

ART. 110

Utilizatorii au următoarele drepturi:

- a) să utilizeze, liber și nediscriminatoriu, serviciul de salubritate, în condițiile contractului/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 adoptarea 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, ale 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 cu recipiente de precolectare 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. 111

Utilizatorii au următoarele obligații:

a) să respecte prevederile prezentului regulament 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 asigure preselecția pe categorii a deșeurilor reciclabile, rezultate din gospodăriile proprii sau din activitățile lucrative pe care le desfășoară, precum și depozitarea acestora în containere asigurate de operatorul serviciului de salubritate numai în locurile special amenajate;

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;

r) să depoziteze 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, în parcuri și alte asemenea locuri;

s) să mențină curățenia pe trotuare, pe partea carosabilă a străzii sau a drumului, pe porțiunea din dreptul condominiului, gospodăriei și a locurilor de parcare pe care le folosesc;



A large, stylized handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

t) să îndepărteze zăpada și gheața de pe trotuarele din dreptul imobilelor în care locuiesc;

u) să păstreze curățenia pe arterele de circulație, în piețe, târguri și oboare, în parcuri, și în alte locuri de joacă pentru copii și în alte locuri publice.

CAP. 4

Determinarea cantităților și volumului de lucrări prestate

ART. 112.

(1) La încheierea contractului de prestări servicii, operatorii au obligația de a menționa în contract cantitățile de deșuri ce urmează a fi colectate.

(2) În cazul asociațiilor de proprietari/locatari sau a utilizatorilor care dețin în proprietate gospodării individuale, contractul se încheie pentru numărul total de persoane care au adresa cu același cod poștal.

ART. 113

(1) În vederea dotării punctelor de colectare cu recipiente sau containere pentru deșeurile menajere și cele asimilate acestora, provenite de la utilizatorii casnici, operatorii împreună cu autoritățile administrației publice locale vor stabili pe bază de măsurători norme locale de deșuri produse.

(2) Pentru deșeurile provenite de la operatorii economici, cantitățile de deșuri 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.

(3) Determinarea cantităților de deșuri primite la depozite se face numai prin cântărire.

(4) Pentru deșeurile provenite de la lucrări de construcții, operatorii vor stabili cu producătorii unor astfel de deșuri modalitatea de determinare a cantității acestor deșuri, regula fiind de determinare a cantităților prin cântărire.

ART. 114

(1) Pentru activitățile de măturat, spălat, stropit și întreținere a căilor publice, cantitatea prestațiilor se stabilește pe baza suprafețelor, volumelor, așa cum acestea sunt trecute în caietul de sarcini.

(2) Pentru curățarea și transportul zăpezii și al gheții de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț, calculul se realizează pe baza suprafețelor degajate, a cantităților calculate și a rețetei de tratament preventiv împotriva depunerii zăpezii și a formării poleiului.

(3) 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.

(4) 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. 115

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. 116

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. 5

Indicatori de performanță și de evaluare a serviciului de salubritate

ART. 117



(1) Consiliul local stabilește 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 parametri de eficiență și calitate la care s-a obligat ori nu respectă indicatorii de performanță ai serviciului.

ART. 118

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

(2) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul de salubritate, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) prestarea serviciului pentru toți utilizatorii din aria sa de responsabilitate;
- c) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- d) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de salubritate;
- e) respectarea reglementărilor specifice din domeniul protecției mediului și al sănătății populației;
- f) implementarea unor sisteme de management al calității, al mediului și al sănătății și securității muncii.

ART. 119

Indicatorii de performanță pentru serviciul de salubritate se referă la următoarele activități:

- a) contractarea serviciului de salubritate;
- b) măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;

- c) îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- d) menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea rapidă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- e) soluționarea în timp util a reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciile de salubritate;
- f) prestarea 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;
- g) prestarea de servicii conexe serviciului de salubritate-informare, consultanță.

ART. 120

În vederea urmării respectării indicatorilor de performanță, operatorul de salubritate trebuie să asigure:

- a) gestiunea serviciului de salubritate conform prevederilor contractuale;
- b) gradul asigurării colectării selective a deșeurilor de ambalaje și DEEE de la populație;
- c) gradul asigurării cu recipiente de precollectare a utilizatorilor;
- d) evidența clară și corectă a utilizatorilor;
- 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. 121

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 mentinere 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. 122

