

REGULAMENTUL

de organizare și funcționare a Serviciului public de salubritate din Comuna Soars întocmit conform Ordinului ANRSC nr. 82/2015 de aprobare a Regulamentului-cadru al serviciului de salubritate a localităților

CAP. I Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1 – Domeniul de aplicare

ART.1

(1) Prevederile prezentului regulament se aplică serviciului public de salubritate a comunei Soars, denumit în continuare serviciu de salubritate.

(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) Operatorii serviciului de salubritate se vor conforma prevederilor prezentului regulament.

(5) Condițiile tehnice și indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul regulament au caracter minimal. Consiliul Local Soars, poate aproba și alți indicatori de performanță sau condiții tehnice pentru serviciul de salubritate, pe baza unor studii de specialitate, după dezbaterile publice a acestora.

ART.2

Prezentul regulament se aplică următoarelor activități de salubritate :

a) colectarea separată și transportul separat al deșeurilor menajere și al deșeurilor similare provenite din activități comerciale, din instituții, inclusiv fracții colectate separat, fără a aduce atingere fluxului de deșuri de echipamente electrice și electronice, baterii și acumulatori.

ART.3

Modul de organizare și funcționare a serviciului se realizează pe baza următoarelor principii :

- a) protecția sănătății populației;
- b) responsabilitatea față de cetățeni;
- c) conservarea și protecția mediului înconjurător;
- d) asigurarea calității și continuității serviciului;
- e) tarifarea echitabilă, corelată cu calitatea și cantitatea serviciului prestat;
- f) securitatea serviciului;

g) dezvoltarea durabilă.

ART.4

Termenii și noțiunile utilizate în prezentul regulament se definesc după cum urmează :

- 4.1** autoritate competentă de reglementare - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, denumită în continuare A.N.R.S.C.;
- 4.2** biodeșeuri - conform definiției din anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011 privind regimul deșeurilor, republicată;
- 4.3** compost - produs rezultat din procesul de tratare aerobă și/sau anaerobă, prin descompunere microbiană a componentei organice din deșeurile biodegradabile colectate separat supuse compostării;
- 4.4** colectare - conform definiției prevăzute în Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.5** colectare separată - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.6** depozit - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 349/2005 privind depozitarea deșeurilor, cu modificările și completările ulterioare;
- 4.7** deratizare - activitatea de stârpire a rozătoarelor prin otrăvire cu substanțe chimice sau prin culturi microbiene;
- 4.8** deșeu - orice substanță sau obiect pe care deținătorul le aruncă ori are intenția sau obligația să le arunce;
- 4.9** deșeuri biodegradabile - deșeuri care suferă descompuneri anaerobe sau aerobe, cum ar fi deșeurile alimentare ori de grădină, și care pot fi valorificate material;
- 4.10** deșeu cu regim special - deșeu ale cărui manipulare, colectare, transport și depozitare se supun unui regim reglementat prin acte normative în vederea evitării efectelor negative asupra sănătății oamenilor, bunurilor și asupra mediului înconjurător;
- 4.11** deșeuri din construcții provenite din locuințe - deșeuri generate din activitățile de reamenajare și reabilitare interioară și/sau exterioară a locuințelor;
- 4.12** deșeuri de ambalaje - orice ambalaje sau materiale de ambalare care satisfac cerințele definiției de deșeu, exclusiv deșeuri de producție;
- 4.13** deșeuri menajere - deșeuri provenite din gospodării/locuințe, inclusiv fracțiile colectate separat, și care fac 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, cu completările ulterioare;
- 4.14** deșeuri municipale - deșeuri menajere și deșeuri similare, inclusiv fracțiile colectate separat;
- 4.15** deșeuri periculoase - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.16** deșeuri de producție - deșeuri rezultate din activități industriale, ce fac parte din categoriile 03-14 din anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr. 856/2002, cu completările ulterioare;
- 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 reziduale - deșeurile nevalorificabile colectate separat, inclusiv cele rezultate în urma proceselor de tratare, altele decât deșeurile reciclabile;
- 4.19** deșeuri de origine animală - subproduse de origine animală ce nu sunt destinate consumului uman, cadavre întregi sau porțiuni de cadavre provenite de la animale;
- 4.20** deșeuri similare - deșeuri provenite din activități comerciale, din industrie și instituții care, din punctul de vedere al naturii și al compoziției, sunt comparabile cu deșeurile menajere, exclusiv deșeurile din producție, din agricultură și din activități forestiere;
- 4.21** deșeuri stradale - deșeuri specifice căilor de circulație publică, provenite din activitatea cotidiană a populației, de la spațiile verzi, de la animale, din depunerea de substanțe solide provenite din atmosferă;
- 4.22** deșeuri voluminoase - deșeuri solide de diferite proveniențe care, datorită dimensiunilor lor, nu pot fi preluate cu sistemele obișnuite de colectare, ci necesită o tratare diferențiată față de acestea, din punct de vedere al preluării și transportului;
- 4.23** deținător de deșeuri - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.24** dezinfectie - activitatea de distrugere a germenilor patogeni cu substanțe specifice, în scopul eliminării surselor de contaminare;
- 4.25** dezinsecție - activitatea de combatere a artropodelor în stadiul de larvă sau adult cu substanțe chimice specifice;
- 4.26** eliminare - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.27** gestionarea deșeurilor - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.28** gură de scurgere - componenta tehnică constructivă a sistemului de canalizare prin care se asigură evacuarea apelor pluviale;
- 4.29** incinerare - operația de tratare termică a deșeurilor, cu sau fără recuperare de energie, realizată în instalații care respectă legislația în vigoare privind incinerarea deșeurilor;
- 4.30** instalație de incinerare - orice instalație tehnică fixă sau mobilă și echipamentul destinat tratamentului termic al deșeurilor, cu sau fără recuperarea căldurii de ardere rezultate, al cărei randament energetic este egal sau mai mare decât minimul prevăzut în anexa nr. 3 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.31** indicatori de performanță - parametri ai serviciului de salubritate, realizați de operatorul de servicii, pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmăriți la nivelul operatorului;
- 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 ori de agrement ale așezărilor urbane sau rurale;

