

REGULAMENT DE ORGANIZARE SI FUNCȚIONARE

pentru activitatea de curățare și transport a zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț, pe raza municipiului Târgu Mureș

Cap. 1 Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1- Termenii și noțiunile utilizate

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

Activitatea de dezăpezire, prevenire și combatere a poleiului constă în curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț, prin executarea unor lucrări specifice sezonului de iarnă;

Autoritate competentă de reglementare - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, denumită în continuare ANRSC;

CII - Comerț, Industrie și Instituții

Curățarea zăpezii și gheții - operațiunea de îndepărtare a stratului de zăpadă sau de gheață depus pe suprafața carosabilă și pietonală, în scopul asigurării deplasării vehiculelor și pietonilor în condiții de siguranță;

Gura de scurgere - componenta tehnică constructivă a sistemului de canalizare prin care se asigură evacuarea apelor meteorice;

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 titular al licenței;

Licența - actul tehnic și juridic emis de ANRSC, prin care se recunoaște calitatea de operator al serviciului, precum și capacitatea și dreptul de a presta una sau mai multe activități ale acestuia;

Operator - persoană juridică română sau străină care are competența și capacitatea recunoscută prin licență de a furniza / presta, în condițiile reglementărilor în vigoare, un serviciu de utilități publice și care asigură nemijlocit administrarea, exploatarea sistemului de utilități publice aferent acestuia

Salubritate - totalitatea operațiilor și activităților necesare pentru păstrarea unui aspect salubru al localităților;

Serviciu - ansamblul acțiunilor reglementate prin care se asigură desfășurarea în bune condiții a activităților în folosul comunităților locale

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

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

SECȚIUNEA 2 - Domeniul de aplicare

1. Prevederile prezentului regulament-cadru se aplică serviciului public de salubritate pe componenta deszăpezirea în municipiul Târgu Mureș, precum și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului de deszăpezire, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, raporturile dintre operator și utilizator, având la baza următoarele acte normative:

- Ordinului nr 289 din 17.06.2013 pentru aprobarea reglementării tehnice din „**Normativul privind prevenirea și combaterea înzăpezirii drumurilor publice**”, **Indicativ AND 525-2013**, emis de MINISTERUL DEZVOLTĂRII REGIONALE ȘI ADMINISTRAȚIEI PUBLICE.

- Legea nr. 51/2006 privind serviciile comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;

- Legea nr. 101/2006 privind serviciile de salubritate a localităților, cu modificările și completările ulterioare;

- Ordinul ANRSC nr. 110/2007 privind aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de salubritate a localităților;

2. Condițiile tehnice și indicatorii de performanță sunt prevăzuți în prezentul regulament. Municipiul Târgu Mureș poate aproba ulterior și alți indicatori de performanță sau condiții tehnice pentru Serviciu.

3. Prezentul regulament se aplică Serviciului de deszăpezirea în municipiul Târgu Mureș.

4. Modul de organizare și funcționare a Serviciului trebuie să se realizeze pe baza următoarelor principii:

- a) protecția sănătății populației;
- b) responsabilitatea față de cetățeni;
- c) conservarea și protecția mediului înconjurător;

- d) asigurarea calitatii și continuității Serviciului;
- e) tarifarea echitabilă, corelată cu calitatea și cantitatea serviciului prestat;
- f) securitatea serviciului;
- g) dezvoltarea durabilă și corelării cerințelor cu resursele
- h) autonomia locală și descentralizarea serviciilor;
- i) nediscriminarea și egalitatea de tratament al utilizatorilor;
- j) transparența, consultarea și antrenarea în decizii a cetățenilor;
- k) administrarea corectă și eficientă a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale și a banilor publici
- l) subsidiarității și proporționalității
- m) asocierii intercomunitare
- n) participării și consultării cetățenilor;
- o) liberului acces la informațiile privind serviciile publice
- p) responsabilității și legalității

5. Serviciul de dezapezire trebuie să îndeplinească indicatorii de performanță prevăzuți în regulamentul serviciului de salubritate, pe componenta dezapezire, aprobat la nivelul municipiului Târgu Mureș.

SECȚIUNEA 3 - Accesul la Serviciu

- 1) Toți utilizatorii, persoane fizice sau juridice, de pe teritoriul municipiului Târgu Mureș, unde este organizat Serviciul, au garantat dreptul de a beneficia de acesta.
- 2) Utilizatorii au drept de acces, fără discriminare, la informațiile publice privind Serviciul, la indicatorii de performanță ai Serviciului, la structura tarifară și la clauzele contractuale ale contractului .
- 3) Operatorul Serviciului este obligat ca prin modul de prestare 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 este obligat să asigure continuitatea acestuia conform programului aprobat de Municipiul Târgu Mureș.

SECȚIUNEA 4 Documentația tehnică

- 1) Prezentul regulament stabilește documentația tehnică minimă pentru operatorul care asigură Serviciul de dezapezire, pe raza municipiului Târgu Mureș
- 2) Regulamentul stabilește documentele necesare exploatării, precum și modul de întocmire, actualizare, păstrare și manipulare a acestor documente.

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

4) Documentele referitoare la instruirea, examinarea și autorizarea personalului;

5) Registre de control, de sesizări și reclamații, de dare și retragere din exploatare, de admitere la lucru etc.;

6) Municipiul Târgu Mureș, precum și operatorul care a primit în atribuire prin acord - cadru Serviciul, au obligația să-și organizeze o arhivă tehnică pentru păstrarea documentelor, organizată astfel încât să poată fi găsit orice document cu ușurință, la cererea autorităților de inspecție.

7) La încheierea activității, operatorul va preda Municipiului Târgu Mureș, pe baza de proces-verbal, întreaga arhivă pe care și-a constituit-o, fiind interzisă păstrarea de către acesta a vreunui document original sau copie.

