



ROMÂNIA
JUDEȚUL ARAD
MUNICIPIUL ARAD
CONSILIUL LOCAL

HOTĂRÂREA nr. 265
din 31 august 2015

privind aprobarea indicatorilor de performanță pentru serviciul public de salubritate
pentru municipiul Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară
„Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”

Consiliul Local al Municipiului Arad,
Având în vedere:

- inițiativa Primarului Municipiului Arad, exprimată în expunerea de motive înregistrată cu nr.41070/30.06.2015;
- raportul Serviciului Edilitar din cadrul Primăriei Municipiului Arad, înregistrat cu nr.41073/T3/30.06.2015;
- rapoartele comisiilor de specialitate ale Consiliului Local al municipiului Arad;
- prevederile art. 21 alin. (1) din Statutul Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad,
- prevederile art. 1, alin. (5), art. 124, alin. (1) și art. 129, alin. (1) din Ordinul nr. 82/2015 al președintelui A.N.R.S.C. privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de salubritate a localităților;
- prevederile art. 8 alin. (3) lit. „e” și art. 9 alin. (1) lit. „h” din Legea nr. 51/2006 – a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- prevederile art.6 alin. (1) lit. „i” și art. 17 alin. (4) al Legii nr. 101/2006 Legea serviciului de salubritate a localităților, republicată;
- prevederile art. 4, lit. „b” din Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată;
- adresele Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor nr. 519/11.08.2014, și 53/21.01.2015 înregistrate la Primăria Municipiului Arad cu numerele 51670/11.08.2014, respectiv 3937/23.01.2015.
- adoptarea hotărârii în unanimitate de voturi (20 prezenți din totalul de 23).

În temeiul art. 11, art. 36 alin. (1) alin. (2) lit. „d”, alin. (6) lit.„a” pct. 14 și art. 45 alin. (2) din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare, adoptă prezenta

HOTĂRÂRE

Art. 1 - Se aprobă indicatorii de performanță pentru serviciul public de salubritate pentru municipiul Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad, conform Anexei, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2 – Prezenta hotărâre se duce la îndeplinire prin serviciile de specialitate din cadrul Direcției Venituri și Direcției Tehnice din cadrul Primăriei Municipiului Arad și se comunică celor interesați prin grija Serviciului Administrare Publică Locală.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
Mariana CISMAȘIU

Contrasemnează
SECRETAR
Lilioara STEPANESCU

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE

Nr.crt	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
1.1.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numărul de recipiente de precolectare 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 litera 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 deșeuri colectată selectiv programată pentru anul în curs	20%	50%	70%	100%	20%
	h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	50%	50%	50%	50%	50%
	i) penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației neexecutate, aferente activităților	5%	5%	5%	5%	5%
	j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract la agenți economici raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată.	60%	80%	90%	100%	100%
	k) cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate /rampe neautorizate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	5%	5%	5%	5%	5%
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea muncii 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	5%	5%	5%	5%	5%
	n) procentul de solicitări de la lit. m care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor total facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA					

	CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%
	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	10%	10%	10%	10%	10%
	d) valoarea totală a facturilor încasate la raportată la valoarea totală a facturilor emise pe categorii de utilizatori, inclusiv în cazul UAT-urilor și a persoanelor de pe raza teritorială a acestora	100%	100%	100%	100%	100%
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate pe activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.3	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori pe activități și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	b)procentul din totalul de la litera a la care s-a dat 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 neîntemeiat	5%	5%	5%	5%	5%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI					
	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din 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
2.2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/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	0	0	0	0	0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situații de la lit. A raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c) numărul de neconformități constatate de către autoritatea publică locală pe activități	0	0	0	0	0

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
Mariana CISMAȘIU

Contrasemnează
S E C R E T A R
Lilioara STEPANESCU

H O T Ă R Ă R E A nr. ____
din _____ 2015

privind aprobarea indicatorilor de performanță pentru serviciul public de salubritate
pentru municipiul Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară
„Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”

Consiliul Local al Municipiului Arad,

Având în vedere:

