

CONSILIUL LOCAL AL MUNICIPIULUI ROMAN

REGULAMENT

PENTRU CONCESIONAREA SERVICIULUI PUBLIC DE
SALUBRIZARE A MUNICIPIULUI ROMAN
COMPONENTA „ PRECOLECTAREA, COLECTAREA ȘI
TRANSPORTUL DEȘEURILOR MUNICIPALE, INCLUSIV ALE
DEȘEURILOR TOXICE PERICULOASE DIN DEȘEURILE MENAJERE,
CU EXCEPȚIA CELOR CU REGIM SPECIAL “

CAPITOLUL I - Acte normative de referință

Art. 1. Prezentul Regulament pentru concesionarea serviciului public de salubritate din municipiul Roman, activitatea de precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special denumit în continuare Regulament, a fost elaborat având în vedere prevederile următoarelor acte normative: Legea nr. 51/2006, legea serviciilor comunitare de utilități publice a serviciilor publice de gospodărie comunală, Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, H.G. nr. 71 din 24.01.2007 pentru aprobarea Normelor de aplicare a prevederilor OUG 34/2006, H.C.L. Roman nr. 169/2007 – privind aprobarea Contractului de prestare a serviciului de salubritate a Municipiului Roman și H.C.L. Roman nr.33/2008 prin care s-a aprobat Regulamentul serviciului de salubritate al municipiului Roman.

CAPITOLUL II - Dispoziții generale

Art. 2. Prezentul Regulament stabilește cadrul juridic unitar privind etapele și modalitățile ce trebuie îndeplinite în procedura de concesionare a serviciului public de salubritate din municipiul Roman.

Art. 3. (1) Obiectul concesiunii îl reprezintă Serviciul public de salubritate a municipiului Roman, componenta de precolectare, colectare și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special.

(2) Monitorizarea procesului de delegare prin concesiune a gestiunii serviciului public de salubritate se face de către A.N.R.M.A.P.

Art. 4. Delegarea gestiunii serviciului public de salubritate, activitatea de precolectare, colectare și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special denumit în continuare serviciul public de salubritate, se face în conformitate cu legislația în vigoare, în condiții de transparență, imparțialitate și competitivitate, prin contract de concesiune.

CAPITOLUL III - Delegarea gestiunii prin contract de concesiune

SECȚIUNEA 1 - Proceduri prealabile delegării gestiunii serviciului public de salubritate prin contract de concesiune

Art. 5. (1) Contractul de delegare a gestiunii prin concesiune are ca obiect serviciul public de salubritate - activitatea de precolectare, colectare și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special.

(2) Concesionarea serviciului public de salubritate a municipiului Roman se face prin licitație publică deschisă.

Art. 6. (1) În scopul ținerii evidenței documentelor și informațiilor cu privire la desfășurarea procedurilor de delegare a gestiunii serviciului public de salubritate și la derularea contractului de concesiune, Consiliul Local al municipiului Roman, în calitate de concedent, va întocmi și va păstra un registru care va cuprinde date și informații referitoare la derularea procedurilor prealabile încheierii contractului de concesiune; se vor preciza cel puțin datele și informațiile referitoare la studiul de fundamentare, la depunerea candidaturilor și la oferte, date și informații referitoare la încheierea și derularea contractului de concesiune; se vor preciza cel puțin datele și informațiile referitoare la obiectul contractului de concesiune, durata acestuia, termenele de plată a redevenței, obligațiile de mediu.

(2) Registrul se întocmește și se păstrează la sediul Primăriei municipiului Roman.

Art. 7. (1) Toate documentele licitației publice, întocmite pe parcursul desfășurării procedurilor de licitație publică, se vor păstra de către Consiliul Local al municipiului Roman, într-un dosar al delegării gestiunii serviciului public de salubritate a municipiului Roman.

(2) Consiliul local are obligația de a păstra confidențialitatea documentelor din dosarul delegării gestiunii serviciului public de salubritate a municipiului Roman.

SECȚIUNEA 2 - Inițierea delegării gestiunii serviciului public de salubritate a municipiului Roman prin concesiune

Art. 8. Consiliul Local al Municipiului Roman în calitate de concedent, a aprobat concesiunea serviciului public de salubritate (toate componentele) și a Caietului de sarcini și a Regulamentului pentru concesiune, prin H.C.L. Roman nr. 20/2006, respectiv nr. 89/2006.

Având în vedere modificarea legislației specifice domeniului, se impune a fi aduse modificări în Regulamentul privind organizarea licitației și Caietul de sarcini pentru componenta „Precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special”.

În consecință, se inițiază procedura de concesiune a serviciului de salubritate pentru componenta „Precolectarea, colectarea și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special”, prin aprobarea prezentului regulament, a caietului de sarcini și a Fișei de date a concesiunii, urmând publicarea anunțului pentru organizarea licitației, conform procedurilor legale.

SECȚIUNEA 3 - Caietul de sarcini

Art. 9. (1) Prezentul caiet de sarcini cuprinde condițiile minime pentru desfășurarea licitației pentru delegarea gestiunii serviciului public de salubritate prin concesiune a componentei: „Precolectarea, colectarea și

transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special”.

(2) Conținutul prezentului regulament, a caietului de sarcini împreună cu Fisa de date a concesiunii se aprobă prin hotărâre a Consiliului local.