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

a) data întocmirii documentului;

b) numărul de exemplare originale;

c) calitatea celui care a întocmit documentul;

d) numărul de copii executate;

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

f) data fiecărei revizii sau actualizări;

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

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

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

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

SECȚIUNEA 5 - Îndatoririle personalului operativ

1) Personalul de deservire operativă se compune din toți salariații care deservește activitatea de deszăpezire, destinate prestării Serviciului având ca sarcină principală supravegherea sau asigurarea prestării în mod nemijlocit a activităților contractate.

2) Subordonarea pe linie operativă și tehnico-administrativă, precum și obligațiile, drepturile și responsabilitățile personalului de deservire operativă se trec în fișa postului și în procedurile operaționale.

3) Locurile de muncă în care este necesară desfășurarea activității se stabilește de operator în procedurile proprii în funcție de:

- a) gradul de periculozitate a locului de munca;
- b) gradul de automatizare a utilajelor și echipamentelor;
- c) gradul de siguranța necesar în asigurarea Serviciului;
- d) necesitatea supravegherii utilajelor și activităților.

4. În timpul prestării Serviciului, personalul trebuie să asigure funcționarea activităților contractate, în conformitate cu regulamentele de exploatare, instrucțiunile/procedurile tehnice interne, graficele/diagramele de lucru și dispozițiile personalului ierarhic superior pe linie operativă sau tehnico-administrativă.

Capitolul 2 - ASIGURAREA SERVICIULUI DE DESZĂPEZIRE ȘI CONDIȚIILE DE FUNCȚIONARE

2.1 Curățatul manual al zăpezii, gheții și poleiului

1. Curățatul manual al zăpezii, gheții și poleiului constă în strângerea zăpezii în grămezi, astfel încât să nu se stânjenească circulația auto sau pietonală și să nu fie afectate utilitățile domeniului public.

2. Operațiunea se execută pe trotuarele care nu se pretează ca dimensiuni sau acces intervenției mecanizate, la borduri, stațiile mijloacelor de transport în comun aferente străzilor din zona autorizată, guri de scurgere, treceri de pietoni, scări de acces, pasaje, etc. Ulterior zăpada și gheața rezultată în urma curățării vor fi adunate în grămezi, încărcate și transportate în cel mai scurt timp.

3. Modalitatea de realizare a operațiunii de curățat manual al zăpezii: curățarea manuală a zăpezii/gheții se efectuează prin folosirea unor unelte individuale (cum ar fi lopeți, razuri, alte unelte specifice), prin îndepărtare/strângere în grămezi la distanțe de cca. 10-15 m, spargere sau tăiere, fără să fie afectată starea carosabilului și a trotuarelor. În cazul deteriorării acestora, costurile pentru refacere vor fi suportate de către operator.

2.2 Pluguitul mecanizat

1. Activitatea constă în îndepărtarea zăpezii de pe carosabil cu ajutorul plugurilor montate pe autovehicule.

2. Pluguitul se aplica pe străzi unde grosimea stratului de zăpada depășește în general 7-8 cm., sau după caz ca urmare a constatărilor dispecerilor de serviciu dar nu este recomandată pe străzi cu denivelări mari.

3. Arterele principale de circulație cuprinse în urgența I vor fi practicabile în termen de 1-2 ore de la începerea intervenției, cele din urgența a II-a în termen de 4-5 ore de la începerea ninsorii.

2.3 Combaterea gheții și poleiului

1. Activitatea de combatere a gheții și poleiului se face cu scopul măririi coeficientului de aderență al autovehiculelor față de drum, îndepărtarea sau prevenirea formării gheții, poleiului sau zăpezii de pe suprafețele de circulație.

2. Combaterea gheții și poleiului se face astfel:

- cu clorură de magneziu/calciu în stare solidă/lichidă.
- cu amestec de sare și piatră spartă granulație 3-7 mm; proporție amestec 15-50% sare, se aplică pe suprafețe unde din anumite motive tehnice sau economice nu se poate îndepărta în totalitate stratul de zăpadă sau gheață.
- cu emulsie de clorură de sodiu (concentrație 22-25%), eficientă în cazul în care temperatura nu scade sub -10°C (se poate aplica doar pe îmbrăcăminte etanșă, cu acordul administratorului drumului).
- cu sare (NaCl) (concentrație 90-98%) amestecată cu inhibitori de coroziune sau împreună cu nisip sau orice alte materiale care prin acțiunea de împrăștiere să nu producă deteriorări sau înfundări ale canalizării stradale; sarea pură se va utiliza numai pe îmbrăcămintele bine etanșezate, doar cu avizul administratorului drumului public. Utilizarea sării nu este eficientă pentru temperaturi la suprafața carosabilului mai scăzute de -10°C .

3. Prestația se face cu utilaje speciale și se efectuează în special pe pante, poduri, în intersecții, stațiile mijloacelor de transport în comun, piețe, pe artere de circulație situate în apropierea cursurilor de apă ori a lacurilor, pe artere de circulație aglomerate.

4. Materialele antiderapante folosite vor fi conform normativelor în vigoare.

5. La alegerea soluției de dezăpezire se va ține cont de starea carosabilului, natura îmbrăcămintei carosabilului condițiile meteo din timpul iernii pentru asigurarea unui grad de aderență optim și o protecție adecvată a carosabilului în conformitate cu specificațiile normativelor în vigoare.

6. Materialele antiderapante vor fi împrăștiate cât mai uniform pe suprafața carosabilului.

7. Operatorul serviciului de dezăpezire își va asigura din timp, până cel târziu la data de 15 octombrie, stocurile de materiale antiderapante necesare. Stocul minim va asigura

necesarul estimat pentru 10 intervenții pe toate străzile și va conține minim 500 tone piatră spartă cu granulația 3-7 mm și minim 500 tone sare.

8. Costurile de achiziționare a respectivelor materiale/substanțe se includ în tariful oferat.

9. Operatorul are obligația de a solicita acceptul autorității contractante în vederea utilizării respectivelor materiale antiderapante/substanțe.