- 4.34** neutralizare a deșeurilor de origine animală - activitatea prin care se modifică caracterul periculos al deșeurilor de origine animală prin procesare, incinerare/coincinerare, transformarea lor în produse stabile biologic, nepericuloase pentru mediul înconjurător, animale sau om, respectiv activitatea de îngropare a acestora;
- 4.35** producător de deșeuri - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.36** reciclare - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.37** rețetă - ansamblu de specificații care descriu materialele utilizate pentru o anumită operațiune pe sortimente, cantități, concentrații ale soluțiilor pentru o anumită operațiune de deratizare, dezinsecție sau dezinsecție și un anumit tip de obiectiv;
- 4.38** salubritate - totalitatea operațiunilor și activităților necesare pentru păstrarea unui aspect salubru al localităților;
- 4.39** sistem public de salubritate - ansamblul instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice, construcțiilor și terenurilor aferente prin care se realizează serviciul de salubritate;
- 4.40** sortare - activitatea de separare pe categorii și stocare temporară a deșeurilor reciclabile în vederea transportării lor la operatorii economici specializați în valorificarea acestora;
- 4.41** spălarea străzilor - activitatea de salubritate care se execută mecanizat, cu instalații speciale, folosindu-se apa, cu sau fără soluții speciale, în vederea îndepărtării deșeurilor și prafului de pe străzi și trotuare;
- 4.42** stație de transfer - spațiu special amenajat pentru stocarea temporară a deșeurilor, în vederea transportării centralizate a acestora la o stație de tratare;
- 4.43** stropitul străzilor - activitatea de salubritate, care constă în dispersarea apei pe suprafețele de circulație, indiferent de natura îmbrăcăminteii acestora, pe spațiile de odihnă și de agrement, manual sau mecanizat, cu ajutorul unor instalații specializate, în scopul creării unui microclimat favorabil îmbunătățirii stării igienice a localităților și evitării formării prafului;
- 4.44** tratare - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.45** tratare mecano-biologică - tratarea deșeurilor municipale colectate în amestec utilizând operații de tratare mecanică de separare, sortare, mărunțire, omogenizare, uscare și operații de tratare biologică prin procedee aerobe și/sau anaerobe;
- 4.46** tobogan - jgheab sau tubulatură folosită drept mijloc de transport prin alunecare a deșeurilor;
- 4.47** utilizatori - conform definiției prevăzute în Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, republicată, cu completările ulterioare;
- 4.48** valorificare - conform definiției prevăzute în anexa nr. 1 la Legea nr. 211/2011, republicată;
- 4.49** vector - organism (insectă, rozătoare) care răspândește un parazit, un virus sau germeni patogeni de la un animal la altul, de la om la om ori de la animale la om.

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.

(2) Sistemul de salubritate este alcătuit dintr-un ansamblu tehnologic și funcțional, care cuprinde construcții, instalații și echipamente specifice destinate prestării serviciului de salubritate, precum:

- a) puncte de colectare separată a deșeurilor;
- b) stații de transfer;
- c) stații de tratare mecano-biologică;
- d) stații de producere compost;
- e) stații de sortare;
- f) baze de garare și întreținere a autovehiculelor specifice serviciului de salubritate;
- g) depozite de deșuri;
- h) incineratoare.

