**Anexa 1 la HCL**

**REGULAMENTUL**

**serviciului public de salubrizare pe componenta - activității de curățare și transport al 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 Dispoziţii generale**

SECŢIUNEA 1- Termenii şi noţiunile utilizate

Termenii si noţiunile utilizate in prezentul regulament-cadru se definesc dupa cum urmează:

Activitatea de deszăpezire, prevenire şi combatere a poleiului constă în curăţarea şi transportul zăpezii de pe căile publice şi menţinerea în funcţiune a acestora pe timp de polei sau de îngheţ, prin executarea unor lucrări specifice sezonului de iarnă;

Autoritate competenta de reglementare - Autoritatea Naţionala de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilitati Publice, denumita in continuare ANRSC;

CII - Comerţ, Industrie şi Instituţii

Curăţarea zăpezii şi gheţii - operaţiunea de îndepărtare a stratului de zăpadă sau de gheaţă depus pe suprafaţa carosabilă şi pietonală, în scopul asigurării deplasării vehiculelor şi pietonilor în condiţii de siguranţă;

Gura de scurgere - componenta tehnica constructiva a sistemului de canalizare prin care se asigura evacuarea apelor meteorice;

Indicatori de performanta - parametri ai serviciului de salubrizare, realizaţi de operatorul de servicii, pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmăriţi la nivelul operatorului titular al licenţei;

Licenţa - actul tehnic si juridic emis de ANRSC, prin care se recunoaşte calitatea de operator al serviciului, precum si capacitatea si dreptul de a presta una sau mai multe activitati ale acestuia;

Operator - persoană juridieă romană sau străină care are competenţa şi capacitatea recunoscută prin licenţă de a furniza / presta, în condiţiile reglementărilor în vigoare, un serviciu de utilităţi publice şi care asigură nemijlocit administrarea, exploatarea sistemului de utilităţi publice aferent acestuia

Salubrizare - totalitatea operaţiunilor si activităţilor necesare pentru păstrarea unui aspect salubru al localităţilor;

Serviciu - ansamblul actiunilor reglementate prin care se asigura desfasurarea in bune conditii a activitatilor in folosul comunitatilor locale

Sistem public de salubrizare - ansamblul instalaţiilor tehnologice, echipamentelor functionale si dotărilor specifice, construcţiilor si terenurilor aferente prin care se realizeaza serviciul de salubrizare;

Utilizator - persoana fizica sau juridica care beneficiaza, direct ori indirect, individual sau colectiv, de serviciile de utilitati publice, in conditiile legii.

SECŢIUNEA 2 - Domeniul de aplicare

1. Prevederile prezentului regulament-cadru se aplică serviciului public de salubrizare pe componenta deszăpezirea în municipiul Târgu Mureș, precum si condiţiile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului de deszăpezire, indicatorii de performanţă, condiţiile tehnice, raporturile dintre operator şi 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 ŞI ADMINISTRAŢIEI PUBLICE.

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

- Legea nr. 101/2006 privind serviciile de salubrizare a localităţilor, cu modificările şi completările ulterioare;

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

2. Condiţiile tehnice şi indicatorii de performanţă sunt prevăzuţi în prezentul regulament. Municipiul Târgu Mureș poate aproba ulterior şi alţi indicatori de performanţă sau condiţii tehnice pentru Serviciu.

3. Prezentul regulament se aplică Serviciului public de salubrizare pe componenta - activității de curățare și transport al zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț pe raza Municipiului Târgu Mureș.

4. Modul de organizare şi funcţionare a Serviciului trebuie sa se realizeze pe baza următoarelor principii:

a) protecţia sănătăţii populaţiei;

b) responsabilitatea faţă de cetăţeni;

c) conservarea şi protecţia mediului înconjurător;

d) asigurarea calitatii şi continuităţii Serviciului;

e) tarifarea echitabila, corelata cu calitatea si cantitatea serviciului prestat;

f) securitatea serviciului;

g) dezvoltarea durabilă si corelarii cerintelor cu resursele

h) autonomia locala si descentralizarea serviciilor;

i) nediscriminarea si egalitatea de tratament al utilizatorilor;

j) transparenta, consultarea si antrenarea in decizii a cetatenilor;

k) administrarea corecta si eficienta a bunurilor din proprietatea publica sau privata a

unitatilor administrativ-teritoriale si a banilor publici

l) subsidiaritatii si proportionalitatii

m) asocierii intercomunitare

n) participarii si consultarii cetatenilor;

o) liberului acces la informatiile privind serviciile publice

p) responsabilitatii si legalitatii

5. Serviciului public de salubrizare pe componenta - activității de curățare și transport al zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț pe raza Municipiului Târgu Mureș trebuie sa îndeplinească indicatorii de performanta prevăzuti in regulamentul Serviciului public de salubrizare pe componenta - activității de curățare și transport al zăpezii de pe căile publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț pe raza Municipiului Târgu Mureș.