10. Materialele antiderapante/substanțele specifice utilizate nu trebuie să afecteze îmbrăcămintea asfaltică (nu vor produce degradări) și nu vor afecta mediul înconjurător, scop în care ofertantul va prezenta în cadrul propunerii tehnice certificările care atestă utilizarea respectivelor materiale antiderapante/substanțe specifice în vederea prevenirii/combaterii poleiului. În cazul care, pe parcursul execuției contractului se constată că materialele/substanțele utilizate nu asigură îndeplinirea acestei cerințe, costurile pentru readucerea sistemului rutier la starea inițială vor fi suportate de către operator.

2.4 Curățarea de zăpadă și gheață a canalelor de scurgere de pe căile publice, manual

1. Pentru colectarea apelor meteorice se folosește rețeaua de canalizare care este în exploatarea și întreținerea Companiei AQUASERV S.A. Târgu Mureș.

2. Operatorul va curăța de zăpadă-gheață canalele de scurgere de pe căile publice, pentru a se asigura scurgerea apei rezultate în urma topirii zăpezii.

3. Operatorul are obligația să încarce și să transporte cantitatea de zăpadă colectată de pe raza municipiului Tg Mureș și să o descarce pe rampa special amenajată.

2.5 Încărcat și transportat zăpada și gheața

1. Activitatea constă în umplerea manuală/mecanizată a mijloacelor de transport cu zăpada și gheața rezultate din curățarea căilor publice.

2. Încărcatul mecanizat și transportul zăpezii și ghetii se vor face cu vehicule adecvate, până la asigurarea condițiilor optime de circulație rutieră și pietonală.

3. Depozitarea zăpezii și ghetii rezultate în urma curățării căilor publice se va face pe rampele special amenajate.

4. Evacuarea zăpezii (care poate conține sare sau materialul antiderapant dispersate pe asfalt) se face cu scopul de a preîntâmpina deteriorarea asfaltului sau infectarea apelor și pânzelor freatică în cazul topirii de la sine și totodată, evitarea blocării sistemului de scurgere-canalizare, datorită debitului mare de apă topită.

5. Încărcarea manuală și mecanizată, transportul și depozitarea zăpezii și a gheții de pe străzile care sunt situate în zona centrală și pe bulevardele principale aglomerate blocate cu mașini parcate, trebuie să înceapă imediat după terminarea activității de dezăpezire, sau concomitent cu operația de dezăpezire în cazul căderilor masive de zăpadă din zonele unde situația o impune.

6. Pentru celelalte străzi, se va interveni pentru eliberarea carosabilului fie prin depozitarea pe spațiile adiacente disponibile. căilor rutiere, fie prin încărcat mecanic și transportul acestuia la locurile special destinate pentru depozitare zăpadă și gheață, în baza unor comenzi exprese transmise de către Autoritatea Contractantă.

Capitolul 3 – REGULI GENERALE PRIVIND - CURĂȚAREA ȘI TRANSPORTUL ZĂPEZII DE PE CĂILE PUBLICE ȘI MENȚINEREA ÎN FUNCȚIUNE A ACESTORA PE TIMP DE POLEI SAU DE ÎNGHEȚ

1. Operatorul care prestează activitatea de curățare și de transport al zăpezii își va organiza sistemul de informare și control asupra stării drumurilor, precum și a modului de pregătire și acționare pe timp de iarnă.

2. Pentru asigurarea circulației rutiere și pietonale în condiții de siguranță în timpul iernii, operatorul va întocmi anual un program comun de acțiune cu autoritățile administrației publice locale, până la 1 octombrie, pentru acțiunile necesare privind dezăpezirea, prevenirea și combaterea poleiului, care va cuprinde măsuri:

- a) pregătitoare;
- b) de prevenire a înzăpezirii și măsuri de dezăpezire;
- c) de prevenire și combatere a poleiului.

3. Autoritatea administrației publice locale, împreună cu operatorul, va lua măsurile de organizare a intervențiilor pe timp de iarnă, care constau în:

a) stabilirea nivelurilor de prioritate de intervenție pe străzile din cadrul localității și dotarea necesară dezăpezirii pe timp de iarnă;

b) organizarea unităților operative de acțiune;

c) întocmirea programului de pregătire și acțiune operativă în timpul iernii.

4. La nivelul unităților administrativ-teritoriale se va întocmi anual, până la data de 1 noiembrie, programul de pregătire și acțiune operativă în timpul iernii, care va cuprinde cel puțin:

a) centralizatorul materialelor antiderapante, al carburanților și lubrifianților;

b) centralizatorul utilajelor și mijloacelor de dezăpezire, combatere polei și încărcare a zăpezii;

c) lista străzilor și a tronsoanelor de străzi pe care se va acționa;

d) lista străzilor și a tronsoanelor de străzi pe care se va acționa cu prioritate;

e) lista străzilor pe care se află obiective sociale (creșe, grădinițe, cămine de bătrâni, stații de salvare, spitale, unități de învățământ);

f) lista mijloacelor de comunicare;

g) lista persoanelor responsabile de îndeplinirea programului, cu adresa și numerele de telefon de la serviciu și de acasă;

h) lista mobilierului stradal, cu precizarea localizării capacelor căminelor de canalizare și a gurilor de scurgere;

i) lista stațiilor și refugiilor de transport în comun;

j) lista locațiilor de depozitare a zăpezii;

k) dispunerea spațiilor pentru adunarea și odihna personalului.

5. Operațiunile de curățare și transport al zăpezii și de acționare cu materiale antiderapante se realizează obligatoriu pe străzile sau tronsoanele de străzi în pantă, poduri, pe străzile sau tronsoanele de străzi situate de-a lungul lacurilor și al cursurilor de apă.

6. Îndepărtarea zăpezii se va realiza atât manual, cât și mecanizat, în funcție de condițiile specifice din teren.