Art. 10. Caietul de sarcini cuprinde:

- a) obiectivele pe termen lung, mediu și imediate ale concesiunii;
- b) modul de operare vizat pentru derularea concesiunii, inclusiv, dacă este cazul, investițiile pe care concesionarul va fi obligat să le realizeze și termenul de realizare a acestora;
- c) descrierea activităților, condiții generale tehnice și de calitate, datele necesare identificării exacte a serviciului public de sa ce face obiectul delegării de gestiune, care rezultă din fundamentarea tehnico-economică prevăzută în studiul de oportunitate, aria în care se desfășoară activitatea concesionată;
- e) propunerea autorității contractante de distribuție a riscurilor concesiunii;
- f) clauze financiare și de asigurări;
- g) cuantumul garanțiilor care urmează a fi constituite, după caz.
- h) condițiile de exploatare a serviciului public de salubritate a municipiului Roman;
- i) obligațiile privind protecția mediului, a sănătății publice și siguranța în exploatare, stabilite conform legislației în vigoare;
- j) durata pentru care se face delegarea gestiunii;
- k) redevența minimă;
- l) condiții specifice legate de natura bunurilor și serviciilor ce fac obiectul concesiunii, cu privire la aspecte precum: exploatarea în condiții de siguranță, folosirea și conservarea patrimoniului public încredințat prin delegarea de gestiune, protecția mediului, protecția muncii, sănătatea publică, condiții impuse de acordurile și de convențiile internaționale la care România este parte, condiții de adaptare treptată la normele Uniunii Europene și altele;
- m) clauze referitoare la încetarea contractului de concesiune;
- n) controlul exercitat de concedent și cerințele de raportare;
- o) condițiile de eligibilitate a operatorilor care participă la licitația publică de concesiune a gestiunii serviciului public de salubritate;
- p) criteriile de selecție a ofertelor și ponderea acestora pe o scală ce măsoară importanța criteriilor.

SECȚIUNEA a 4-a - Anunțul publicitar

Art. 11. (1) După aprobarea caietului de sarcini, Consiliul Local Roman va proceda la publicarea anunțului privind organizarea licitației.

(2) Anunțul de participare se va transmite spre publicare operatorului Sistemului Electronic de Achiziții Publice(SEAP), prin mijloace electronice, prin utilizarea aplicației disponibile la adresa de internet www.e-licitatie.ro și va conține în mod obligatoriu:

1. Denumirea, adresa, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale autorității contractante
 2. Denumirea, adresa, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale biroului de la care se poate solicita documentația de atribuire, costul și condițiile de plată în vederea obținerii documentației de atribuire.
 3. a) Locul execuției prestării serviciilor
b) Obiectul concesiunii; natura și dimensiunea prestațiilor
c) Durata contractului
 4. a) Termenul de depunere a ofertelor
b) Adresa la care trebuie transmise ofertele
c) Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele
d) Data, ora și locul deschiderii ofertelor
 5. Condițiile personale, tehnice și financiare pe care trebuie să le îndeplinească ofertanții
 6. Criterii utilizate la atribuirea contractului
 7. După caz, procentajul minim din lucrări care trebuie acordat părților terțe
 8. Data trimiterii spre publicare a anunțului de participare
 9. Denumirea și adresa organismului competent de rezolvare a contestațiilor și, după caz, de mediere. Informații exacte privind termenele de depunere a contestației și, după caz, denumirea, adresa, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale biroului de la care se pot obține aceste informații.
 10. Numărul de exemplare în care se depune oferta.
- (3) Anunțul privind organizarea licitației se va afișa și la sediul Primăriei municipiului Roman.

SECȚIUNEA a 5-a Instrucțiuni privind organizarea și desfășurarea procedurii de delegare a gestiunii serviciului public de salubritate prin contract de concesiune

Art. 12. Instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesiune serviciului public de salubritate, precum și criteriile de selecție vor fi puse la dispoziția celor interesați, odată cu vânzarea caietului de sarcini.

I. Comisia de evaluare

Art. 13. (1) Membrii comisiei de evaluare se numesc prin hotărâre a Consiliului local al municipiului Roman.

(2) Comisia de evaluare va fi alcătuită dintr-un număr impar de membri, care nu poate fi mai mic de 5 și doi membri supleanți.

(3) Din comisia de evaluare vor face parte reprezentanți ai concedentului, dintre care cel puțin unul cu pregătire juridică;

(4) Președintele comisiei de evaluare este numit de concedent dintre reprezentanții acestuia în comisia de evaluare.

(5) Secretarul comisiei de evaluare este numit de către președinte dintre membrii comisiei de evaluare.

(6) Concedentul are dreptul de a înlocui un membru al comisiei de evaluare cu un membru de rezervă numai dacă persoana care urmează să fie înlocuită nu are posibilitatea, din motive obiective, de a-și îndeplini atribuțiile care rezultă din calitatea de membru al comisiei de evaluare. După producerea înlocuirii, calitatea de membru al comisiei de evaluare este preluată de către membrul de rezervă care își va exercita atribuțiile aferente până la finalizarea procedurii de atribuire.

(7) La ședințele comisiei de evaluare președintele poate invita pentru consultare experți externi.

(8) Reprezentanții concedentului ori invitații care sunt soț/soție, rude sau afini până la gradul al patrulea inclusiv cu persoanele fizice participante la licitația publică, cu asociații, cu acționarii care dețin poziție de control în societățile comerciale participante la licitația publică, conflicte de interese nu pot fi membri ai comisiei de evaluare.

(9) Membrii comisiei de evaluare și invitații sunt obligați să dea o declarație de compatibilitate, imparțialitate și confidențialitate pe propria răspundere, după termenul limită de depunere a ofertelor/candidaturilor, care se va păstra la dosarul concesiunii.

(10) În caz de incompatibilitate, președintele comisiei de evaluare îl va sesiza de îndată pe concedent despre existența stării de incompatibilitate și va dispune înlocuirea persoanei incompatibile.