ART. 6.

Operatorii serviciului de salubritate trebuie să îndeplinească indicatorii de performanță, din caietul de sarcini al serviciului și contractul de delegare a gestiunii serviciului, aprobați de consiliul local al comunei Soars.

SECȚIUNEA a II – a - Accesul la serviciul de salubritate

ART.7

(1) Toți utilizatorii, persoane fizice sau juridice, de pe teritoriul comunei Soars au garantat dreptul de a beneficia de acest serviciu în baza unui contract individual.

(2) Utilizatorii au drept de acces, fără discriminare, la informațiile publice privind serviciul de salubritate, la indicatorii de performanță ai serviciului, la structura tarifară și la clauzele contractuale.

(3) Operatorul serviciului de salubritate este obligat ca prin modul de prestare a serviciului să asigure protecția sănătății publice, utilizând numai mijloace și utilaje corespunzătoare cerințelor autorităților competente din domeniul sănătății publice și al protecției mediului.

(4) Operatorul serviciului de salubritate este obligat să asigure continuitatea serviciului conform programului aprobat de autoritățile administrației publice locale, cu excepția cazurilor de forță majoră care vor fi menționate în contractul de delegare .

CAP. II. - Asigurarea serviciului de salubritate și condiții de funcționare

SECȚIUNEA I - Colectarea și transportul deșeurilor comunale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere

ART. 8

Operatorul care colectează și transportă deșuri menajere și deșuri similare trebuie să cunoască:

- a) tipul și cantitatea de deșeuri care urmează să fie transportate, pentru fiecare categorie de deșeuri în parte;
- b) cerințele tehnice generale;
- c) măsurile de precauție necesare;
- d) informațiile privind originea, destinația și tratarea deșeurilor, precum și tipul și cantitatea de deșeuri, date care trebuie prezentate, la cerere, autorităților competente.

ART.9

Prestarea serviciului de salubritate trebuie realizată astfel încât să se asigure:

- a) protejarea sănătății populației;
- b) protecția mediului înconjurător;
- c) menținerea curățeniei și crearea unei estetici corespunzătoare a localităților;
- d) conservarea resurselor naturale prin reducerea cantității de deșeuri și reciclarea acestora;
- e) continuitatea serviciului.

ART.10

(1) Persoanele fizice și juridice producătoare de deșeuri comunale, trebuie să realizeze activitatea de colectare separată, conform sistemului de colectare stabilit la nivelul unității administrativ-teritoriale, în condiții salubre, în gospodăria proprie (și în spații special amenajate și asigurate de către autoritatea administrației publice locale împreună operatorul de salubritate.

(2) În vederea realizării activității de colectare separată, punctele de colectare amenajate sunt dotate, conform legii, cu recipiente și containere de colectare prin grija operatorului.

(3) Recipientele și containerele folosite pentru colectarea separată a diferitelor tipuri de deșeuri vor fi de culori diferite :negru, verde, albastru, galben și vor fi inscripționate cu denumirea deșeurilor pentru care sunt destinate, conform prevederilor Ordinului ministrului mediului și gospodăririi apelor și al ministrului administrației și internelor nr. 1.281/2005/1.121/2006 privind stabilirea modalităților de identificare a containerelor pentru diferite tipuri de materiale în scopul aplicării colectării selective.

(4) În zona de case se vor utiliza recipiente de două culori: neagra pentru fracția umedă și albastră pentru fracția uscată și vor fi inscripționate cu denumirea deșeurilor pentru care sunt destinate. (ok!)

(5) În zona de blocuri se vor utiliza recipiente de culori diferite :negru, verde, albastru, galben și vor fi inscripționate cu denumirea deșeurilor pentru care sunt destinate.

ART.11

(1) Punctele de colectare vor fi dotate cu recipiente marcate în culorile stabilite de actele normative în vigoare, având capacitatea de stocare corelată cu numărul de utilizatori arondați și cu frecvența 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 colectare, inclusiv prin mărirea numărului de recipiente, în cazul în care se dovedește că volumul acestora este insuficient și se stochează deșeurile municipale în afara lor.

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

(5) Platformele spațiilor necesare colectării deșeurilor care se vor realiza prin grija autorităților administrației publice locale vor fi în mod obligatoriu betonate sau asfaltate, în mediul urban, și în cazul în care nu sunt asigurate condiții de scurgere a apei provenite din exfiltrajii ori a celei meteorice, vor fi prevăzute cu rigole de preluare, racordate la rețeaua de canalizare.