7. Îndepărtarea zăpezii manual se efectuează atât ziua, cât și noaptea, în funcție de necesități, cu respectarea instrucțiunilor de securitate și sănătate a muncii.

8. Operatorii serviciului de salubritate vor avea convenții încheiate cu Administrația Națională de Meteorologie, pentru a cunoaște zilnic prognoza pentru următoarele 3 zile privind evoluția temperaturii nocturne și diurne și a cantităților de precipitații sub formă de zăpadă.

9. În funcție de prognoza meteorologică primită, operatorul va acționa preventiv pentru preîntâmpinarea depunerii stratului de zăpadă și a formării poleiului.

10. În cazul depunerii stratului de zăpadă și formării gheții, arterele de circulație a mijloacelor de transport în comun, spațiile destinate traversării pietonale a străzilor, trotuarele din dreptul stațiilor mijloacelor de transport în comun, respectiv refugiile de pietoni ale stațiilor de tramvai, căile de acces la instituțiile publice, stațiile de metrou și unitățile de alimentație publică trebuie să fie practicabile în termen de maximum 4 ore de la încetarea ninsorii.

11. În cazul unor ninsori abundente sau care au o durată de timp mai mare de 12 ore se va interveni cu utilajele de dezzăpezire pentru degajarea cu prioritate a străzilor pe care circulă mijloacele de transport în comun.

12. Acțiunea de dezzăpezire trebuie să continue până la degajarea tuturor străzilor și aleilor din cadrul localității.

13. Odată cu îndepărtarea zăpezii de pe drumul public se vor degaja atât rigolele, cât și gurile de scurgere, astfel încât în urma topirii zăpezii apa rezultată să se scurgă în sistemul de canalizare.

14. Evidența activității privind combaterea poleiului și dezzăpezirii străzilor din localitate pe timp de iarnă se va ține de către operator într-un registru special întocmit pentru această activitate și denumit "jurnal de activitate pe timp de iarnă".

15. Jurnalul de activitate pe timp de iarnă, semnat de reprezentantul împuternicit al autorității administrației publice locale sau al asociației de dezvoltare intercomunitară, după caz, constituie documentul primar de bază pentru verificarea activității și decontarea lucrărilor efectuate.

16. În cadrul jurnalului se vor trece cel puțin următoarele:

- a) numele și prenumele dispecerului;
- b) data și ora de începere a acțiunii pe fiecare utilaj/echipă în parte;
- c) data și ora de terminare a acțiunii pe fiecare utilaj/echipă în parte;
- d) străzile pe care s-a acționat;
- e) activitatea prestată;
- f) forța de muncă utilizată;
- g) utilajele/echipele care au acționat;
- h) materialele utilizate și cantitatea acestora;
- i) temperatura exterioară;
- j) condițiile hidrometeorologice;
- k) grosimea stratului de zăpadă conform datelor primite de la Administrația Națională de Meteorologie;

l) semnătura dispecerului;

m) semnătura reprezentantului împuternicit al beneficiarului.

17. Evidența se va ține pe schimburi, separat pentru acțiunea cu utilaje și separat pentru acțiunea cu forțe umane.

18. Autoritățile administrației publice locale sau asociațiile de dezvoltare intercomunitară, după caz, trebuie să stabilească locurile de depozitare sau de descărcare a zăpezii care a rezultat în urma îndepărtării acesteia de pe străzile pe care s-a acționat manual sau mecanizat.

19. Locurile de depozitare vor fi amenajate astfel încât:

a) să nu permită infiltrarea apei rezultate din topire în sol;

b) suprafața depozitului să fie suficient de mare pentru a permite depozitarea întregii cantități de zăpadă provenite din aria de deservire aferentă;

c) dimensionarea să se realizeze pentru 50% din cantitatea medie multianuală de zăpadă, comunicată de Administrația Națională de Meteorologie pentru localitatea respectivă, căzută pe suprafața pentru care se realizează operația de dezăpezire, corelată cu unghiul taluzului natural pentru zăpada depozitată;

d) să fie prevăzute cu sistem de colectare a apei provenite din topire și de deversare a acesteia numai în rețeaua de canalizare a localității, în punctele avizate de operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

20. Zăpada rezultată din activitatea de dezăpezire poate fi descărcată în căminele de canalizare avizate în prealabil de operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

21. Se interzice depozitarea zăpezii pe trotuare, în intersecții, pe spații verzi sau virane.

22. Încărcarea, transportul, descărcarea și depozitarea zăpezii și a gheții acesteia trebuie să se realizeze în maximum 12 ore de la terminarea activității de dezăpezire.

23. Consiliile locale sau asociațiile de dezvoltare intercomunitară, după caz, pot stabili și alte intervale de timp în care operatorul trebuie să asigure dezăpezirea, în funcție de importanța străzilor, abundența cantității de zăpadă, dotarea cu mijloace tehnice și umane etc., dar nu mai mult de 24 de ore.

24. Transportul, depozitarea și descărcarea zăpezii și a gheții formate pe carosabil se realizează concomitent cu operația de dezăpezire.

25. Autoritățile administrației publice locale ale unităților administrativ-teritoriale sau asociațiile de dezvoltare intercomunitară vor lua măsuri pentru prevenirea și

combaterea poleiului și înzăpezirii străzilor din cadrul localității/localităților, pe toată perioada iernii, și de apărare a lor împotriva degradării, în perioada de dezgheț.

26. Împrăștierea substanțelor chimice, în cazul în care prognoza meteorologică sau mijloacele de detectare locală indică posibilitatea apariției poleiului, a gheții și în perioada în care se înregistrează variații de temperatură care conduc la topirea zăpezii/gheții urmată în perioada imediat următoare de îngheț, se realizează în maximum 3 ore de la avertizare.