SECŢIUNEA 3 - Accesul la Serviciu

1) Toţi utilizatorii, persoane fizice sau juridice, de pe teritoriul municipiului Târgu Mures, unde este organizat Serviciul, au garantat dreptul de a beneficia de acesta.

2) Utilizatorii au drept de acces, fără discriminare, la informaţiile publice privind Serviciul, la indicatorii de performanţă ai Serviciului, la structura tarifară şi la clauzele contractuale ale contractului .

3) Operatorul Serviciului este obligat ca prin modul de prestare să asigure protecţia sănătăţii publice, utilizând numai mijloace şi utilaje corespunzătoare cerinţelor autoritatilor competente din domeniul sănătăţii publice şi al protecţiei mediului.

4) Operatorul Serviciului este obligat să asigure continuitatea acestuia conform programului aprobat de Municipiul Târgu Mureș.

SECŢIUNEA 4 Documentaţia tehnică

1) Prezentul regulament stabileşte documentaţia tehnică minimă pentru operatorul care asigură Serviciul de deszăpezire, pe raza municipiului Târgu Mureș

2) Regulamentul stabileşte documentele necesare exploatării, precum şi modul de întocmire, actualizare, păstrare şi manipulare a acestor documente.

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

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

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

6) Municipiul Târgu Mureș, precum si operatorul care a primit în atribuire prin acord - cadru Serviciul, au obligaţia sa-si organizeze o arhiva tehnica pentru păstrarea documentelor, organizata astfel incit sa poată fi găsit orice document cu uşurinţa, la cererea autoritatilor de inspecţie.

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

8) Fiecare document va avea anexat un borderou in care se vor menţiona:

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 si calitatea celui care a primit copii ale documentului, numărul de copii primite si calitatea celui care a aprobat copierea;

f) data fiecărei revizii sau actualizări;

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

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

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

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

SECŢIUNEA 5 - Îndatoririle personalului operativ

1) Personalul de deservire operativa se compune din toţi salariaţii care deservesc activitatea de deszăpezire, destinate prestării Serviciului având ca sarcină principală supravegherea sau asigurarea prestării in mod nemijlocit a activităţilor contractate.

2) Subordonarea pe linie operativă si tehnico-administrativa, precum si obligaţiile, drepturile si responsabilităţile personalului de deservire operativa se trec in fisa postului si in procedurile operaţionale.

3) Locurile de munca in care este necesara desfăşurarea activităţii se stabileşte de operator in procedurile proprii in funcţie de:

a) gradul de periculozitate a locului de munca;

b) gradul de automatizare a utilajelor şi echipamentelor;

c) gradul de siguranţa necesar in asigurarea Serviciului;

d) necesitatea supravegherii utilajelor şi activităţilor.

4. În timpul prestării Serviciului, personalul trebuie să asigure funcţionarea activităţilor contractate, in conformitate cu regulamentele de exploatare, instrucţiunile/procedurile tehnice interne, graficele/diagramele de lucru si dispoziţiile personalului ierarhic superior pe linie operativa sau tehnico-administrativa.

**Capitolul 2 - ASIGURAREA SERVICIULUI DE DESZĂPEZIRE ȘI CONDIȚIILE DE FUNCȚIONARE**

**2.1 Curăţatul manual al zăpezii, gheţii şi poleiului**

1. Curăţatul manual al zăpezii, gheții și poleiului constă în strângerea zăpezii în grămezi, astfel încât să nu se stânjenească circulaţia auto sau pietonală şi să nu fie afectate utilităţile domeniului public**.**

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

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

**2.2 Pluguitul**

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 depăşeşte in general 7-8 cm., sau după caz ca urmare a constatărilor dispecerilor de serviciu dar nu este recomandata pe străzi cu denivelări mari.

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

**2.3 Combaterea gheţii şi 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 circulaţie.

2. Combaterea gheţii şi poleiului se face astfel:

* cu clorură de magneziu/calciu in stare solidă/lichidă.
* cu amestec de sare şi piatră spartă granulaţie 3-7 mm; proporţie amestec 15-50% sare, se aplică pe suprafeţe unde din anumite motive tehnice sau economice nu se poate îndepărta in totalitate stratul de zăpadă sau gheaţă.
* cu emulsie de clorură de sodiu (concentraţie 22-25%), eficientă în cazul în care temperatura nu scade sub -10°C (se poate aplica doar pe îmbrăcăminte etanşă, cu acordul administratorului drumului).
* cu sare (NaCl) amestecată cu inhibitori de coroziune sau împreună cu nisip sau orice alte materiale care prin acţiunea de împrăştiere să nu producă deteriorări sau înfundări ale canalizării stradale; sarea pură se va utiliza numai pe îmbrăcăminţile bine etanşeizate, doar cu avizul administratorului drumului public. Utilizarea sării nu este eficientă pentru temperaturi la suprafaţa carosabilului mai scăzute de -100C.