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

ART.12

(1) În funcție de sistemul de colectare separată adoptat prin strategia de dezvoltare a serviciului public de salubritate a localităților, colectarea în containere și recipiente a deșeurilor menajere și similare se realizează astfel:

a) deșeurile menajere (fracția umedă): se colectează în recipiente de culoare neagră și sunt de tip: 1. resturi de carne și pește, gătit sau proaspăt; 2. resturi de produse lactate (lapte, smântână, brânză, iaurt, unt, frișcă); 3. ouă întregi; 4. grăsimi animale și uleiuri vegetale (în cazul în care nu se colectează separat); 5. excremente ale animalelor de companie; 6. scutece/tampoane; 7. cenușă de la sobe (dacă se ard și cărbuni); 8. resturi vegetale din curte tratate cu pesticide; 9. lemn tratat sau vopsit; 10. conținutul sacului de la aspirator; 11. mucuri de țigări; 12. veselă din porțelan. 13. resturi de fructe și de legume proaspăt sau gătit; 14. resturi de pâine și cereale; 15. zaț de cafea/resturi de ceai; 16. păr și blană; 17. haine vechi din fibre naturale (lână, bumbac, mătase) mărunțite; 18. coji de ouă; 19. coji de nucă; 20. cenușă de la sobe (când se arde numai lemn); 21. rumeguș, fân și paie; 22. resturi vegetale din curte (frunze, crengi și nuiele mărunțite, flori); 23. plante de casă; 24. bucăți de lemn mărunțit.

b) deșeurile reciclabile de tip hârtie și carton, curate (fracție uscată), se colectează în recipiente de culoare albastră;

c) deșeurile reciclabile din material de tip plastic și metal (fracție uscată), se colectează în recipiente de culoare galbenă;

d) deșeurile reciclabile din material de tip sticlă (fracție uscată), se colectează, în recipiente de culoare verde, nefiind permis amestecul sticlei cu deșeurile din materiale de tip porțelan/ceramică.

(2) În zona de blocuri deșeurile vor fi colectate separat, pe cele patru categorii sus menționate, în timp ce în zona de case utilizatorii vor fi dotati doar cu două puștele pentru colectarea fracției umede și a celei uscate.

ART.13

După colectare, deșeurile menajere și deșeurile similare vor fi supuse procesului de sortare/tratare.

ART.14

(1) Colectarea deșeurilor "din poartă în poartă" se realizează cu următoarele frecvențe de colectare:

- a) pentru deșeurile menajere, din zona de 2 ori pe saptamana: marti si vineri .
- b) pentru deșeurile menajere – fractia umeda, din Comuna Soars zona de case o data pe saptamana , vineri .
- c) colectarea deșeurilor reciclabile (fractia uscata) se realizează cu o frecvență de colectare de 1 data pe luna.

ART.15

(1) Colectarea deșeurilor face în următoarele moduri:

- (a) colectarea în containere/recipiente închise de la utilizatorii finali.
- (b) Colectarea deșeurilor se efectuează folosindu-se doar autovehicule special echipate pentru transportul acestora.
- (c) Vehiculele vor fi încărcate astfel încât deșeurile să nu fie vizibile și să nu existe posibilitatea împrăstierii lor pe calea publică. Fiecărui vehicul i se va asigura personalul necesar pentru executarea operațiunilor specifice, în condiții de siguranță și de eficiență.
- (d) Încărcarea deșeurilor în autovehiculele transportatoare se face direct din recipiente. Este interzisă descărcarea recipientelor pe sol în vederea încărcării acestora în autovehicule.
- (e) 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.
- (f) În cazul deteriorării unor recipiente, pungii/saci de plastic și al împrăstierii 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.
- (g) 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.
- (h) În cazul în care în/lângă recipientele sau containerele de colectare sunt depozitate și deșeuri din construcții și voluminoase, acestea vor fi colectate separat.

ART.16

(1) În cazul unităților sanitare și veterinare, operatorii de salubritate sunt responsabili numai pentru colectarea deșeurilor similare celor menajere. Este interzisă amestecarea cu deșeurile similare sau predarea către operatorii de salubritate, dacă aceștia nu sunt „autorizați”, a următoarelor categorii de deșeuri rezultate din activitățile unităților sanitare și din activități veterinare și/ori cercetări conexe: a) obiecte ascuțite; b) corpuri, fragmente și organe, inclusiv recipiente de sânge și sânge conservat; c) deșeuri a căror colectare și eliminare fac obiectul unor măsuri speciale privind prevenirea infecțiilor; d) substanțe chimice periculoase și nepericuloase; e) medicamente citotoxice și citostatice; f) alte tipuri de medicamente; g) deșeurile de amalgam de la tratamentele stomatologice.