(11) Atribuțiile comisiei de evaluare sunt:

a) deschiderea ofertelor și, după caz, a altor documente care însoțesc oferta;

b) verificarea îndeplinirii criteriilor de eligibilitate/calificare de către ofertanți/candidați, astfel cum au fost acestea solicitate prin documentația de atribuire;

c) verificarea propunerilor tehnice prezentate de ofertanți, din punct de vedere al modului în care acestea corespund cerințelor minime din caietul de sarcini sau din documentația descriptivă;

d) verificarea propunerilor financiare prezentate de ofertanți;

e) stabilirea ofertelor admisibile;

f) aplicarea criteriilor de atribuire, astfel cum a fost prevăzut în documentația de atribuire, și stabilirea ofertei câștigătoare;

g) în cazuri justificate conform prevederilor art. 209 din Ordonanța de urgență 34/2006, elaborarea unei propuneri de anulare a procedurii de atribuire;

h) elaborarea raportului procedurii de atribuire, potrivit prevederilor art. 213 alin. (2) din O.U.G. 34/2006.

(12) Comisia de evaluare este legal întrunită numai în prezența tuturor membrilor.

(13) Comisia de evaluare adoptă decizii în mod autonom și numai pe baza criteriilor de selecție prevăzute în instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesiune.

(14) Deciziile comisiei de evaluare se adoptă cu votul a cel puțin două treimi din numărul membrilor săi. Membrii comisiei de evaluare care nu sunt de acord cu decizia adoptată au obligația de a-și prezenta punctul de vedere în scris, elaborând în acest sens o notă individuală, care se atașează la raportul procedurii de atribuire.

(15) Membrii comisiei de evaluare au obligația de a păstra confidențialitatea datelor, informațiilor și a documentelor cuprinse în candidaturile sau în ofertele analizate.

(16) Membrii comisiei de evaluare pentru activitatea depusă în cadrul acesteia pot primi o indemnizație din sumele percepute ca taxe în cadrul procedurii, după deducerea cheltuielilor de organizare a licitației.

II. Depunerea ofertelor

Art. 14. (1) Ofertele vor fi redactate în limba română.

(2) Ofertele se depun la locul precizat în anunțul publicitar, în plic închis și sigilat, în două exemplare, unul „original” și unul „copie”. Fiecare exemplar va conține la rândul său trei plicuri distincte, sigilate, care conțin:

- Documente de calificare;
- Oferta tehnică;
- Oferta financiară,

care vor respecta condițiile prevăzute la alin.(3) și în termenul menționat la alin.(4).

(3) Ofertele trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

a) plicul exterior trebuie să fie însoțit de:

- Scrisoarea de înaintare;
- Dovada constituirii garanției de participare la licitație;
- Împuternicire pentru reprezentanții ofertanților ce participă la licitație;
- Dovada cumpărării caietului de sarcini.

b) fiecare participant poate depune doar o singură ofertă;

c) ofertele vor fi înregistrate, în ordinea primirii, într-un registru special, precizându-se data și ora primirii acestora;

d) ofertele primite și înregistrate după termenul limită de primire prevăzut în anunțul publicitar vor fi excluse de la licitație și vor fi înapoiate ofertanților fără a fi deschise;

e) oferta va fi depusă în două exemplare, număr ce va fi prevăzut în anunțul publicitar. Fiecare exemplar trebuie aibă paginile numerotate și să fie semnat de către ofertant.

(4) Termenul de primire a ofertelor este cel stabilit în anunțul de participare și este de minimum 28 de zile de la data anunțului de participare.

Art. 15. Oferta trebuie să conțină detaliat toate condițiile prevăzute în caietul de sarcini și alte obligații pe care ofertantul și le asumă în cazul în care va câștiga licitația, precum și date tehnice și financiare referitoare la:

- a) standardele de calitate și indicatorii de performanță a serviciului public de salubritate a localității ce urmează a fi prestat;
- b) prețurile și/sau tarifele pe care și le propune să le practice;
- c) redevența pe care se obligă să o achite autorității administrației publice locale competente.

Art. 16. (1) Participanții la licitație vor depune o garanție de participare la licitație.

(2) Garanția de participare la licitație se constituie prin scrisoare de garanție bancară, care se prezintă în original, înainte de deschiderea plicurilor, în cuantumul stabilit, până la data și pentru perioada prevăzute în documentația de atribuire și este cea stabilită în instrucțiunile privind organizarea și desfășurarea procedurii de concesionare.

(3) Ofertantul va pierde garanția de participare la licitație dacă își retrage oferta înainte de desemnarea câștigătorului sau dacă refuză semnarea contractului de delegare de gestiune în perioada de valabilitate.

(4) Garanția de participare la licitație a ofertantului declarat câștigător se restituie de către concedent în termen de cel mult trei zile lucrătoare de la data semnării contractului.

(5) Concedentul este obligat să restituie celorlalți ofertanți garanția de participare la licitație, după semnarea contractului cu ofertantul declarat câștigător, dar nu mai târziu de 3(trei) zile lucrătoare de la data expirării perioadei de valabilitate a ofertei.

Art. 17. Ofertele sigilate vor îndeplini pe lângă cerințele impuse în fișa de date a concesiunii și cerințele art. 14 din prezentul regulament, următoarele:

1. Pe plicul exterior se va indica licitația publică pentru care este depusă oferta.
2. Pe plicurile interioare se înscriu numele sau denumirea ofertantului, precum și sediul social al acestuia.
3. Plicurile sigilate vor fi predate comisiei de evaluare în ziua fixată pentru deschiderea lor.