3. Prestaţia se face cu utilaje speciale şi se efectuează în special pe pante, poduri, în intersecţii, staţiile mijloacelor de transport în comun, pieţe, pe artere de circulaţie situate în apropierea cursurilor de apă ori a lacurilor, pe artere de circulaţie aglomerate.

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

5. La alegerea soluţiei de deszăpezire se va tine cont de starea carosabilului, natura îmbrăcămintei carosabilului condiţiile meteo din timpul iernii pentru asigurarea unui grad de aderenta optim si o protecţie adecvata a carosabilului in conformitate cu specificaţiile normativelor in vigoare.

6. Materialele antiderapante vor fi împrăştiate cat mai uniform pe suprafaţa carosabilului.

7. Operatorul serviciului de deszăpezire îşi 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 intervenţii pe toate străzile şi va conţine minim 500 tone piatră spartă cu granulaţia 3-7 mm şi minim 500 tone sare.

8. Costurile de achiziţionare a respectivelor materiale/substanţe se includ în tariful ofertat.

9. Operatorul are obligaţia de a solicita acceptul autorităţii contractante în vederea utilizării respectivelor materiale antiderapante/substanţe.

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

**2.4 Curăţarea de zăpadă si gheaţă a canalelor de scurgere de pe căile publice**

1. Pentru colectarea apelor meteorice se foloseşte reţeaua de canalizare care este în exploatarea şi întreţinerea Companiei AQUASERV S.A. Târgu Mureş.

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

3. Operatorul are obligaţia să încarce şi să transporte cantitatea de zăpadă colectată de pe raza municipiului Tg Mureş şi să o descarce pe rampa special amenajată.

**2.5 Încărcat şi transportat zăpada şi gheaţa**

1. Activitatea constă în umplerea manuală/mecanizată a mijloacelor de transport cu zăpada si gheaţa rezultate din curăţarea căilor publice.

2. Încărcatul mecanizat si transportul zăpezii si ghetii se vor face cu vehicule adecvate, până la asigurarea condiţiilor optime de circulaţie rutieră si pietonală.

3. Depozitarea zăpezii si gheţii rezultate in urma curăţirii 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 si pânzelor freatice în cazul topirii de la sine și totodată, evitarea blocării sistemului de scurgere-canalizare, datorită debitul mare de apă topită.

5. Încărcarea manuală şi mecanizată, transportul şi depozitarea zăpezii şi a gheţii de pe străzile care sunt situate în zona centrală și pe bulevardele principale aglomerate blocate cu maşini parcate, trebuie să înceapă imediat după terminarea activităţii de deszăpezire, sau concomitent cu operaţia de deszăpezire în cazul căderilor masive de zăpadă din zonele unde situaţia o impune.

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

**Capitolul 3 – REGULI GENERALE PRIVIND - CURĂŢAREA ŞI TRANSPORTUL ZĂPEZII DE PE CĂILE PUBLICE ŞI MENŢINEREA ÎN FUNCŢIUNE A ACESTORA PE TIMP DE**

**POLEI SAU DE ÎNGHEŢ**

  1. Operatorul care prestează activitatea de curăţare şi de transport al zăpezii îşi va organiza sistemul de informare şi control asupra stării drumurilor, precum şi a modului de pregătire şi acţionare pe timp de iarnă.

  2. Pentru asigurarea circulaţiei rutiere şi pietonale în condiţii de siguranţă în timpul iernii, operatorul va întocmi anual un program comun de acţiune cu autorităţile administraţiei publice locale, până la 1 octombrie, pentru acţiunile necesare privind deszăpezirea, prevenirea şi combaterea poleiului, care va cuprinde măsuri:

  a) pregătitoare;

  b) de prevenire a înzăpezirii şi măsuri de deszăpezire;

  c) de prevenire şi combatere a poleiului.

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

  a) stabilirea nivelurilor de prioritate de intervenţie pe străzile din cadrul localităţii şi dotarea necesară deszăpezirii pe timp de iarnă;

  b) organizarea unităţilor operative de acţiune;

  c) întocmirea programului de pregătire şi acţiune operativă în timpul iernii.

  4. La nivelul unităţilor administrativ-teritoriale se va întocmi anual, până la data de 1 noiembrie, programul de pregătire şi acţiune operativă în timpul iernii, care va cuprinde cel puţin:

  a) centralizatorul materialelor antiderapante, al carburanţilor şi lubrifianţilor;

  b) centralizatorul utilajelor şi mijloacelor de deszăpezire, combatere polei şi încărcare a zăpezii;

  c) lista străzilor şi a tronsoanelor de străzi pe care se va acţiona;

  d) lista străzilor şi a tronsoanelor de străzi pe care se va acţiona cu prioritate;

  e) lista străzilor pe care se află obiective sociale (creşe, grădiniţe, cămine de bătrâni, staţii de salvare, spitale, unităţi de învăţământ);

  f) lista mijloacelor de comunicare;

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

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

  i) lista staţiilor şi refugiilor de transport în comun;

  j) lista locaţiilor de depozitare a zăpezii;

  k) dispunerea spaţiilor pentru adunarea şi odihna personalului.