(2) Colectarea și stocarea deșeurilor prevăzute la alin. (1) se realizează în condițiile reglementate de legislația specifică, aplicabilă deșeurilor medicale. Colectarea, transportul și

eliminarea acestor tipuri de deșeuri se realizează de către operatori economici autorizați în condițiile legii.

ART.17

(1) Deșeurile voluminoase constau în deșeuri solide de dimensiuni mari, precum mobilier, covoare, saltele, obiecte mari de folosință îndelungată, altele decât deșeurile de echipamente electrice și electronice, care nu pot fi preluate cu sistemele obișnuite de colectare a deșeurilor municipale.

(2) Autoritățile administrației publice locale organizează separat, colectarea, transportul, depozitarea și valorificarea deșeurilor voluminoase provenite de la populație, instituții publice și operatori economici.

(3) Deșeurile voluminoase provenite de la deținătorii de deșeuri vor fi colectate periodic de către operatorul de salubritate, de două ori pe an, primavara și toamna, conform unui program întocmit și aprobat de autoritatea administrației publice locale.

(4) Colectarea se va realiza separat, pe categorii de deșeuri, prin stabilirea zilelor și intervalului orar de așa natură încât deținătorii de deșeuri voluminoase să poată preda aceste deșeuri, iar operatorul serviciului de salubritate să poată asigura colectarea și transportul periodic al deșeurilor voluminoase spre instalațiile de tratare.

(5) Deșeurile voluminoase vor fi transportate 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.

(6) 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 cea aprobată de autoritatea administrației publice locale, în cadrul programelor de colectare a deșeurilor voluminoase, dacă operația de colectare, prin corelarea volumului deșeurilor preluate și capacitatea de transport afectată, se justifică din punct de vedere economic.

(7) Operatorul trebuie să aibă un sistem de evidență a gestionării deșeurilor voluminoase din care să rezulte: a) data în care s-a realizat colectarea, transportul și depozitarea la instalația de tratare; b) punctele de colectare de unde s-a făcut colectarea; c) cantitățile totale preluate de la populație, persoane juridice de drept public și privat; d) cantitățile de deșeuri rezultate în urma tratării, pe sortimente; e) cantitățile ce urmează a fi transportate la depozitul de deșeuri.

ART.18

(1) Transportul deșeurilor, în funcție de tipul 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 și să prezinte o bună etanșitate a benelor de încărcare, fără scurgeri de levigat sau alte lichide.

(3) Autovehiculele care transportă deșuri 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.

(5) Personalul operativ care deservește mijloacele auto trebuie să fie instruit pentru efectuarea transportului în condiții de siguranță, să dețină toate documentele de însoțire și să nu abandoneze deșeurile pe traseu.

(6) Pentru deplasare se vor folosi traseele cele mai scurte, cu cel mai redus risc pentru sănătatea populației și a mediului, care au fost aprobate de autoritățile administrației publice locale.

(7) Consiliul local va stabili traseul și intervalul orar de colectare a deșeurilor, preferabil între orele 6:00-22:00.

(8) Vehiculele vor fi întreținute astfel încât să corespundă scopului propus, benele și containerele vor fi spălate la cel mult două zile și vor fi dezinfectate săptămânal în interior și la exterior, conform normelor tehnice precizate de producător sau în actele normative în vigoare, numai în spațiile care sunt dotate cu sisteme de colectare a apelor uzate provenite din spălare, separat de sistemul de canalizare al localității. Apele uzate provenite din spălatul autovehiculelor vor fi transportate la stația de epurare a apelor uzate a localității, dacă nu există stație de epurare proprie.

ART.19

(1) În situația în care, ca urmare a execuției unor lucrări planificate la infrastructura tehnico-edilitară, este împiedicată utilizarea punctelor de colectare stabilite și/sau accesul autovehiculelor destinate transportului deșeurilor municipale și/sau al oricărui alt tip de deșeu, operatorul, pe baza notificării transmise de autoritatea administrației publice locale, trebuie să anunțe utilizatorii cu cel puțin 5 zile înainte despre situația intervenită, durata acesteia, punctele de colectare care se utilizează temporar în această perioadă și programul de colectare.

(2) Pe toată această perioadă operatorul are obligația să doteze punctele de colectare care urmează a fi folosite temporar de utilizatorii afectați cu recipiente suficiente și să reducă intervalul între două colectări succesive, dacă este cazul.

(3) În cazul apariției unor intemperii ce au ca efect întreruperea serviciului sau diminuarea cantităților contractate de la utilizatori, operatorul are obligația să anunțe această situație și să factureze numai cantitățile sau serviciile efectiv realizate.