III. Desfășurarea licitației publice deschise

Art. 18. (1) Înainte de deschiderea plicurilor comisia de evaluare elimină numai ofertele care sunt inacceptabile(întârziate și cele care nu fac dovada constituirii garanției de participare.

(2) Plicurile vor fi deschise de către președintele comisiei de evaluare care are obligația de a anunța următoarele informații:

- denumirea (numele) ofertanților;
- modificările și retragerile de oferte;
- existența garanțiilor de participare;
- elementele principale ale propunerilor financiare, inclusiv prețul;
- cursul de referință care va sta la baza comparării prețurilor la evaluarea ofertelor prezentate într-o altă monedă;
- propuneri de oferte alternative (dacă este cazul);

- orice alte detalii și precizări pe care comisia de evaluare le consideră necesare.

(3) Comisia de evaluare va întocmi un proces-verbal de deschidere care trebuie să includă informațiile anunțate de către președintele comisiei.

(4) Procesul-verbal privind ședința de deschidere a ofertelor va fi semnat de către membrii comisiei și de către reprezentanții ofertanților care sunt prezenți la deschiderea ofertelor.

Art. 19. Orice decizie cu privire la calificarea ofertanților, respectiv candidaților, sau, după caz, cu privire la evaluarea ofertelor va fi luată de către comisia de evaluare în cadrul unor ședințe ulterioare ședinței de deschidere a ofertelor.

Art. 20. Comisia de evaluare are obligația de a desfășura activitățile de examinare și evaluare numai la sediul autorității contractante.

După analizarea ofertelor, comisia de evaluare poate cere ofertanților, în scris, precizări cu privire la conținutul ofertei.

Art. 21. (1) Comisia de evaluare alege oferta pe care o consideră cea mai bună din punct de vedere al satisfacerii criteriilor de calificare și selecție precum și a celor de atribuire prevăzute în Anexa nr. 1.

Comisia de evaluare va face evaluarea ofertelor depuse, pe baza criteriilor de selecție prezentate și în conformitate cu numărul maxim de puncte pentru fiecare criteriu. Criteriile de selecție prezentate sunt minime.

(2) În cazul în care există punctaje egale între ofertanții clasati pe primul loc, departajarea acestora se va face în funcție de punctajul obținut pentru criteriul „nivelul calitativ, tehnic și funcțional al serviciului prestat”.

Art. 22. (1) Pe baza evaluării ofertelor comisia de evaluare întocmește un raport care cuprinde descrierea procedurii de concesiune și operațiunile de evaluare, elementele esențiale ale ofertelor depuse și motivele alegerii ofertantului câștigător sau, în cazul în care nu a fost desemnat câștigător nici un ofertant, cauzele respingerii, precum și procesul-verbal de evaluare a ofertelor.

(2) Procesul-verbal de evaluare a ofertelor este întocmit de către secretarul comisiei de evaluare și se semnează de către toți membrii acesteia.

Art. 23. (1) Raportul întocmit de Comisia de evaluare, precum și ofertele prezentate vor fi depuse la dosarul delegării de gestiune.

(2) În termen de 3 zile calendaristice de la emiterea raportului comisiei de evaluare, concedentul procedează la informarea ofertantului câștigător despre alegerea sa, precum și la anunțarea celorlalți ofertanți despre respingerea ofertelor lor.

(3) În cadrul comunicării prevăzute la art. 206 alin. (2) din OUG 34/2006, concedentul are obligația de a informa ofertanții/candidații care au fost respinși sau a căror ofertă nu a fost declarată câștigătoare asupra motivelor care au stat la baza deciziei respective, după cum urmează:

a) fiecărui candidat respins, motivele concrete care au stat la baza deciziei de respingere a candidaturii sale;

b) pentru fiecare ofertă respinsă, motivele concrete care au stat la baza deciziei de respingere, detaliindu-se argumentele în temeiul cărora oferta a fost considerată inacceptabilă și/sau neconformă, îndeosebi elementele ofertei care nu au corespuns cerințelor de funcționare și performanță prevăzute în caietul de sarcini;

c) fiecărui ofertant care a prezentat o ofertă acceptabilă și conformă, prin urmare admisibilă, dar care nu a fost declarată câștigătoare, caracteristicile și avantajele relative ale ofertei/ofertelor câștigătoare în raport cu oferta sa, numele ofertantului căruia urmează să i se atribuiască contractul de achiziție publică sau, după caz, ale ofertanților cu care urmează să se încheie un acord-cadru;

d) fiecărui operator economic dintre cei prevăzuți la lit. a) - c), data limită până la care au dreptul de a depune contestație, avându-se în vedere prevederile art. 272 din O.U.G. 34/2006.

Art. 24. În cazul în care licitația publică deschisă nu a condus la desemnarea unui câștigător, se va consemna această situație într-un proces-verbal, și se va dispune anularea procedurii și reluarea acesteia în condițiile legii.

CAPITOLUL IV - Dispoziții privind exercitarea dreptului de control

Art. 25. Dreptul de control asupra delegării gestiunii serviciilor publice de salubritate se efectuează de către instituțiile abilitate de lege.

Art. 26. Activitățile de monitorizare și control al modului de respectare a obligațiilor stabilite în contractele de delegare a gestiunii serviciului public de salubritate a municipiului Roman se realizează de Consiliul local al municipiului Roman.

CAPITOLUL V - Sancțiuni

Art. 27. (1) Încălcarea unui contract de delegare a gestiunii serviciilor publice de salubritate din municipiul Roman fără licitație publică sau unui operator nelicențiat constituie contravenție și se sancționează potrivit legii.