- inițiativa Primarului Municipiului Arad, exprimată în expunerea de motive înregistrată cu nr.41070/30.06.2015;
- raportul Serviciului Edilitar din cadrul Primăriei Municipiului Arad, înregistrat cu nr.41073/T3/30.06.2015;
- rapoartele comisiilor de specialitate ale Consiliului Local al municipiului Arad;
- prevederile art. 21 alin. (1) din Statutul Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad,
- prevederile art. 1, alin. (5), art. 124, alin. (1) și art. 129, alin. (1) din Ordinul nr. 82/2015 al președintelui A.N.R.S.C. privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de salubritate a localităților;
- prevederile art. 8 alin. (3) lit. „e” și art. 9 alin. (1) lit. „h” din Legea nr. 51/2006 – a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată;
- prevederile art.6 alin. (1) lit. „i” și art. 17 alin. (4) al Legii nr. 101/2006 Legea serviciului de salubritate a localităților, republicată;
- prevederile art. 4, lit. „b” din Legea nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată;
- adresele Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor nr. 519/11.08.2014, și 53/21.01.2015 înregistrate la Primăria Municipiului Arad cu numerele 51670/11.08.2014, respectiv 3937/23.01.2015.

În temeiul art. 11, art. 36 alin. (1) alin. (2) lit. „d”, alin. (6) lit. „a” pct. 14 și art. 45 alin. (2) din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările și completările ulterioare, adoptă prezenta

H O T Ă R Ă R E

Art. 1 - Se aprobă indicatorii de performanță pentru serviciul public de salubritate pentru municipiul Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad, conform Anexei, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2 – Prezenta hotărâre se duce la îndeplinire prin serviciile de specialitate din cadrul Direcției Venituri și Direcției Tehnice din cadrul Primăriei Municipiului Arad și se comunică celor interesați prin grija Serviciului Administrare Publică Locală.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

SECRETAR

ANEXA 1

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE

Nr.crt	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
1.1.	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	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 litera 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 deșeuri colectată selectiv programată pentru anul în curs	20%	50%	70%	100%	20%
	h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	50%	50%	50%	50%	50%
	i) penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației neexecutate, aferente activităților	5%	5%	5%	5%	5%
	j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract la agenți economici raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată.	60%	80%	90%	100%	100%
	k) cantitatea totală de deșeuri colectate din locurile neamenajate /rampe neautorizate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;	5%	5%	5%	5%	5%
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea muncii 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	5%	5%	5%	5%	5%
	n) procentul de solicitări de la lit. m care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor total facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					

	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%
	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	10%	10%	10%	10%	10%
	d) valoarea totală a facturilor încasate la raportată la valoarea totală a facturilor emise pe categorii de utilizatori, inclusiv în cazul UAT-urilor și a persoanelor de pe raza teritorială a acestora	100%	100%	100%	100%	100%
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate pe activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.3	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori pe activități și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	b)procentul din totalul de la litera a la care s-a dat 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 neîntemeiat	5%	5%	5%	5%	5%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din 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
2.2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/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	0	0	0	0	0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situații de la lit. A raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c) numărul de neconformități constatate de către autoritatea publică locală pe activități	0	0	0	0	0

PRIMARUL MUNICIPIULUI ARAD
Nr. 41070 din 30.06.2015

Primarul Municipiului Arad,

Având în vedere :

- asocierea Municipiului Arad în scopul realizării proiectului „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad” și constituirea Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad” aprobată prin Hotărârea Consiliului Local nr. 90/08.05.2008;

- solicitarea Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad” 53/21.01.2015 înregistrată la Primăria Municipiului Arad cu nr. 3937/23.01.2015 privind aprobarea indicatorilor de performanță pentru serviciul public de salubritate a municipiului Arad;

- prevederile art. 1, alin. (5), art. 124, alin. (1) și art. 129, alin. (1) din Ordinul nr. 82/09.03.2015 al președintelui A.N.R.S.C. privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de salubritate a localităților;

-prevederile Legii administrației publice locale nr.215/2001, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

-prevederile Legii nr. 51/08.03.2006 - legea serviciilor comunitare de utilități publice, republicată;

-prevederile Legii nr. 101/2006, republicată, privind serviciul de salubritate a localităților, republicată.