  5. Operaţiunile de curăţare şi transport al zăpezii şi de acţionare 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 şi al cursurilor de apă.

  6. Îndepărtarea zăpezii se va realiza atât manual, cât şi mecanizat, în funcţie de condiţiile specifice din teren.

  7. Îndepărtarea zăpezii manual se efectuează atât ziua, cât şi noaptea, în funcţie de necesităţi, cu respectarea instrucţiunilor de securitate şi sănătate a muncii.

  8. Operatorii serviciului de salubrizare vor avea convenţii încheiate cu Administraţia Naţională de Meteorologie, pentru a cunoaşte zilnic prognoza pentru următoarele 3 zile privind evoluţia temperaturii nocturne şi diurne şi a cantităţilor de precipitaţii sub formă de zăpadă.

  9. În funcţie de prognoza meteorologică primită, operatorul va acţiona preventiv pentru preîntâmpinarea depunerii stratului de zăpadă şi a formării poleiului.

  10. În cazul depunerii stratului de zăpadă şi formării gheţii, arterele de circulaţie a mijloacelor de transport în comun, spaţiile destinate traversării pietonale a străzilor, trotuarele din dreptul staţiilor mijloacelor de transport în comun, respectiv refugiile de pietoni ale staţiilor de tramvai, căile de acces la instituţiile publice, staţiile de metrou şi unităţile de alimentaţie 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 deszăpezire pentru degajarea cu prioritate a străzilor pe care circulă mijloacele de transport în comun.

  12. Acţiunea de deszăpezire trebuie să continue până la degajarea tuturor străzilor şi aleilor din cadrul localităţii.

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

  14. Evidenţa activităţii privind combaterea poleiului şi deszăpezirii străzilor din localitate pe timp de iarnă se va ţine de către operator într-un registru special întocmit pentru această activitate şi denumit "jurnal de activitate pe timp de iarnă".

  15. Jurnalul de activitate pe timp de iarnă, semnat de reprezentantul împuternicit al autorităţii administraţiei publice locale sau al asociaţiei de dezvoltare intercomunitară, după caz, constituie documentul primar de bază pentru verificarea activităţii şi decontarea lucrărilor efectuate.

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

  a) numele şi prenumele dispecerului;

  b) data şi ora de începere a acţiunii pe fiecare utilaj/echipă în parte;

  c) data şi ora de terminare a acţiunii pe fiecare utilaj/echipă în parte;

  d) străzile pe care s-a acţionat;

  e) activitatea prestată;

  f) forţa de muncă utilizată;

  g) utilajele/echipele care au acţionat;

  h) materialele utilizate şi cantitatea acestora;

  i) temperatura exterioară;

  j) condiţiile hidrometeorologice;

  k) grosimea stratului de zăpadă conform datelor primite de la Administraţia Naţională de Meteorologie;

  l) semnătura dispecerului;

  m) semnătura reprezentantului împuternicit al beneficiarului.

  17. Evidenţa se va ţine pe schimburi, separat pentru acţiunea cu utilaje şi separat pentru acţiunea cu forţe umane.

  18. Autorităţile administraţiei publice locale, 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 acţionat manual sau mecanizat.

  19. Locurile de depozitare vor fi amenajate astfel încât:

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

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

  c) dimensionarea să se realizeze pentru 50% din cantitatea medie multianuală de zăpadă, comunicată de Administraţia Naţională de Meteorologie pentru localitatea respectivă, căzută pe suprafaţa pentru care se realizează operaţia de deszăpezire, corelată cu unghiul taluzului natural pentru zăpada depozitată;

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

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

  21. Se interzice depozitarea zăpezii pe trotuare, în intersecţii, pe spaţii verzi sau virane.

  22. Încărcarea, transportul, descărcarea şi depozitarea zăpezii şi a gheţii acesteia trebuie să se realizeze în maximum 12 ore de la terminarea activităţii de deszăpezire.

  23. Consiliile locale sau asociaţiile de dezvoltare intercomunitară, după caz, pot stabili şi alte intervale de timp în care operatorul trebuie să asigure deszăpezirea, în funcţie de importanţa străzilor, abundenţa cantităţii de zăpadă, dotarea cu mijloace tehnice şi umane etc., dar nu mai mult de 24 de ore.

  24. Transportul, depozitarea şi descărcarea zăpezii şi a gheţii formate pe carosabil se realizează concomitent cu operaţia de deszăpezire.