Anexa I la Regulament

CONTRACT Nr...../...../...../.....

de concesionare a serviciului public de salubritate

Capitolul I. - Părțile contractante

Municipiul Roman, Județul Neamț, reprezentat prin prof. Laurențiu Dan Leoreanu având funcția de Primar, în calitate de **Concedent**, pe de o parte,

și

S.C. (actul constitutiv al agentului economic)

_____ Cod Unic de

Înregistrare _____ cu sediul principal în

_____ str. _____ nr. _____ bl. _____

sc. __ et. __ ap. _____ județ/sector _____ reprezentată prin

_____ având funcția de _____

în calitate de **Concesionar**

la data de _____ la sediul concedentului (alt loc, adresă

etc.) _____, în temeiul OUG nr.34/2006 și

a Hotărârii Consiliului Local al Municipiului Roman de aprobare a concesionării nr. _____ din _____ s-a încheiat prezentul contract de concesiune

Capitolul II. - Obiectul contractului

Art. 1. Obiectul contractului de concesiune este exploatarea serviciului public de salubritate în conformitate cu obiectivele beneficiarului.

Art. 2. Serviciul de salubritate cuprinde următoarele activități:

a) precoletarea, colectarea, transportul și depozitarea reziduurilor solide, cu excepția deșeurilor toxice, periculoase și a celor cu regim special;

Art. 3. Obiectivele concedentului sunt:

- a) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor prin promovarea calității și eficienței acestor servicii;
- b) promovarea calității și eficienței acestor servicii;
- c) dezvoltarea durabilă a serviciilor;
- d) protecția mediului înconjurător.

Art. 4. Categoriile de bunuri ce vor fi utilizate de concesionar în derularea concesiunii sunt următoarele:

- a) bunuri proprii
- b) bunuri puse la dispoziție de concedent

Capitolul III. - Dispoziții generale

Art. 5. Contractul de concesiune are ca anexe următoarele:

- a) caietul de sarcini;
- b) oferta câștigătoare;
- c) inventarul bunurilor proprietate publică și privată aferente serviciului;
- d) procesul verbal de predare-preluare a serviciului delegat.

Art. 6. (1) Autoritățile administrației publice locale păstrează prerogativele privind adoptarea politicilor și a strategiilor de dezvoltare a serviciilor de salubritate, precum și dreptul de a urmări, controla și de a supraveghea îndeplinirea obligațiilor privind realizarea serviciilor de salubritate:

- a) respectarea și îndeplinirea obligațiilor contractuale asumate de operatorii de salubritate;
- b) calitatea serviciilor prestate/furnizate;
- c) parametrii serviciilor furnizate/prestate;
- d) modul de administrare, exploatare, conservare și mentenanță în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a infrastructurii edilitar-urbane aferente serviciilor de salubritate încredințată prin contractul de concesiune;
- e) respectarea tarifelor pentru serviciile de salubritate;

Capitolul IV.- Termenul

Art. 7. Durata contractului este de 25 ani, începând de la data de

Art. 8. Contractul poate fi prelungit pentru o perioadă egală cu cel mult jumătate din durata sa inițială, prin acordul de voință al părților care vor încheia un act adițional cu cel puțin 6 luni înainte de încetarea lui.

Capitolul V.- Redevența

Art. 9. Redevența este de și va fi plătită anual, în conformitate cu caietul de sarcini.

Art. 10. Concesionarul are obligația ca, în termen de 30 de zile de la data semnării contractului de delegare a gestiunii, să depună cu titlu de garanție, o sumă fixă reprezentând o cotă parte din suma obligației de plată către contractant stabilită de acesta și datorată pentru primul an de activitate; garanția se depune de către contractor la o bancă comercială, care are sediul sau filiale în localitatea Roman, într-un cont purtător de dobândă din care contractantul va putea preleva penalitățile și sumele datorate de contractor în baza contractului de delegare a gestiunii.

Capitolul VI.- Plată redevenței și a chiriei

Art.11. Redevența prevăzută la art. 9 va fi plătită prin filă CEC, ordin de plată, în contul nr.deschis la

Art.14. (1) Plata sumei estimate prevăzută la art. 9, reprezentând redevența, se face în termen de 90 de zile de la începutul fiecărui an calendaristic pentru anul în curs; pentru primul an plata se face în termen de 90 de zile de la semnarea contractului. Regularizarea ei se va face după depunerea bilanțului contabil pe anul precedent.

(2) Plata chiriei pentru bunurile de la art.4, lit.b) se face lunar, în termen de 10 zile de la începutul fiecărei luni calendaristice.

Capitolul VII.- Drepturile părților

Drepturile concesionarului

Art. 15. Operatorul are următoarele drepturi:

1) De a exploata, în mod direct, pe riscul și pe răspunderea sa, bunurile, activitățile și serviciile publice ce fac obiectul contractului de concesiune.

2) De a încasa tariful pentru serviciul prestat.

3) De a întrerupe prestarea serviciului în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către autoritatea administrației publice locale, conform legislației în vigoare.

4) De a iniția modificarea și/sau completarea prezentului contract, în cazul modificării reglementărilor și/sau a condițiilor tehnico-economice care au stat la baza încheierii acestuia.

5) De a aplica tariful aprobat sau actualizat în raport cu influențele asupra valorilor componentelor prețului de cost.

Drepturile concedentului

Art. 16. Concedentul are următoarele drepturi:

1) De a inspecta bunurile concesionate, de a verifica stadiul de realizare a investițiilor, precum și modul în care este satisfăcut interesul public prin realizarea serviciului public, verificând respectarea obligațiilor asumate prin contract.