ART.20

Operatorii economici producători de deșuri, precum și operatorii economici specializați în conceperea și proiectarea activităților tehnologice ce pot genera deșuri 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 deșuri rezultate din activitățile

existente; c) să nu amestecă 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-cadru; 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.21

Operatorii care prestează activitatea de colectare și transport a deșeurilor au și următoarele obligații:

- a) să dețină toate documentele necesare de însoțire a deșeurilor transportate, din care să rezulte proveniența deșeurilor/locul de încărcare, tipurile de deșeuri transportate, locul de destinație și, după caz, cantitatea de deșeuri transportate și codificarea acestora conform legii;
- b) să folosească traseele cele mai scurte și/sau cu cel mai redus risc pentru sănătatea populației și a mediului și care au fost aprobate de autoritățile administrației publice locale;
- c) să nu abandoneze deșeuri pe traseu și să le ridice în totalitate pe cele ale utilizatorilor sau cele existente pe traseul de colectare și transport, cu excepția celor periculoase care nu sunt înglobate în deșeurile municipale;
- d) să informeze populația privind colectarea separată a deșeurilor, precum și modalitățile de prevenire a generării deșeurilor. Informarea și conștientizarea populației se va realiza prin campanii de informare și conștientizare, prin distribuția de pliante, broșuri, afișe, prin activități educative, prin clipuri publicitare la radio și televiziune.

CAP. III Drepturi și obligații

SECȚIUNEA I - Drepturile și obligațiile operatorilor serviciului de salubritate

ART.22

(1) Operatorii serviciului de salubritate vor acționa pentru implicarea deținătorilor de deșeuri în gestionarea eficientă a acestora și transformarea treptată a producătorilor de deșeuri în "operatori activi de mediu", cel puțin la nivelul habitatului propriu.

(2) Autoritățile administrației publice locale au obligația să înființeze sistemele de colectare separată și să se implice în instruirea populației privind condițiile de mediu, impactul deșeurilor asupra mediului, inclusiv a elevilor din toate unitățile de învățământ pe care le gestionează.

(3) Operatorii vor asigura condițiile materiale pentru realizarea colectării separate, în toate punctele de colectare selectivă oferite, în paralel cu informarea și conștientizarea utilizatorilor cu privire la tipurile de deșeuri care se depun în recipientele de colectare.

ART.23

Operatorii serviciului de salubritate au următoarele drepturi:

- a) să încaseze contravaloarea serviciului de salubritate contractat, corespunzător tarifului oferit și 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 oferite și 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 45 de zile de la primirea facturii, doar la acei utilizatori finali care nu și-au achitat contravaloarea serviciilor prestate;
- h) să solicite recuperarea debitelor în instanță.

ART.24

Operatorii serviciilor de salubritate au următoarele obligații:

- a) să țină gestiunea separată pentru fiecare activitate în parte, pentru a se putea stabili ajustarea tarifelor în justă concordanță cu cheltuielile efectuate;
- b) să asigure prestarea serviciului de salubritate, conform prevederilor contractuale și cu respectarea prezentului regulament cadru, prescripțiilor, normelor și normativelor tehnice în vigoare;
- c) să plătească despăgubiri persoanelor fizice sau juridice pentru prejudiciile provocate din culpă, inclusiv pentru restricțiile impuse deținătorilor de terenuri aflate în perimetrul zonelor de protecție instituite, conform prevederilor legale;
- d) să plătească despăgubiri pentru întreruperea nejustificată a prestării serviciului și să acorde bonificații procentuale din valoarea facturii utilizatorilor în cazul prestării serviciului sub parametrii de calitate și cantitate prevăzuți în contractele de prestare;
- e) să furnizeze autorității administrației publice locale, respectiv A.N.R.S.C., informațiile solicitate și să asigure accesul la documentele și documentațiile pe baza cărora prestează serviciul de salubritate, în condițiile legii;
- f) să încheie contracte de asigurare pentru pagube aduse la infrastructura exploatată în desfășurarea activităților;
- g) să dețină toate avizele, acordurile, autorizațiile și licențele necesare prestării activităților specifice serviciului de salubritate, prevăzute de legislația în vigoare;
- h) să respecte angajamentele față de utilizatori luate prin contractele de prestare a serviciului de salubritate;
- i) să presteze serviciul de salubritate la toți utilizatorii din raza unității administrativ-teritoriale pentru care are hotărâre de dare în administrare sau contract de delegare a gestiunii, să colecteze întreaga cantitate de deșeuri municipale și să lase în stare de curățenie spațiul destinat depozitării recipientelor de colectare și domeniul public;
- j) să doteze punctele de colectare cu recipiente și/sau containere în cantități suficiente, cu respectarea normelor în vigoare;
- k) să țină la zi, împreună cu autoritățile administrației publice, evidența tuturor utilizatorilor.

