

**ANEXA 1**  
**la regulamentul-cadru**

**INDICATORI MINIMALI**  
**de performanță și de evaluare a serviciilor de salubritate a localităților**

Nr. crt	Indicatori	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6

1 Indicatori generali

1.1. Contractarea serviciilor de salubritate

a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;

b) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai serviciului de salubritate

1.2. Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor de salubritate prestate

a) numărul de recipiente de precollectare distribuite, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări;

b) numărul anual de sesizări din partea agenților de protecția mediului;

c) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică;

d) numărul de reclamații privind valorile facturate, pe tipuri de activități;

e) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise;

f) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor prestate, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de activități.

1.3. Calitatea serviciilor de salubritate prestate

a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai serviciului, pe tipuri de utilizatori și tipuri de activități;

b) numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul legal, din total număr de reclamații;

c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și a parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de activități;

*REGULAMENT SALUBRITATE - ANEXA I*

d) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune provocate prin nerespectarea condițiilor de preselectare a deșeurilor.

## 2. Indicatori garantați

### 2.1. Indicatori garantați prin licența de prestare a serviciului de salubritate

a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență;

b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele A.N.R.S.C. și Gărzii de Mediu, modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obligații.

### 2.2. Indicatori a căror nerespectare atrage penalități contractuale

a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate deteriorării de către operator a recipientelor utilizatorilor sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a serviciului de salubritate;

b) numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor.