80%	90%	100%	85%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d) procentul de solicitări de la lit. c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	g) cantitatea de deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	30%	35%	40%	45%	37,50%
	h) cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	30%	35%	40%	45%	37,50%
	i) penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației	0%	0%	0%	0%	0%
	j) cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	100%	100%	100%	100%	100%
	k) cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	40%	35%	30%	25%	32,50%
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe categorii de utilizatori	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice	100% pers. fizice pers. juridice
	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	n) procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	102,23%	102,25%	102,86%	103,34%	102,73%
<b>1.3.</b>	<b>FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	0% pers. fizice pers. juridice	0% pers. fizice pers. juridice	0% pers. fizice pers. juridice	0% pers. fizice pers. juridice	0% pers. fizice pers. juridice

	deșeuri colectate					
	i)penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale,raportate la valoarea prestației	0%	0%	0%	0%	0%
	j)cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	100%	100%	100%	100%	100%
	k)cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate,raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	40%	35%	30%	25%	32,50%
	l)numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate,raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	m)ponderea din numărul de reclamații de la pct.l) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	n)procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o)valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată,raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	102,23%	102,25%	102,86%	103,34%	102,73%
<b>1.3.</b>	<b>FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR</b>					
	a)numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d)valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise,pe categorii de utilizatori	90% pers.fizice pers.juridice	93% pers.fizice pers.juridice	97% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	95% pers.fizice pers.juridice
	e)valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
<b>1.4.</b>	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a)numărul de sesizări scrise,raportate la numărul total de utilizatori,pe activități și categorii de utilizatori	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,30% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,20% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,375% pers.fizice
	b)procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					
<b>2.1.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a)numărul de sesizări scrise privind	0	0	0	0	0

	b)numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate,raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	c)pondera din numărul de reclamații de la lit.b) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d)procentul de solicitări de la lit.c) care s-au rezolvat în mai puțin de 5 zile lucrătoare	100%	100%	100%	100%	100%
	e)numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	f)numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0%	0%	0%	0%	0%
	g)cantitatea de deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	35%	35%	45%	45%	40,00%
	h)cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate,raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	30%	35%	40%	45%	37,50%
	i)penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale,raportate la valoarea prestației	0%	0%	0%	0%	0%
	j)cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	100%	100%	100%	100%	100%
	k)cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate,raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	40%	35%	30%	25%	32,50%
	l)numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate,raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate,pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
	m)pondera din numărul de reclamații de la pct.l) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	n)procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o)valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată,raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	102,23%	102,50%	102,86%	103,34%	102,73%
<b>1.3.</b>	<b>FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚILOR</b>					
	a)numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice	0% pers.fizice pers.juridice
	b)procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	0%	0%	0%	0%	0%
	d)valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise,pe categorii de utilizatori	90% pers.fizice pers.juridice	93% pers.fizice pers.juridice	97% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	95% pers.fizice pers.juridice

	e)valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe categorii de utilizatori	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice	100% pers.fizice pers.juridice
<b>1.4.</b>	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>					
	a)numărul de sesizări scrise,raportate la numărul total de utilizatori,pe activități și categorii de utilizatori	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,50% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,30% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,20% pers.fizice	0,50% pers.juridice 0,375% pers.fizice
	b)procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	0%	0%	0%	0%	0%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>					
<b>2.1.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>					
	a)numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor de licență	0	0	0	0	0
	b)numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	0	0	0	0
<b>2.2.</b>	<b>INDICATORII DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>					
	a)numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	0	0	0	0	0
	b)valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la pct.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c)numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale,pe activități	0	0	0	0	0