2) De a modifica în mod unilateral partea reglementată a contractului de concesiune din motive excepționale legate de interesul național sau local.

3) De a stabili programele de reabilitare, extindere și modernizare a dotărilor existente.

4) De a coordona proiectarea și execuția lucrărilor de investiții în scopul realizării acestora într-o concepție unitară, corelată cu programele de dezvoltare economico - socială a localităților și de amenajare a teritoriului.

5) De a aproba studiile de fezabilitate privind reabilitarea, extinderea și modernizarea dotărilor publice aferente serviciilor de salubritate.

6) De a realiza investiții de interes comun în domeniul infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor de salubritate și/sau prin asociere intercomunală.

7) De a finanța realizarea de lucrări necesare serviciilor de salubritate.

8) De a contracta, garanta, în condițiile legii, împrumuturi pentru finanțarea programelor de investiții din infrastructura aferentă serviciilor de salubritate.

9) De a-și manifesta intenția de a dobândi bunurile proprii ale concesionarului, folosite pe parcursul derulării contractului și de a solicita concesionarului încheierea contractului de vânzare - cumpărare cu privire la aceste bunuri.

În termen de 90 de zile de la încheierea contractului de concesiune, concedentul este obligat să-și exercite dreptul de opțiune sub sancțiunea decăderii.

Capitolul VIII.- Obligațiile părților

Obligațiile concesionarului

Art. 17. Concesionarul are următoarele obligații:

1) Să obțină de la autoritățile competente:

- a) autorizația de funcționare, potrivit legii;
- b) autorizația de operare eliberată de autoritatea administrației publice locale;
- c) autorizația eliberată de autoritatea teritorială pentru protecția mediului;

2) Să respecte angajamentele luate prin contractele de concesiune.

3) Să respecte prevederile regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de salubritate.

4) Să servească toți utilizatorii din aria de acoperire pentru care au fost atestați în condițiile prevederilor regulamentului serviciului de salubritate.

5) Să respecte indicatorii de performanță stabiliți prin contractele de concesiune.

6) Să furnizeze autorităților administrației publice locale și A.N.R.S.C. informațiile solicitate și să asigure accesul la toate informațiile necesare în vederea verificării și evaluării funcționării și dezvoltării serviciilor de salubritate în conformitate cu clauzele contractului de delegare și cu prevederile legale în vigoare.

7) Să aplice metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale oferite de normele legale în vigoare.

8) Să preia de la autoritățile administrației publice locale pe bază de proces-verbal predare - preluare patrimoniul precum și personalul angajat aferent realizării serviciilor de contractat.

9) Să efectueze serviciul de salubritate conform prevederilor din caietul de sarcini în condiții de calitate și eficiență.

10) Să fundamenteze și să supună aprobării tarifele ce vor fi utilizate în activitatea de salubritate.

11) Să nu subconcesioneze bunurile care fac obiectul concesiunii.

12) Să plătească redevența pentru serviciul concesionat, precum și chiria pentru bunurile de la art.4, lit b), la valoarea prevăzută și la termenul stabilit în contractul de concesiune.

13) Concesionarul va lua toate măsurile necesare privind bunurile de retur astfel încât, la încheierea contractului, capacitatea de a realiza serviciul de salubritate a concedentului să fie cel puțin egală cu cea existentă la data intrării în vigoare a contractului.

14) Să fundamenteze necesarul anual de fonduri pentru investiții din surse proprii, precum și din diferența de tarif pentru protecție socială.

15) Să propună concedentului scoaterea din funcțiune a mijloacelor fixe aparținând patrimoniului concesionat în baza legislației în vigoare.

16) Să transmită concedentului modificările de patrimoniu apărute în cursul anului precum și situația patrimoniului public (cantitativ și valoric) la 31 decembrie a fiecărui an pentru înregistrarea în contabilitatea concedentului.

17) Să restituie bunurile prevăzute la art.4, lit.b), în deplină proprietate, în mod gratuit și libere de orice sarcini, la încetarea contractului de concesiune, în cazul în care acestea nu au fost cumpărate de concesionar, sau retrase de concedent.

18) La încetarea contractului din alte cauze decât: termenul, forță majoră și înțelegerea părților, operatorul este obligat să asigure continuitatea prestării activității în condițiile stipulate în contract, până la preluarea acesteia de către concedent, dar nu mai mult de 90 de zile.

19) Să notifice cauzele de natură să conducă la reducerea activității și măsurile ce se impun pentru asigurarea continuității activității.

20) Să ia măsurile necesare privind igiena, siguranța la locul de muncă și normele de protecție a muncii.

21) Să predea la încheierea contractului toată documentația tehnico-economică referitoare la serviciul gestionat.

22) Să întocmească situații privitoare la investiții, din care să rezulte:

a) bunurile aduse ca investiții (datele de identificare a acestora, datele tehnice):

.....

b) termenele de realizare a investițiilor

.....

c) investițiile care nu se amortizează pe durata concesiunii

.....

d) avizele ce trebuie obținute în cazul în care nu sunt afectate bunuri cu regim special

.....

e) standardele de calitate a activităților și serviciilor publice prestate

.....

23) Să respecte condițiile impuse de natura bunurilor, activităților sau serviciilor publice (protejarea secretului de stat, materiale cu regim special, condiții de siguranță în exploatare, protecția mediului, protecția muncii, condiții privind folosirea și protejarea patrimoniului etc.)

.....

24) la încetarea contractului să încheie cu concedentul un contract de vânzare-cumpărare având ca obiect bunurile de preluare prevăzute ca atare în caietul de sarcini și stabilite prin prezentul contract de concesiune, în privința cărora concedentul și-a manifestat intenția de a le dobândi.