  25. Autorităţile administraţiei publice locale ale unităţilor administrativ-teritoriale vor lua măsuri pentru prevenirea şi combaterea poleiului şi înzăpezirii străzilor din cadrul localităţii/localităţilor, pe toată perioada iernii, şi de apărare a lor împotriva degradării, în perioada de dezgheţ.

  26. Împrăştierea substanţelor chimice, în cazul în care prognoza meteorologică sau mijloacele de detectare locală indică posibilitatea apariţiei poleiului, a gheţii şi în perioada în care se înregistrează variaţii de temperatură care conduc la topirea zăpezii/gheţii urmată în perioada imediat următoare de îngheţ, se realizează în maximum 3 ore de la avertizare.

  27. Combaterea poleiului se face utilizând atât materiale antiderapante, cât şi fondanţi chimici în amestecuri omogene, iar împrăştierea acestora se realizează cât mai uniform pe suprafaţa părţii 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 substanţe 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 acţiunea de împrăştiere pot produce deteriorări prin acţiunea abrazivă ori prin lovire şi/sau înfundare a canalizării stradale este interzisă.

  30. Substanţele utilizate pentru prevenirea depunerii zăpezii, împotriva îngheţului şi pentru combaterea formării poleiului vor fi aprobate de autoritatea administraţiei publice locale sau asociaţia de dezvoltare intercomunitară.

  31. Autorităţile administraţiei publice locale sau operatorul au obligaţia să anunţe prin posturile de radio locale starea străzilor, locurile în care traficul este îngreunat ca urmare a lucrărilor de curăţare şi transport al zăpezii, străzile pe care s-a format poleiul, precum şi orice alte informaţii legate de activitatea de deszăpezire sau de combatere a poleiului, necesare asigurării unei circulaţii în siguranţă a pietonilor, a mijloacelor de transport în comun, a autovehiculelor care asigură aprovizionarea şi a celorlalte autovehicule.

**Capitolul 4 - DREPTURI SI OBLIGATII**

A. Drepturile si obligaţiile operatorilor serviciului de deszăpezire

***4.1 Operatorii Servicului au urmatoarele drepturi:***

1. sa incaseze contravaloarea serviciului de deszăpezire prestat/contractat, corespunzator tarifului aprobat de autoritatile administratiei publice locale, determinat in conformitate cu normele metodologice elaborate si aprobate de ANRSC;
2. sa asigure echilibrul contractual pe durata contractului ;
3. sa aiba exclusivitatea prestarii Serviciului pe raza unităţii administrativ-teritoriale;
4. sa aplice la facturare tarifele aprobate de autoritatile administraţiei publice locale;
5. 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 salubrizare și acceptarea situațiilor de plată de către Autoritatea Contractantă;
6. sa solicite recuperarea debitelor in instanta.

***4.2 Operatorii Serviciului au urmatoarele obligatii:***

1. să tina evidentele serviciului pentru a se putea stabili tarife juste în concordanţă cu cheltuielile efectuate;
2. să asigure prestarea Serviciului conform prevederilor contractuale si cu respectarea prezentului regulament, prescriptiilor, normelor si normativelor tehnice in vigoare;
3. 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;
4. 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;
5. 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;
6. să încheie contracte de asigurare pentru pagubele aduse la infrastructura exploatată în desfășurarea activitătilor;
7. să detina toate avizele, acordurile, autorizatiile necesare prestarii activitatilor specifice serviciului de deszăpezire, prevazute de legislatia in vigoare;
8. să respecte angajamentele luate prin contractele de prestare a serviciului de deszăpezire;
9. 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,
10. să presteze serviciul de deszăpezire cu respectarea principiilor universalitătii, accesibilitătii, continuităti si egalitatii de tratament intre utilizatori.
11. să respecte indicatorii de performanta stabiliti prin hotararea de dare in administrare a contractului de atribuire si precizati in regulamentul Serviciului, sa imbunatateasca in mod continuu calitatea activitatilor prestate;
12. să aplice metode performante de management care sa conduca la reducerea costurilor specifice de operare;
13. să factureze serviciile prestate in conformitate cu procedurile proprii de facturare aprobate de autoritatea contractantă, la tarife legal aprobate;
14. să inființeze activitatea de dispecerat si de inregistrare a reclamațiilor, avand un program de functionare permanent;
15. să inregistreze toate reclamatiile si sesizarile utilizatorilor intr-un registru si sa ia masurile de rezolvare ce se impun. In registru se vor consemna numele, prenumele persoanei care a reclamat si a primit reclamatia, adresa reclamantului, data si ora reclamatiei, data si ora rezolvarii, numarul de ordine al reclamatiei care va fi comunicat petentului. La sesizarile scrise operatorul are obligatia sa raspunda in termen de maximum 30 de zile de la inregistrarea acestora;
16. să veritice starea tehnică a utilajelor, echipamentelor și mijloacelor de transport, să le înlocuiască pe cele care prezintă defecțiuni;
17. să doteze utilajele și mijloacele auto cu sisteme de monitorizare GPS;
18. să îmbunătățească în mod continuu calitatea serviciilor prestate;