27. Combaterea poleiului se face utilizând atât materiale antiderapante, cât și fondanți chimici în amestecuri omogene, iar împrăștierea acestora se realizează cât mai uniform pe suprafața părții carosabile.

28. Utilizarea clorurii de sodiu numai în amestec cu inhibitori de coroziune se utilizează în cazul în care temperatura nu scade sub -10°C . Pentru temperaturi mai scăzute se va utiliza clorura de calciu sau alte substanțe chimice care au un grad de coroziune redusă.

29. Utilizarea clorurii de sodiu fără ca aceasta să fie amestecată cu inhibitori de coroziune sau împreună cu nisip sau alte materiale care prin acțiunea de împrăștiere pot produce deteriorări prin acțiunea abrazivă ori prin lovire și/sau înfundare a canalizării stradale este interzisă.

30. Substanțele utilizate pentru prevenirea depunerii zăpezii, împotriva înghețului și pentru combaterea formării poleiului vor fi aprobate de autoritatea administrației publice locale sau asociația de dezvoltare intercomunitară.

31. Autoritățile administrației publice locale, asociațiile de dezvoltare intercomunitară sau operatorul au obligația să anunțe prin posturile de radio locale starea străzilor, locurile în care traficul este îngreunat ca urmare a lucrărilor de curățare și transport al zăpezii, străzile pe care s-a format poleiul, precum și orice alte informații legate de activitatea de dezăpezire sau de combatere a poleiului, necesare asigurării unei circulații în siguranță a pietonilor, a mijloacelor de transport în comun, a autovehiculelor care asigură aprovizionarea și a celorlalte autovehicule.

Capitolul 4 - DREPTURI SI OBLIGATII

A. Drepturile si obligațiile operatorilor serviciului de dezăpezire

4.1 Operatorii Servicului au următoarele drepturi:

- a) sa incaseze contravaloarea serviciului de dezapezire prestat/contractat, corespunzator tarifului aprobat de autoritatile administratiei publice locale, determinat in conformitate cu normele metodologice elaborate si aprobate de ANRSC;
- b) sa asigure echilibrul contractual pe durata contractului ;
- c) sa aiba exclusivitatea prestarii Serviciului pe raza unității administrativ-teritoriale;
- d) sa aplice la facturare tarifele aprobate de autoritatile administrației publice locale;
- e) sa limiteze prestarea Serviciului, fara plata vreunei penalizari, cu un preaviz de 5 zile lucratoare, daca sumele datorate nu au fost achitate dupa termenul legal de plată de la înregistrarea facturii în contabilitate; factura se va emite numai dupa recepția serviciilor de salubritate și acceptarea situațiilor de plată de către Autoritatea Contractantă;
- f) sa solicite recuperarea debitelor in instanta.

4.2 Operatorii Serviciului au urmatoarele obligatii:

- a) să tina evidentele serviciului pentru a se putea stabili tarife juste în concordanță cu cheltuielile efectuate;
- b) să asigure prestarea Serviciului conform prevederilor contractuale si cu respectarea prezentului regulament, prescripțiilor, normelor si normativelor tehnice in vigoare;
- c) să plateasca despagubiri persoanelor fizice sau juridice pentru prejudiciile provocate din culpa, inclusiv pentru restrictiile impuse detinatorilor de terenuri aflate in perimetrul zonelor de protectie instituite, conform prevederilor legale;
- d) să plateasca despagubiri pentru intreruperea nejustificata a prestarii Serviciului si sa acorde bonificatii procentuale din valoarea facturii utilizatorilor in cazul prestarii Serviciului sub parametrii de calitate si cantitate prevazuti in contractele de prestare;
- e) să furnizeze autoritatii administratiei publice locale/, respectiv ANRSC, informatiile solicitate si sa asigure accesul la documentele si documentatiile pe baza carora presteaza Serviciul, in conditiile legii;
- f) să încheie contracte de asigurare pentru pagubele aduse la infrastructura exploatată în desfășurarea activităților;
- g) să detina toate avizele, acordurile, autorizatiile necesare prestarii activitatilor specifice serviciului de dezapezire, prevazute de legislatia in vigoare;
- h) să respecte angajamentele luate prin contractele de prestare a serviciului de dezapezire;
- i) să țină la zi, impreuna cu autoritatile administratiei publice, evidenta tuturor utilizatorilor cu si fara contracte de prestari servicii in vederea decontarii prestatiei direct din bugetul local,

- j) să presteze serviciul de dezăpezire cu respectarea principiilor universalității, accesibilității, continuității și egalității de tratament între utilizatori.
- k) să respecte indicatorii de performanță stabiliți prin hotărârea de dăruire în administrare a contractului de atribuire și precizați în regulamentul Serviciului, să îmbunătățească în mod continuu calitatea activităților prestate;
- l) să aplice metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor specifice de operare;
- m) să factureze serviciile prestate în conformitate cu procedurile proprii de facturare aprobate de autoritatea contractantă, la tarife legal aprobate;
- n) să înființeze activitatea de dispecerat și de înregistrare a reclamațiilor, având un program de funcționare permanent;
- o) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorilor într-un registru și să ia măsurile de rezolvare ce se impun. În registru se vor consemna numele, prenumele persoanei care a reclamat și a primit reclamația, adresa reclamantului, data și ora reclamației, data și ora rezolvării, numărul de ordine al reclamației care va fi comunicat petentului. La sesizările scrise operatorul are obligația să răspundă în termen de maximum 30 de zile de la înregistrarea acestora;
- p) să verifice starea tehnică a utilajelor, echipamentelor și mijloacelor de transport, să le înlocuiască pe cele care prezintă defecțiuni;
- q) să doteze utilajele și mijloacele auto cu sisteme de monitorizare GPS;
- r) să îmbunătățească în mod continuu calitatea serviciilor prestate;