25) În termen de 30 de zile de la data încheierii contractului de concesiune concesionarul este obligat să depună cu titlu de garanție în cuantum de 5% din valoarea lunara a cifrei de afaceri realizata in urma contractului de concesiune.

26) La încetarea contractului de concesiune din alte cauze decât prin ajungere la termen, excluzând forța majoră, concesionarul este obligat să asigure continuitatea prestării activității sau serviciului public, în condițiile stipulate în contract, până la preluarea acestuia de către concedent.

27) În cazul în care concesionarul sesizează existența sau posibilitatea existenței unei cauze de natură să conducă la imposibilitatea

realizării activității sau serviciului public, va notifica de îndată acest fapt concedentului, în vederea luării măsurilor ce se impun pentru asigurarea continuității activității sau serviciului public.

28) Concesionarul este obligat să continue exploatarea bunului, activității ori prestarea serviciului în noile condiții stabilite de concedent, în mod unilateral, potrivit art.16 alin. 2 din prezentul contract de concesiune, fără a putea solicita încetarea acestuia.

Obligațiile concedentului

Art. 19. Concedentul are următoarele obligații:

1) Să elaboreze și să aprobe normele locale și regulamentele de funcționare a prestatorilor de servicii care desfășoară activități de salubritate pe baza normelor cadru aprobate de Ministerul Administrației Publice.

2) Să stabilească și să aprobe tarifele pentru serviciile de salubritate, să stabilească subvenția care se plătește de la bugetul local pentru acoperirea diferenței dintre costurile înregistrate de operatorul de salubritate și sumele efectiv încasate ca urmare a prestării serviciilor.

3) Să pună la dispoziția concesionarului bunurile prevăzute la art.4, lit. b) și la solicitarea acestuia, să i le vândă la un preț stabilit în urma întocmirii unui raport de evaluare.

4) Să notifice părților interesate informații referitoare la încheierea prezentului contract.

5) Să faciliteze operatorului autorizarea lucrărilor și investițiilor pe domeniul public și privat în conformitate cu reglementările legale în vigoare.

6) Să-și asume pe perioada derulării contractului toate responsabilitățile și obligațiile ce decurg din calitatea sa de proprietar cu excepția celor transferate în mod explicit în sarcina operatorului prin contractele de concesiune.

7) Să ia toate măsurile pentru înlocuirea bunurilor scoase din uz în așa fel încât să se păstreze capacitatea de a realiza serviciul de salubritate.

8) Să nu-l tulbure pe concesionar în exercițiul drepturilor rezultate din prezentul contract de concesiune.

9) Să nu modifice în mod unilateral contractul de concesiune în afară de cazurile prevăzute expres de lege.

10) Să notifice concesionarului apariția oricăror împrejurări de natură să aducă atingere drepturilor concesionarului.

Capitolul IX.- CANTITATEA ȘI CALITATEA SERVICIILOR, INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Art. 20. (1) Indicatorii de performanță, cantitatea și calitatea serviciilor sunt prevăzute în caietul de sarcini parte integrantă din contract.

(2) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatori în asigurarea serviciilor de salubritate.

(3) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciile de salubritate având în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de salubritate;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniul salubrității.

Art. 21. Indicatorii de performanță pentru serviciul de salubritate se referă la:

- a) situația îndeplinirii parametrilor din contractul de concesiune (orar de funcționare pe ore și zile, ritmicitatea serviciului);
- b) relațiile generale operator-utilizator;
- c) situația personalului: număr, structură, accidente de muncă, stare de sănătate;
- d) relațiile sociale patronat - sindicate;

e) starea tehnică a infrastructurii și a vehiculelor;
f) analiza comparativă a costurilor de exploatare;
g) stadiul de realizare a programului de investiții;
h) execuția bugetului de venituri și cheltuieli;
i) accesul neîngrădit al autorităților administrației publice centrale și locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare stabilirii:

- modului de respectare și de îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;

- calitatea și eficiența serviciilor furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractele de concesiune;

- modul de administrare, exploatare, conservare și mentținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura edilitar-urbană încredințată prin contractul de delegare a gestiunii;

- modul de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciile de salubritate;

- stadiului de realizarea investițiilor;

- modului de respectarea a parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice.

j) menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor ce revin fiecărei părți.

Art. 22. Indicatorii de performanță minimali, generali și garanțați pentru serviciile publice de salubritate sunt stabiliți în anexa IA – cuprinsă în Regulamentul de salubritate al Municipiului Roman, aprobat prin H.C.L. Roman nr. 33/2008 .

CAPITOLUL X. TARIFE PRACTICATE ȘI FORMULELE DE ACTUALIZARE A ACESTORA. MODUL DE ÎNCASARE A FACTURILOR

Art.23. Tarifele practicate, formulele de actualizare a acestora, precum și modul de încasare a facturilor.

- a) Tarifele practicate - conform ofertei,
- b) Formulele de actualizare – conform legislației în vigoare.
- c) Modul de încasare al facturilor – conform Regulamentului de salubritate aprobat prin H.C.L.