B. Drepturile si obligațiile utilizatorilor

***4.3 Utilizatorii au urmatoarele drepturi:***

1. să solicite si sa primeasca, in conditiile legii si ale contractelor de prestare, despagubiri sau compensatii pentru daunele provocate lor de catre operatori prin nerespectarea obligatiilor contractuale asumate ori prin prestarea unor servicii inferioare, calitativ si cantitativ, parametrilor tehnici stabiliti prin contract sau prin normele tehnice in vigoare;
2. să sesizeze autoritatilor administratiei publice locale orice deficiente constatate in sfera serviciului de deszăpezire si sa faca propuneri vizand inlaturarea acestora, imbunatatirea activitatii si cresterea calitatii Serviciului;
3. să se asocieze in organizatii neguvernamentale pentru apararea, promovarea si sustinerea intereselor proprii;
4. să primeasca si sa utilizeze informatii privind Serviciul despre deciziile luate in legatura cu acest serviciu de catre autoritatile administratiei publice locale, ANRSC sau operator, dupa caz;
5. să fie consultati, direct sau prin intermediul unor organizatii neguvernamentale reprezentative, in procesul de elaborare si adoptare a deciziilor, strategiilor si reglementarilor privind activitatile serviciului de deszăpezire;
6. să se adreseze, individual ori colectiv, prin intermediul unor asociatii reprezentative, autoritatilor administratiei publice locale sau centrale ori instantelor judecatoresti, in vederea prevenirii sau repararii unui prejudiciu direct ori indirect;
7. să li se presteze serviciul de deszăpezire in conditiile prezentului regulament, ale celorlalte acte normative in vigoare, la nivelurile stabilite in contract;
8. să conteste facturile cand constata incalcarea prevederilor contractuale;
9. să primeasca raspuns in maximum 30 de zile la sesizarile adresate operatorului sau autoritatilor administratiei publice locale si centrale cu privire la neindeplinirea unor conditii contractuale;
10. hotarârile autoritatilor administratiei publice locale cu privire la serviciul de deszăpezire vor fi aduse la cunostinta publica si orice utilizator din aria de prestare a serviciului are dreptul sa conteste prevederile acestora, în conditiile legii.
11. Utilizatorii au drept de acces fara discriminare la informatiile publice referitoare la serviciul de deszăpezire, atât operatorul cât si autoritatile administratiei publice locale având obligatia de a comunica informatii cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului, la structura tarifara si la clauzele contractuale in conformitate cu obligatiile asumate prin contract.

***4.4 Utilizatorii au urmatoarele obligatii:***

1. să respecte prevederile prezentului regulament si clauzele contractului de prestare a Serviciului;
2. să respecte normele dc igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare;
3. să accepte limitarea temporara a prestarii Serviciului ca urmare a executiei unor lucrari prevazute in programele de reabilitare, extindere si modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare;
4. să indeparteze zapada si gheata de pe trotuarele din dreptul imobilelor in care locuiesc;
5. 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 marcare a 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;
6. să îndepărteze țurțurii formați în jgheaburile clădirilor, care prezintă un potențial pericol pentru siguranța pietonilor;
7. montarea de către deținătorii de imobile a opritorilor de zăpadă, a jgheaburilor și burlanelor pentru colectarea de ape pluvial, înlocuirea jgheaburilor, 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 stabileste si aproba valorile indicatorilor de performanta ai Serviciului salubrizare și penalitățile aplicate operatorului în caz de nerealizare.

2. Indicatorii de performanta ai Serviciului sunt cei prevazuti in Anexa la prezentul regulament al Serviciului.

3. Autoritatile administratiei publice locale sunt responsabile de realizarea de catre operator a indicatorilor de performanta ai Serviciului, a clauzelor contractuale si a legislatiei in vigoare referitoare la serviciul de deszăpezire.

4. Autoritatile administratiei publice locale aplica penalitati contractuale operatorului Serviciului in cazul in care acesta nu presteaza Serviciul la parametri de eficienta si calitate la care s-a obligat ori nu respecta indicatorii de performanta ai Serviciului.

5. Indicatorii de performanta stabilesc conditiile ce trebuie respectate de operatori pentru asigurarea Serviciului.

6. Indicatorii de performanta asigura conditiile pe care trebuie sa le indeplineasca Serviciul, avandu-se in vedere:

1. continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ;
2. prestarea Serviciului pentru toti utilizatorii din aria sa de responsabilitate;
3. adaptarea permanenta la cerintele utilizatorilor;
4. excluderea oricarei discriminari privind accesul la serviciile de deszăpezire;
5. respectarea reglementarilor specifice din domeniul protectiei mediului si al sanatatii populatiei;
6. implementarea unor sisteme de management al calitatii, al mediului si al sanatatii si securitatii muncii.