B. Drepturile și obligațiile utilizatorilor

4.3 Utilizatorii au următoarele drepturi:

- a) 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;
- b) să sesizeze autoritățile administrației publice locale orice deficiențe constatate în sfera serviciului de dezăpezire și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității Serviciului;
- c) să se asocieze în organizații neguvernamentale pentru apărarea, promovarea și susținerea intereselor proprii;
- d) să primească și să utilizeze informații privind Serviciul despre deciziile luate în legătură cu acest serviciu de către autoritățile administrației publice locale, ADI, ANRSC sau operator, după caz;

- e) să fie consultați, direct sau prin intermediul unor organizații neguvernamentale reprezentative, în procesul de elaborare și adoptare a deciziilor, strategiilor și reglementărilor privind activitățile serviciului de dezapezire;
- f) 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;
- g) să li se presteze serviciul de dezapezire în condițiile prezentului regulament, ale celorlalte acte normative în vigoare, la nivelurile stabilite în contract;
- h) să conteste facturile când constată încălcarea prevederilor contractuale;
- i) 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;
- j) hotărârile autorităților administrației publice locale cu privire la serviciul de dezapezire vor fi aduse la cunoștința publică și orice utilizator din aria de prestare a serviciului are dreptul să conteste prevederile acestora, în condițiile legii.
- k) Utilizatorii au drept de acces fără discriminare la informațiile publice referitoare la serviciul de dezapezire, atât operatorul cât și autoritățile administrației publice locale având obligația de a comunica informații cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului, la structura tarifară și la clauzele contractuale în conformitate cu obligațiile asumate prin contract.

4.4 Utilizatorii au următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile prezentului regulament și clauzele contractului de prestare a Serviciului;
- b) să respecte normele de igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare;
- c) 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;
- d) să îndepărteze zăpada și gheata de pe trotuarele din dreptul imobilelor în care locuiesc;
- e) să îndepărteze zăpada și/sau gheața existente pe trotuare și alei pietonale pe toată lățimea acestora (nu mai mult de 2 metri), de pe acoperișuri sau terase de către deținătorii de imobile în dreptul imobilelor în care locuiesc și își desfășoară activitatea sau pe care le folosesc în alte scopuri. Luarea măsurilor necesare de marcarea perimetrului expus, de avertizare și de îndepărtare a acestora, cu mijloace proprii sau prin sesizarea autorităților competente. Fac excepție persoanele fizice aflate în imposibilitatea realizării acestei activități datorită stării de sănătate;

- f) să îndepărteze țurțurii formați în jgheburile clădirilor, care prezintă un potențial pericol pentru siguranța pietonilor;
- g) montarea de către deținătorii de imobile a opritorilor de zăpadă, a jgheburilor și burlanelor pentru colectarea de ape pluvial, înlocuirea jgheburilor, burlanelor uzate, țiglelor, olanelor și a geamurilor sparte precum și a firmelor uzate sau deteriorate.

Capitolul 5 - INDICATORI DE PERFORMANȚĂ SI DE EVALUARE A SERVICIULUI

1. Autoritatea Contractantă stabilește și aprobă valorile indicatorilor de performanță ai Serviciului salubritate și penalitățile aplicate operatorului în caz de nerealizare.
2. Indicatorii de performanță ai Serviciului sunt cei prevăzuți în Anexa la prezentul regulament al Serviciului.
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 deszăpezire.
4. Autoritățile administrației publice locale aplică penalități contractuale operatorului Serviciului 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.
5. Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatori pentru asigurarea Serviciului.
6. Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească Serviciul, 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 oricărui discriminări privind accesul la serviciile de deszăpezire;
 - 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.
7. Indicatorii de performanță pentru activitatea de deszăpezire, se referă la:

- a) situația îndeplinirii parametrilor din contractul de delegare (program, orarul de funcționare pe ore și zile, ritmicitatea serviciului);
- b) relațiile generale operator-utilizator;
- c) situația personalului angajat: număr, structură, accidente de muncă, stare de sănătate;
- d) starea tehnică a infrastructurii și a vehiculelor;
- e) accesul neîngrădit al autorităților administrației publice centrale și locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare stabilirii:
 - modului respectării și îndeplinirii obligațiilor contractuale asumate;
 - calității și eficienței serviciilor furnizate / prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contract;
 - modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura edilitar-urbană încredințată prin contract;
 - modului de respectare a parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice.
- f) menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor ce revin fiecărei părți;
- g) soluționarea în timp util a reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciile de salubritate prestate;
- h) prestarea de servicii conexe (informare, consultanță).

Standardele minime de calitate ale activităților și serviciilor publice prestate sunt cele asumate de către operator prin ofertă și se referă la raportarea îndeplinirii indicatorilor de performanță. Neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanță duce la rezilierea de plin drept a contractului, fără a mai fi necesară punerea în întârziere sau îndeplinirea vreunei formalități prealabile.

8. În vederea urmăririi respectării indicatorilor de performanță, operatorul de dezapezire trebuie să asigure:

- a) realizarea serviciului de dezapezire conform prevederilor contractuale;
- b) gradul asigurării activităților curățarea și transportul zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț;g) evidența clară și corectă a utilizatorilor;
- c) înregistrarea activităților privind măsurarea prestațiilor, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- d) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și modul de soluționare a acestora.

9. In conformitate cu competentele si atributiile legale ce le revin, autoritatile administratiei publice centrale si locale, precum si ANRSC, au acces neingradit la informatii necesare stabilirii:

- a) modului de aplicare a legislatiei si a normelor emise de ANRSC;
- b) modului de respectare si indeplinire a obligatiilor contractuale asumate;
- c) calitatii si eficientei activitatilor prestate la nivelul indicatorilor de performanta stabiliti in contract;
- d) modului de administrare, exploatare, conservare si mentinere in functiune, dezvoltare si/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura edilitar-urbana incredintata prin contractul de atribuire a serviciului;
- e) respectarii parametrilor ceruti prin prescriptiile tehnice si a normelor metodologice.