CAPITOLUL XI. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

Art. 24. Prezentul contract de concesiune încetează în următoarele situații:

a) la expirarea duratei stabilite prin contract, dacă părțile nu convin, în scris, prelungirea acestuia în condițiile legii;

b) în cazul în care interesul național sau local o impun, prin denunțarea unilaterală de către concedent, cu plata unei despăgubiri juste și prealabile în sarcina concedentului;

c) în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către concesionar, prin reziliere, cu plata unei despăgubiri de 100.000 euro în sarcina concesionarului;

d) în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către concedent, prin reziliere, cu plata unei despăgubiri de 100.000 euro în sarcina concedentului;

e) la dispariția, dintr-o cauză de forță majoră, a bunului concesionat sau în cazul imposibilității obiective a concesionarului de a-l exploata, prin renunțare, fără plata unei despăgubiri;

f) în cazul în care interesul național sau local o impune, prin răscumpărarea unei concesiuni, care se poate face numai prin act administrativ al organului care a aprobat concesionarea, la propunerea concedentului; în acest caz se va întocmi o documentație tehnico-economică în care se va stabili prețul răscumpărării. În această situație de încetare a concesiunii nu se percep daune;

g) alte clauze de încetare a contractului de concesiune, fără a aduce atingere clauzelor și condițiilor reglementate de lege.

CAPITOLUL XII. CLAUZE SPECIALE PRIVIND MENȚINEREA ECHILIBRULUI CONTRACTUAL DAT DE REZULTATELE LICITAȚIEI ȘI DE PREVENIRE A CORUPȚIEI

Art.25.

.....

CAPITOLUL XIII. CLAUZE CONTRACTUALE REFERITOARE LA ÎMPĂRȚIREA RESPONSABILITAȚILOR DE MEDIU ÎNTRE CONCEDENT ȘI CONCESIONAR

Art.26

.....

CAPITOLUL XIV. FORȚA MAJORĂ

Art. 27. Nici una dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/și de executarea în mod necorespunzător total sau parțial a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forță majoră.

Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți în termen de 48 de ore producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

Dacă în termen de 30 de zile de la producere evenimentul respectiv nu încetează, părțile au dreptul să-și notifice încetarea de plin drept a prezentului contract fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune interese.

CAPITOLUL XV . RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

Art. 28. Nerespectarea de către părțile contractante a obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul contract de concesiune atrage răspunderea contractuală a părții în culpă. Partea în culpă este obligată la plata penalităților prevăzute în caietul de sarcini, iar dacă acestea nu

acoperă paguba pentru partea neacoperită este obligată la daune interese.

Părțile contractante vor stabili în mod explicit care sunt penalitățile pentru neîndeplinirea fiecăreia din obligațiile asumate în prezentul contract.

CAPITOLUL XVI. LITIGII

Art. 29. (1) Litigiile de orice fel ce decurg din executarea contractului de concesiune sunt de competența instanței judecătorești.

(2) Pentru soluționarea eventualelor litigii părțile pot stipula în contractul de concesiune clauze compromisorii.

CAPITOLUL XVII. ALTE CLAUZE

(de exemplu: clauze de reziliere convențională, clauze penale)

Art.30.

.....

CAPITOLUL XVIII. ACTE NORMATIVE DE REFERINȚĂ

Art. 31. Prezentul contract-cadru are la bază următoarele documente de referință:

- a) Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare;
- b) Legea serviciului de salubritate a localităților nr. 101/2006, , cu modificările și completările ulterioare;
- c) Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, cu modificările și completările ulterioare;
- d) HG nr. 71 din 24.01.2007 pentru aprobarea normelor de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii prevăzute în O.U.G. 34/2006;
- e) Regulamentul

Art. 32. Modificarea prezentului contract se face numai prin act adițional încheiat între părțile contractante.

Concedentul poate modifica, unilateral partea reglementară a prezentului contract, cu notificarea prealabilă a concesionarului din motive excepționale legate de interesul național sau local după caz.

Prezentul contract împreună cu anexele care fac parte integrantă din cuprinsul său reprezintă voința părților.

Prezentul contract intră în vigoare la data semnării lui și a fost încheiat înexemplare.

CONCEDENT

CONCESIONAR

Anexa IA ANEXA la Contractul privind concesiunea Serviciului Public de Salubritate (precolectare, colectare și transportul deșeurilor municipale, inclusiv ale deșeurilor toxice periculoase din deșeurile menajere, cu excepția celor cu regim special)

INDICATORI MINIMALI de performanță și de evaluare a serviciilor de salubritate a localităților – conform Regulamentului serviciului de salubritate, aprobat prin H.C.L. Roman nr.33/2008

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE					
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori;	85%	85%	85%	85%	85%
	b) procentul de contracte de la lit. a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice;	80%	80%	80%	80%	80%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității	20%	20%	20%	20%	20%
1.2.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR DE SALUBRIZARE PRESTATE					
	a) numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	80%	80%	80%	80%	80%
	b) numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	60%	60%	60%	60%	60%
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate	60%	60%	60%	60%	60%
	d) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	80%	80%	80%	80%	80%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	1%	1,2%	1,3%	1,5%	1,25%
	h) cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	1%	1,2%	1,3%	1,5%	1,25%
	i) penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale raportate la valoarea prestației, pe activități	1%	1%	1%	1%	1%
	j) cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	75%	75%	75%	75%	75%
	k) cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	10%	10%	10%	10%	10%

	l) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate	75%	75%	75%	75%	75%
	m) ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate	75%	75%	75%	75%	75%
	n) procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice	40%	40%	40%	40%	40%
	o) valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
1.3.	FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII PRESTAȚIILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	70%	70%	70%	70%	70%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	70%	70%	70%	70%	70%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități utilizatori	80%	80%	80%	80%	80%
	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori	90%	90%	90%	90%	90%
1.4.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	95%	95%	95%	95%	95%
	c) procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit a fi întemeiat	95%	95%	95%	95%	95%
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1.	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	1	1	1	1	4
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	1	2	1	2	6
	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE					
2.2.	a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	1	1	1	1	4
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoare totală facturată aferentă activității	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	10	10	10	10	40