În temeiul prevederilor art. 36 din Legea nr. 215/2001, a administrației publice locale, republicată, cu modificările și completările ulterioare și ale art. 37 din Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Local al Municipiului Arad, aprobat prin Hotărârea nr. 149/2012, îmi exprim inițiativa de promovare a unui proiect de hotărâre cu următorul obiect: aprobarea indicatorilor de performanță pentru serviciul public de salubritate pentru municipiul Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ” , în susținerea căruia formulez următoarea:

EXPUNERE DE MOTIVE

În îndeplinirea atribuțiilor prevăzute în Statutul Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”, pentru urmărirea respectării de către operatorul serviciului de salubritate a obligațiilor și responsabilităților pe care acesta și le asumă prin contractul de delegare a gestiunii serviciului, precum și pentru oferirea unor elemente de cuantificare a prestației, Municipiul Arad, în calitate de membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară are obligația elaborării și supunerii spre aprobarea Consiliului Local a indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate, necesari evaluării performanțelor operatorului.

Față de cele de mai sus,

PROPUN

Aprobarea proiectului de hotărâre privind indicatorii de performanță pentru serviciul public de salubritate a municipiului Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”.

PRIMAR
ing. Gheorghe Falcă

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI ARAD

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI ARAD

DIRECȚIA TEHNICĂ

Serviciul Edilitar

Nr. 41073/T3/30.06.2015

RAPORT
al compartimentului de specialitate

Referitor la : expunerea de motive înregistrată cu nr. 41070 din 30.06.2015 a d-lui Gheorghe Falcă, primarul municipiului Arad;

Obiect: propunerea de aprobare a unui proiect de hotărâre privind indicatorii de performanță pentru serviciul public de salubritate a municipiului Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”.

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”, are ca scop, conform Statutului, înființarea, organizarea, reglementarea, exploatarea, monitorizarea și gestionarea în comun a serviciului de salubritate pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre, precum și realizarea în comun a unor proiecte de investiții publice de interes zonal sau regional destinate înființării, modernizării și/sau dezvoltării , după caz, a sistemelor de utilități publice aferente serviciului de salubritate, pe baza strategiei de dezvoltare a serviciului.

În Statutul Asociației sunt prevăzute atât scopul cât și obiectivele acesteia. Astfel, cap. II art. 5 (1) lit. „g“ prevede monitorizarea executării contractelor de delegare și informarea regulată a membrilor Asociației despre aceasta, urmărirea îndeplinirii obligațiilor asumate de operatori (îndeosebi în ceea ce privește realizarea indicatorilor de performanță, executarea lucrărilor încredințate operatorilor și calitatea serviciului furnizat utilizatorilor) și, în conformitate cu mandatul primit și cu prevederile contractuale, să aplice penalitățile contractuale.

Stabilirea indicatorilor de performanță pentru serviciile comunitare de utilități publice este obligatorie, aceasta derivând și din ordinele autorității competente de reglementare, A.N.R.S.C. , pentru domenii specifice, în cazul de față pentru serviciul de salubritate.

Față de cele prezentate mai sus,

PROPUNEM

Aprobarea următorilor indicatori de performanță pentru serviciul public de salubritate a municipiului Arad, membru al Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „Sistem Integrat de Gestionare a Deșeurilor județul Arad ”:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRITATE

Nr.crt	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
1.1.	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	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 litera 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 deșuri colectate selectiv raportată la cantitatea de deșuri colectată selectiv programată pentru anul în curs	20%	50%	70%	100%	20%
	h) cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate	50%	50%	50%	50%	50%
	i) penalități contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației neexecutate, aferente activităților	5%	5%	5%	5%	5%
	j) cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract la agenți economici raportată la cantitatea totală de deșuri colectată.	60%	80%	90%	100%	100%
	k) cantitatea totală de deșuri colectate din locurile neamenajate /rampe neautorizate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;	5%	5%	5%	5%	5%
	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea muncii 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	5%	5%	5%	5%	5%
	n) procentul de solicitări de la lit. m care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor total facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	100%	100%	100%	100%	100%
1.2.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%
	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	10%	10%	10%	10%	10%
	d) valoarea totală a facturilor încasate la raportată la valoarea totală a facturilor emise pe categorii de utilizatori, inclusiv în cazul UAT-urilor și a persoanelor de pe raza	100%	100%	100%	100%	100%

	teritorială a acestora					
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate pe activități și categorii de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
1.3	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori pe activități și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din totalul de la litera a la care s-a dat 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 neîntemeiat	5%	5%	5%	5%	5%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIULUI					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din 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
2.2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/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	0	0	0	0	0
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situații de la lit. A raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	0	0	0	0	0
	c) numărul de neconformități constatate de către autoritatea publică locală pe activități	0	0	0	0	0

DIRECTOR EXECUTIV,
Elena Portaru

ȘEF SERVICIU
Gabriel Moldovan