10. Indicatorii de performanta si de evaluare a serviciului de salubritate, pe componenta deszăpezire vor fi cuantificați cantitativ si vor fi prevăzuți ca anexa în regulamentul serviciului de deszăpezire. Ei sunt prevăzuți la Anexa prezentului regulament.

11. Indicatorii de performanta la prezentul regulament au caracter minimal si pot fi suplimentați ulterior conform prevederilor legale.

12. Indicatorii de Performanță stipulează quantumul penalităților pentru fiecare Indicator de Performanță care a fost încălcat sau nu a fost atins conform termenilor și condițiilor stabilite.

13. Standardele minime de calitate ale activităților și serviciilor publice prestate sunt cele asumate de către operator prin ofertă și se referă la raportarea îndeplinirii indicatorilor de performanță. Nerespectarea gravă și repetată a Indicatorilor de Performanță poate determina rezilierea Contractului de către Beneficiar. Vor fi luate în considerare nerespectările care au fost constatate prin Procese-Verbale, cu ocazia inspecțiilor și monitorizării executării Contractului efectuate de Beneficiar;

CAPITOLUL 6 - Contravenții și sancțiuni

1. Operatorul declară și garantează că acceptă și încheie Contractul pe propriul său risc tehnic, economic și financiar și că este răspunzător atât în fata Beneficiarului cât și, în unele situații, față de Autoritățile Competente pentru obligațiile asumate, prestarea Serviciului și exploatarea Bunurilor de Retur conform prevederilor Contractului.

2. Nici Beneficiarul, nici Autoritățile Competente nu vor fi răspunzători în niciun fel față de terți pentru îndeplinirea de către Operator a obligațiilor asumate în baza Contractului și pentru prestarea de către acesta a Serviciului.

3. Operatorul confirmă în special că a luat în considerație, în conformitate cu și bazându-se pe termenii și condițiile Contractului, înaintea încheierii Contractului, obligațiile, riscurile și/sau pericolele de orice fel care pot exista sau pot apărea în legătură cu prestarea Serviciului, în legătură cu obligațiile asumate prin Contract.

4. Nerespectarea de către Operator a Indicatorilor de Performanță, va atrage obligația Operatorului de a plăti penalități contractuale, după cum urmează:

- 1% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanță într-un procent de 90-99%

- 5% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanță într-un procent de 75-89%

- 10% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanță într-un procent de 66-74%

- 50% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanță într-un procent sub 66% din sumele achitate de Beneficiar Operatorului în cursul anului în care s-a constatat neîndeplinirea indicatorilor de performanță.

5. Operatorul este obligat la plata penalităților contractuale în caz de neîndeplinire a obligațiilor sale, inclusiv pentru următoarele obligații:

- a) abaterea cu nerespectarea programelor stabilite în Contract și în Regulamentul Serviciului (5.000 lei/abatere);
- b) abaterea cu nerespectarea traseelor de dezăpezire (5.000 lei/abatere);
- c) utilizarea unui vehicul de dezăpezire care nu corespunde cerințelor tehnice stabilite prin Contract sau Indicatori de Performanță (2.500 lei/vehicul);
- d) netransmiterea informațiilor solicitate către Beneficiar sau alte Autorități Competente sau dacă informația solicitată nu este transmisă în termenul stabilit, în conformitate cu Contractul (500 lei/zi întârziere);

6. Pentru încălcări ale condițiilor de execuție a operațiilor de curățare și transport a zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț, prestatorul va fi sancționat după cum urmează:

- a) pentru efectuarea parțială sau necorespunzătoare a lucrărilor lunare specifice activității de dezăpezire din volumul lucrărilor necesare ce rezultă din respectarea priorităților de intervenție, al frecvențelor de lucru stabilite prin prezentul regulament, din vina exclusivă a prestatorului, va duce la refuzarea la plată a acestor lucrări;
- b) pentru neefectuarea a peste 2% din programul de lucru, se penalizează cu 5% din valoarea devizului prestației lunare prezentat;
- c) pentru neefectuarea a peste 5% din programul de lucru, se penalizează cu 15% din valoarea devizului prestației lunare prezentat;

- d) pentru neefectuarea a peste 10% din programul de lucru, se penalizează cu 30% din valoarea devizului prestației lunare prezentat;
- e) neefectuarea succesivă pe o perioadă de 3 zile a mai mult de 10% din suprafața de lucru, atrage desființarea de drept a contractului, fără a mai fi necesară punerea în întârziere sau îndeplinirea vreunei formalități prealabile.

7. Contravențiile în domeniul serviciului de dezăpezire din municipiul Târgu Mureș atât pentru utilizatori, cât și pentru operatori, și cuantumul amenzilor aplicate sunt cele prevăzute în:

- Legea nr.51/2006 privind serviciile comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare
- Legii nr.101/2006 privind serviciul de salubritate a Localităților, cu modificările și completările ulterioare
- Ordinului nr 289 din 17.06.2013 pentru aprobarea reglementării tehnice din „**Normativul privind prevenirea și combaterea înzăpezirii drumurilor publice**”, **Indicativ AND 525-2013**, emis de MINISTERUL DEZVOLTĂRII REGIONALE ȘI ADMINISTRAȚIEI PUBLICE.

8. Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor contravenționale se face de către împuterniciții primarilor și de împuterniciții președintelui ANRSC.

9. La constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor contravenționale sunt aplicabile prevederile OG nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

10. În plus față de orice alte despăgubiri, penalități sau sancțiuni prevăzute în Contract, Operatorul va despăgubi Beneficiarul și pe mandatarii sau prepușii acestuia în legătura cu orice pretenții sau prejudicii invocate de orice altă persoană decât Beneficiarul, care pot fi generate de, sau în cursul, sau în legătură cu neîndeplinirea de către Operator a oricăror obligații în baza Contractului.