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

ART. 123

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

| | numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori |

| | | | |

| | | | |

| | | | |

| | b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate |

% | % | % | % | % |

| | în mai puțin de 10 zile calendaristice |

| | | | |

| | | | |

| | | | |

| | c) numărul de solicitări de modificare a |

% | % | % | % | % |

| | 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, pe categorii de |

| | | | |

| | activități |

| | | | |

| | | | |

| | | | |

1.2. MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE

a) numărul de recipiente de precollectare

% | % | % | % | % |

asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a

solicitărilor, raportat la numărul total de

solicitări

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

c) ponderea din numărul de reclamații de la

% | % | % | % | % |

lit. b) care s-au dovedit justificate



|_____|_____||

_____|_____|_____|_____|_____|

| | d) procentul de solicitări de la lit. c) care au

% | % | % | % | % |

| | fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare

| | | | |

|_____|_____||

_____|_____|_____|_____|_____|

| | e) numărul de sesizări din partea agenților de

% | % | % | % | % |

| | protecția mediului raportat la numărul total

| | | | |

| | de sesizări din partea autorităților centrale și

| | | | |

| | locale

| | | | |

|_____|_____||

_____|_____|_____|_____|_____|

| | f) numărul anual de sesizări din partea agenților

% | % | % | % | % |

| | de sănătate publică raportat la numărul total de

| | | | |

| | sesizări din partea autorităților centrale și

| | | | |

| | locale

| | | | |

|_____|_____||

_____|_____|_____|_____|_____|

| | g) cantitatea de deșeuri colectate selectiv

% | % | % | % | % |

| | raportată la cantitatea totală de deșeuri

| | | | |

| | | | | colectate |

| | | | | |

_____ |

| | | | | |

| | | | h) cantitatea totală de deșeuri sortate și |

% | % | % | % | % |

| | | valorificate, raportată la cantitatea totală de |

| | | | | |

| | | | deșeuri colectate |

| | | | | |

_____ |

| | | | | |

| | | | i) penalitățile contractuale totale aplicate de |

% | % | % | % | % |

| | | | autoritățile administrației publice locale, |

| | | | | |

| | | | raportate la valoarea prestației, pe activități |

| | | | | |

_____ |

| | | | | |

| | | | j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază |

% | % | % | % | % |

| | | | de contract raportată la cantitatea totală de |

| | | | | |

| | | | deșeuri colectată |

| | | | | |

_____ |

| | | | | |

| | | | k) cantitatea totală de deșeuri colectate din |

% | % | % | % | % |

| | | | locurile neamenajate, raportată la cantitatea |

| | | | | |



| | totală de deșuri colectate

| | | | |

| | | | |

| | 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

| | | | |

| | | | |

| | m) ponderea din numărul de reclamații de la

% | % | % | % | % |

| | pct. I) care s-au dovedit justificate

| | | | |

| | | | |

| | n) procentul de solicitări de la lit. m) care au

% | % | % | % | % |

| | fost rezolvate în mai puțin de două zile

| | | | |

| | calendaristice

| | | | |

| | | | |

| | o) valoarea aferentă activității de colectare a

% | % | % | % | % |

d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la

% | % | % | % | % |

la valoarea totală a facturilor emise, pe

_____ categorii de activități utilizatori

e) valoarea totală a facturilor emise raportată la

cantitățile de servicii prestate, pe activități și

pe categorii de utilizatori

1.4.1 RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR

a) numărul de sesizări scrise, raportate la

% | % | % | % | % |

numărul total de utilizatori, pe activități și

_____ categorii de utilizatori

| b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a|

% | % | % | % | % |

| răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile |

| | | | |

| calendaristice |

| | | | |

| |

| | | | |

| c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a |

% | % | % | % | % |

| dovedit a fi întemeiat |

| | | | |

| |

| | | | |

| 2.11 | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

| |

| 2.1.1 | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI

| |

| a) numărul de sesizări scrise privind |

nr. | nr. | nr. | nr. | nr. |

| nerespectarea de către operator a obligațiilor din |

| | | | |

| licență |

| | | | |

| |



b) numărul de încălcări ale obligațiilor

nr. | nr. | nr. | nr. | nr. |

operatorului rezultate din analizele și

| | | | |

controalele organismelor abilitate

| | | | |

| |

| | | | |

12.2: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE

ATRAGE PENALITĂȚI

CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE

|

| |

a) numărul de utilizatori care au primit

nr. | nr. | nr. | nr. | nr. |

despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă

| | | | |

s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării

| | | | |

condițiilor corespunzătoare de prestare a

| | | | |

| | activității

| | | | |

| |

| | | | |

b) valoarea despăgubirilor acordate de operator

% | % | % | % | % |

pentru situațiile de la lit. a) raportată la

| | | | |

| * | valoare totală facturată aferentă activității |

| | | | |

| | | | |

| c) numărul de neconformități constatate de |

nr. | nr. | nr. | nr. | nr. |

_____ | autoritatea administrației publice locale, pe

| | | | |

| activități |

| | | | |

| | | | |

PRESENȚA



SECRETAR,
[Signature]