- l) să respecte indicatorii de performanță stabiliți prin hotărârea de dare în administrare sau prin contractul de delegare a gestiunii și precizați în caietul de sarcini al serviciului de salubritate, să îmbunătățească în mod continuu calitatea serviciilor prestate;
- m) să aplice metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor specifice de operare;
- n) să doteze utilizatorii cu mijloacele necesare colectării separate, în condițiile stabilite de prezentul regulament-cadru;
- o) să verifice starea tehnică a recipientelor de colectare și să le înlocuiască pe cele care prezintă defectiuni sau neetanșeități în maximum 24 de ore de la sesizare;
- p) să înființeze activitatea de dispecerat și de înregistrare a reclamațiilor, având un program de funcționare permanent;
- q) 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 și prenumele persoanei care a reclamat și ale celei care 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;
- r) 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.25

(1) Au calitatea de utilizatori beneficiarii individuali sau colectivi, direcți ori indirecti ai serviciului de salubritate.

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

ART.26

Utilizatorii au următoarele drepturi:

- a) să utilizeze, liber și nediscriminatoriu, serviciul de salubritate, în condițiile contractului-cadru 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;
- c) să sesizeze autorităților administrației publice locale și celei competente orice deficiențe constatate în sfera serviciului de salubritate și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciului;
- d) să se asocieze în organizații neguvernamentale pentru apărarea, promovarea și susținerea intereselor proprii;
- e) să primească și să utilizeze informații privind serviciul de salubritate, despre deciziile luate în legătură cu acest serviciu de către autoritățile administrației publice locale, A.N.R.S.C. sau operator, după caz;

- f) să fie consultați, direct sau prin intermediul unor organizații neguvernamentale reprezentative, în procesul de elaborare și adoptare a deciziilor, strategiilor și reglementărilor privind activitățile din sectorul serviciului de salubritate;
- g) să se adreseze, individual ori colectiv, prin intermediul unor asociații reprezentative, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct ori indirect.
- h) să li se presteze serviciul de salubritate în condițiile prezentului regulament-cadru, al celorlalte acte normative în vigoare, la nivelurile stabilite în contract;
- i) să conteste facturile când constată încălcarea prevederilor contractuale;
- j) să primească răspuns în maximum 30 de zile la sesizările adresate operatorului sau autorităților administrației publice locale și centrale cu privire la neîndeplinirea unor condiții contractuale;
- k) să fie dotați de operator, în condițiile prezentului regulament-cadru, cu recipiente de colectare adecvate mijloacelor de încărcare și de transport ale acestora;
- l) utilizatorilor le este garantat dreptul de acces la serviciile de salubritate și de utilizare a acestora.

ART.27

Utilizatorii au următoarele obligații:

- a) să încheie un contract cu operatorul ;
- a) să respecte prevederile prezentului regulament-cadru și clauzele contractului de prestare a serviciului de salubritate;
- b) să achite în termenele stabilite obligațiile de plată, în conformitate cu prevederile contractului de prestare a serviciului de salubritate
- c) să asigure accesul utilajelor de colectare a deșeurilor la punctele de colectare;
- d) să execute operațiunea de colectare în recipientele cu care sunt dotate punctele de colectare, în conformitate cu sistemul de colectare stabilit de autoritățile administrației publice locale. Frațiunea umedă a deșeurilor va fi depusă în saci de plastic și apoi în recipientul de colectare;
- e) să colecteze separat, pe tipuri de materiale, deșeurile reciclabile rezultate din activitățile pe care le desfășoară, în recipientele de culori diferite, inscripționate corespunzător;
- f) să aplice măsuri privind deratizarea și dezinsecția, stabilite de autoritatea locală și de direcția de sănătate publică teritorială salubritate în spațiile de colectare special amenajate de autoritățile administrației publice locale;
- g) să accepte limitarea temporară a prestării serviciului ca urmare a execuției unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii tehnicoedilitare;
- h) să respecte normele de igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare;
- i) să încheie contracte pentru prestarea unei activități a serviciului de salubritate numai cu operatorul cărui autoritatea administrației publice locale i-a atribuit, în gestiune directă sau în gestiune delegată, activitatea respectivă;
- j) să mențină în stare de curățenie spațiile în care se face colectarea, precum și recipientele în care se depozitează deșeurile municipale în vederea colectării;