11. Cuantumul acestor sancțiuni poate fi modificat în funcție de schimbările legislative care pot surveni și/sau de decizii în acest sens luate de autoritățile administrației publice locale.

12. Sancțiunile pentru Operatorul serviciului de dezăpezire, prevăzute în Regulament, sunt enumerate în tabelul de mai jos:

| Nr. crt. | Descrierea faptei care intră sub incidența sancțiunii | Contravenții | Cuantumul amenzii (lei) |
|----------|---|--------------|-------------------------|
| | | | |

| | | | |
|---|---|--|--------------------|
| | | | |
| 1 | Refuzul Operatorilor de a pune la dispoziție autorității de reglementare competente datele și informațiile solicitate sau furnizarea incorectă și incompletă de date și informații necesare desfășurării activității acesteia; | L. 51/2006 Art. 47 al. (3) lit. b | 10.000 - 50.000 |
| 2 | Furnizarea/prestarea serviciului de dezapezire în afara parametrilor tehnici cantitativi și calitativi adoptați prin contract și Regulament; | L. 51/2006 Art. 47 al. (3) lit. c | 10.000 - 50.000 |
| 3 | Neaplicarea măsurilor stabilite cu ocazia activităților de control; | L. 51 /2006 Art. 47 al. (4) lit. b | 30.000 - 50.000 |
| 4 | Practicarea unor prețuri și tarife mai mari decât cele aprobate de autoritățile administrației publice locale, în baza metodologiilor stabilite de autoritățile de reglementare competente; | L. 51/2006 Art. 47 al. (4) lit. e | 30.000 - 50.000 |
| 5 | Prestarea de către Operator a uneia dintre activitățile reglementate de Legea nr. 101 /2006 fără aprobarea autorităților administrației publice locale prin hotărârea de dare în administrare, respectiv hotărârea de atribuire a contractului de delegare; | L. 101 /2006 Art. 30 (1) lit. a | 30.000 - 50.000 |
| 6 | Refuzul Operatorilor de a se supune controlului și de a permite verificările și inspecțiile prevăzute prin reglementări sau dispuse de autoritatea de reglementare competentă, precum și obstrucționarea acesteia în îndeplinirea atribuțiilor sale; | L. 51/2006 Art. 47 al. (4) lit. a | 30.000 - 50.000 |
| 7 | Nerespectarea de către Operatori a normelor privind protecția igienei publice și a sănătății populației, a mediului de viață al populației și a mediului. | L. 51/2006 Art. 47 al. (4) lit. h | 30.000 - 50.000 |
| 8 | Sistarea nejustificată a serviciului sau refuzul de a relua activitatea după achitarea la zi a debitelor restante. | L. 51/2006 Art. 47 al. (2) lit. c | 5.000 - 10.000 |

Capitolul 8 - DISPOZIȚII TRANZITORII ȘI FINALE

Prezentul regulament a fost elaborat și adoptat cu respectarea prevederilor regulamentului-cadru, în funcție de particularitățile municipale și de interesele actuale și de perspectivă ale Autorității Contractante.

Anexa - INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

| Nr crt | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI | Total |
|------------|---|--------|
| 0 | 1 | 2 |
| 1 | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI | |
| 1.1 | Contractarea serviciului dezăpezire | |
| | a) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activităților pentru fiecare categorie de activitate-operațiune: Curățatul manual al zăpezii, gheții și poleiului; Pluguitul; Combaterea gheții și poleiului; Curățarea de zăpadă și gheață a canalelor de scurgere de pe căile publice; Încărcat și transportat zăpada și gheața. | = 100% |
| 1.2 | Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate | |
| | a) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate (exprimat în %) | = 100% |
| | b) ponderea din numărul de reclamații de la litera a) care s-au dovedit justificate | ≤ 5% |
| | c) procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare | = 100% |
| | d) numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului, raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale (exprimat în %) | ≤ 5% |
| | e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică, raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale (exprimat în %) | ≤ 5% |
| | f) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate (exprimat în %) | = 100% |
| | g) ponderea din numărul de reclamații de la litera f) care s-au dovedit justificate | ≤ 5% |
| | h) procentul de solicitări de la litera g) care au fost rezolvate în mai puțin de o zi calendaristică | = 100% |
| | i) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități (exprimat în %) | = 100% |

| | | |
|------------|--|--------|
| | I1) suprafețele efective pe care s-a realizat curățatul manual al zăpezii, gheții și poleiului | = 100% |
| | I2) suprafețele efective pluguite | = 100% |
| | I3) suprafețele efective pe care s-a aplicat combaterea gheții și poleiului | = 100% |
| | I4) suprafețele efective pe care s-a aplicat curățarea de zăpadă și gheață a canalelor de scurgere de pe căile publice | = 100% |
| | I5) suprafețele efective pe care s-a aplicat încărcatul și transportul zăpezii și gheții | = 100% |
| 1.3 | Răspunsuri la solicitări scrise | |
| | a) procentul de răspunsuri date la sesizările referitoare la activitatea prestată | = 100% |
| | b) procentul de la litera a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice | = 100% |
| 2 | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI | |
| 2.1 | Indicatori de performanță garanțai prin licența de prestare a serviciului | |
| | a) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate (exprimat în %) | = 0% |
| 2.2 | Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului | |
| | a) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru culpa proprie sau dacă au existat îmbolnăviri, accidente din cauza nerespectării condițiilor impuse prin contract (exprimat în %) | = 0% |
| | b) numărul de amenzi date de autoritatea centrală sau locală pentru neexecutarea corespunzătoare sau executarea necorespunzătoare a activității (exprimat în %) | = 0% |
| | c) numărul de intervenții întârziate (mai mari de 15 minute) (exprimat în %) | = 0% |
| | d) numărul de intervenții necorespunzătoare, materializate în procese-verbale de constatare privind neefectuarea lucrării sau calitatea necorespunzătoare a acesteia (exprimat în %) | = 0% |