7. Indicatorii de performanta pentru activitatea de deszăpezire, se referă la:

1. situația îndeplinirii parametrilor din contractul de delegare (program, orarul de funcționare pe ore și zile, ritmicitatea serviciului);
2. relațiile generale operator-utilizator;
3. situația personalului angajat: număr, structură, accidente de muncă, stare de sănătate;
4. starea tehnică a infrastructurii și a vehiculelor;
5. 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 performantță 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 salubrizare 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 nccesară punerea în întârziere sau îndeplinirea vreunei formalități prealabile.

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

1. realizarea serviciului de deszăpezire conform prevederilor contractuale;
2. 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;
3. înregistrarea activităților privind măsurarea prestaiiilor, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
4. 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:

1. modului de aplicare a legislatiei si a normelor emise de ANRSC;
2. modului de respectare si indeplinire a obligatiilor contractuale asumate;
3. calitatii si eficientei activitatilor prestate la nivelul indicatorilor de performanta stabiliti in contract;
4. 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;
5. respectarii parametrilor ceruti prin prescriptiile tehnice si a normelor metodologice.

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

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

12. Indicatorii de Performanță stipulează cuantumul 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 performanta intr-un procent de 90-99%

- 5% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanta intr-un procent de 75-89%

- 10% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanta intr-un procent de 66-74%

- 50% pentru neîndeplinirea indicatorilor minimi de performanta intr-un procent sub 66% din sumele achitate de Beneficiar Operatorului în cursului anului in care s-a constatat neîndeplinirea indicatorilor de performanta.

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

* 1. abaterea cu nerespectarea programelor stabilite în Contract şi în Regulamentul Serviciului (500 lei/abatere);
  2. abaterea cu nerespectarea traseelor de deszăpezire (500 lei/abatere);
  3. utilizarea unui vehicul de deszăpezire care nu corespunde cerinţelor tehnice stabilite prin Contract sau Indicatori de Performanţă (250 lei/vehicul);
  4. netransmiterea informaţiilor solicitate către Beneficiar sau alte Autorităţi Competente sau dacă informaţia solicitată nu este transmisă în termenul stabilit, în conformitate cu Contractul (500 lei/zi întârziere);

6. Pentru incalcari ale conditiilor de executie a operatiilor de curăţare şi transport a zăpezii de pe căile publice şi menţinerea în funcţiune a acestora pe timp de polei sau de îngheţ, prestatorul va fi sancționat dupa cum urmează:

1. pentru efectuarea parțială sau necorespunzătoare a lucrărilor lunare specifice activității de deszăpezire 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;
2. pentru neefectuarea a peste 2% din programul de lucru, se penalizează cu 5% din valoarea devizului prestației lunare prezentat;
3. pentru neefectuarea a peste 5% din programul de lucru, se penalizează cu 15% din valoarea devizului prestației lunare prezentat;
4. pentru neefectuarea a peste 10% din programul de lucru, se penalizează cu 30% din valoarea devizului prestației lunare prezentat;
5. 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. Contravenţiile în domeniul serviciului de deszăpezire din municipiul Târgu Mureș atât pentru utilizatori, cât şi pentru operatori, şi cuantumul amenzilor aplicate sunt cele prevăzute în:

- Legea nr.51/2006 privind serviciile comunitare de utilităţi publice, cu modificările şi completările ulterioare

- Legii nr.101/2006 privind serviciul de salubrizare a Localităţilor, cu modificările şi 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 ŞI ADMINISTRAŢIEI PUBLICE.

8. Constatarea contravenţiilor si aplicarea sancţiunilor contravenţionale se face de către împuterniciţii primarilor şi de împuterniciţii preşedintelui ANRSC.

9. La constatarea contravenţiilor si aplicarea sancţiunilor contravenţionale sunt aplicabile prevederile OG nr.2/2001 privind regimul juridic al contravenţiilor, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările şi completările ulterioare.