- k) să execute operațiunea de deversare/ăbandonare a deșeurilor în recipientele de colectare în condiții de maximă siguranță din punctul de vedere al sănătății populației și al protecției mediului, astfel încât să nu producă poluare fonică, miros neplăcut și răspândirea de deșeuri;
- l) să nu introducă în recipientele de colectare 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;
- m) 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 lor publică sau privată;
- n) 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 de lichide rezultate din spălarea autovehiculelor;
- o) să nu arunce deșeuri și obiecte de uz casnic în rigole , pe străzi, în parcuri, pe terenuri virane sau în locuri publice;
- p) să depună hârtiile și resturile mărunte de ambalaje care se produc cu ocazia utilizării mijloacelor de transport și a activității desfășurate pe străzile localității în coșurile de hârtii amplasate de operator de-a lungul străzilor și în alte asemenea locuri;
- q) să mențină curățenia pe trotuare, pe porțiunea din dreptul condominiului, gospodăriei și a locurilor de parcare pe care le folosesc;
- r) să îndepărteze zăpada și gheața de pe trotuarele din dreptul imobilelor în care locuiesc;
- s) să păstreze curățenia pe arterele de circulație, în piețe, târguri și oboare, în parcuri, locuri de joacă pentru copii și în alte locuri publice.
- t) sa indeparteze depunerile de mal, deseurile ori resturile vegetale din rigole prin raziura periodica a acestora astfel incat sa se asigure scurgerea apei din dreptul imobilelor in care locuiesc;
- u) sa nu scuipe pe jos coji de seminte ori guma de mestecat .

CAP. IV Determinarea cantităților și volumului de lucrări prestate

(Aici as insera efectiv determinarea cantitatilor de deseuri , pe numar de gospodarii, cantitate mediu estimata, etc.)

ART.28

- (1) În cadrul contractelor încheiate cu utilizatorii se vor stipula standardele, normativele și tarifele legale, valabile la data încheierii acestora.
- (2) Contractele de prestări servicii se vor încheia cu următoarele categorii de utilizatori:
- proprietari de gospodării individuale sau reprezentanți ai acestora;
 - asociații de proprietari/locatari, prin reprezentanții acestora;
 - operatori economici;
 - instituții publice.

ART.29

- (1) În vederea dotării punctelor de colectare cu recipiente sau containere pentru colectarea separată a deșeurilor menajere și similare provenite de la producătorii de deșeuri, operatorii

împreună cu autoritățile administrației publice ale unităților administrative teritoriale vor dota aceste puncte conform ofertei depuse.

(2) Pentru deșeurile provenite de la operatorii economici, cantitățile de deșeuri produse, tipul acestora, compoziția, modul de tratare, condițiile de transport, modul de depozitare vor fi cele menționate în autorizația de mediu eliberată de autoritățile competente.

CAPITOLUL VII SANCTIUNI

ART.30

1) Nerespectarea, de către operator, a prevederilor art. 24 din acest regulament, se sancționează cu amenzi cuprinse între 2000 și 5000 lei

2) Încălcarea prevederilor art.27 din prezentul regulament, se sancționează cu amenzi între 500-1000 lei, pentru persoane fizice și cu amenzi între 1000 și 2000 lei pentru persoane juridice.

ANEXĂ

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciile publice de salubritate

| Nr. Crt. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ | Trimestrul | | | | Total an |
|----------|---|------------|----------|----------|----------|----------|
| | | I | II | III | IV | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI | | | | | |
| 1.1. | CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE | | | | | |
| | a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |
| | b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |
| | 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, pe categorii de activități | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |
| 1.2. | MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE | | | | | |
| | a) numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 | % 100 |
| | b) numărul de reclamații rezolvate privind | % | % | % | % | % |

| | | | | | | |
|------|--|------|------|------|------|------|
| | cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate | 10 % | 10 % | 10 % | 10 % | 10 % |
| | d) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate 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 % | 30 % | 30 % | 30 % | 30 % |
| | h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate | 50 % | 50 % | 50 % | 50 % | 50 % |
| | i) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități | 5 % | 5 % | 5 % | 5 % | 5 % |
| | j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | k) cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate | 5% | 5% | 5% | 5% | 5% |
| | l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
| | 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 | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
| 1.3. | FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR | | | | | |
| | a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
| | b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| | | | | | | |
|------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| | c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| | d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități utilizatori | 75% | 75% | 75% | 75% | 75% |
| | e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |
| 1.4. | RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR | | | | | |
| | a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% |
| | 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 | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
| 2. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI | | | | | |
| 2.1. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI | | | | | |
| | a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență | nr.1 | nr.0 | nr.0 | nr.0 | nr.0 |
| | b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate | nr.2 | nr.0 | nr.0 | nr.0 | nr.0 |
| 2.2. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE PRESTARE | | | | | |
| | 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 | nr.10 | nr.10 | nr.10 | nr.10 | nr.10 |
| | b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoare totală facturată aferentă activității | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% |
| | c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități | nr.5 | nr.5 | nr.5 | nr.5 | nr.5 |