10. În plus fata 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 sancţiuni poate fi modificat în funcţie de schimbările legislative care pot surveni şi/sau de decizii în acest sens luate de autorităţile administraţiei publice locale.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr. crt.** | **Descrierea faptei care intră sub incidenţa sancţiunii** | **Contravenţii** | **Cuantumul amenzii**  **(lei)** |
| 1 | Refuzul Operatorilor de a pune la dispoziţie autorităţii de reglementare competente datele şi informaţiile solicitate sau furnizarea incorectă şi incompletă de date şi informaţii necesare desfăşurării activităţii acesteia; | L. 51/2006  Art. 47 al.  (3) lit. b | 10.000 - 50.000 |
| 2 | Furnizarea/prestarea serviciului de deszăpezire în afara parametrilor tehnici cantitativi şi calitativi adoptaţi prin contract şi Regulament; | L. 51/2006  Art. 47 al.  (3) lit. c | 10.000 - 50.000 |
| 3 | Neaplicarea măsurilor stabilite cu ocazia activităţilor de control; | L. 51 /2006  Art. 47 al.  (4) lit. b | 30.000 - 50.000 |
| 4 | Practicarea unor preţuri şi tarife mai mari decât cele aprobate de autorităţile administraţiei publice locale, în baza metodologiilor stabilite de autorităţile de reglementare competente; | L. 51/2006  Art. 47 al.  (4) lit. e | 30.000 - 50.000 |
| 5 | Prestarea de către Operator a uneia dintre activităţile reglementate de Legea nr. 101 /2006 fără aprobarea  autorităţilor administraţiei 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 şi de a permite verificările şi inspecţiile prevăzute prin  reglementări sau dispuse de autoritatea de reglementare competentă, precum şiobstrucţionarea acesteia în  îndeplinirea atribuţiilor sale; | L. 51/2006  Art. 47 al.  (4) lit. a | 30.000 - 50.000 |
| 7 | Nerespectarea de către Operatori a normelor privind  protecţia igienei publice şi a sănătăţii populaţiei, a mediului de viaţă al populaţiei şi a mediului. | L. 51/2006  Art. 47 al. | 30.000 -  50.000 |
|  |  | (4) lit. h |  |
|  | Sistarea nejustificată a serviciului sau refuzul de a relua | L. 51/2006 | 5.000 - |
| 8 | activitatea după achitarea la zi a debitelor restante. | Art. 47 al. | 10.000 |
|  |  | (2) lit. c |  |

**Capitolul 8 - DISPOZIȚII TRANZITORII ȘI FINALE**

Prezentul regulament a fost elaborat şi adoptat cu respectarea prevederilor regulamentului-cadru, în funcţie de particularităţile municipale şi de interesele actuale şi de perspectivă ale Autorității Contractante.

**Anexa - INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

***ACTIVITĂȚILE DE CURĂȚARE ȘI TRANSPORT ZĂPADA DE PE CĂILE PUBLICE ȘI***

***MENȚINEREA ÎN FUNCȚIUNE A ACESTORA PE TIMP DE POLEI SAU ÎNGHEȚ***

***DIN MUNICIPIUL TARGU MURES***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.**  **Crt** | **INDICATORI DE PERFORMANTA** | **TRIMESTRUL** | | | | **Total an** |
| **I** | **II** | **III** | **IV** |
| **1.** | **Indicatori de performanta generali** | | | | | |
| **1.1.** | **CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE STRADALĂ ȘI DEZĂPEZIRE** | | | | | |
|  | a) numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati | 90% | 90% | 90% | 90% | 90% |
| **1.2.** | **MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE** | | | | | |
|  | a) numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori | 95% | 95% | 95% | 95% | 95% |
|  | b) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% |
|  | c) procentul de solicitari de la lit.c)care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | d) numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale. | < 5% | < 5% | < 5% | < 5% | < 5% |
|  | e) numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale | < 5% | < 5% | < 5% | < 5% | < 5% |
|  | f) penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale raportate la valoarea prestatiei, pe activitati. | - | - | - | - | - |
| **1.3.** | **FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR** | | | | | |
|  | a) numarul de reclamatii privind facturarea serviciilor | 0,6% | 0,6% | 0,6% | 0,6% | 0,6% |
|  | b) procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 30 zile | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | c) procentul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit justificate | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% |
|  | d) valoarea totala a facturilor incasate raportate la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati | 80% | 80% | 80% | 80% | 80% |
| **1.4.** | **RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR** | | | | | |
|  | a) numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si | 0,10% | 0,10% | 0,10% | 0,10% | 0,10% |
|  | categorii de utilizatori |  |  |  |  |  |
|  | b)procentul din totalul de la it.a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
|  | c) procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi intemeiat | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
| **2.** | **INDICATORI DE PRFORMANTA GARANTATI** | | | | | |
| **2.1.** | **INDICATORI DE PRTFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A**  **SERVICIULUI** | | | | | |
|  | a)numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
|  | b) numarul de incalcari ale obligatiilor operatorilor rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| **2.2.** | **INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI**  **CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE / PRESTARE** | | | | | |
|  | a) Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au accidentat din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
|  | b)valoarea despagubirilor acordate de operator  pentru situatiile de la lit.a) raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
|  | c) numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Raportarea indeplinirii indicatorilor se va face anual. Indicatorii stabiliti pot fi ajustati

(modificati,suplimentati) pe parcursul derularii contractului prin act aditional la contractul incheiat

DIRECTOR ADP

Moldovan Florian