

## Anexa 8 - Indicatorii de performanta ai serviciului

Nr. crt.	Indicatori de performanta	Unitatea masura	Valoare
<b>Conditii ce trebuie respectate de operatori pentru asigurarea serviciului de salubritate a localitatilor</b>			
<b>1.a.</b>	<b>Continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ</b>		
	Colectarea integrala si in regim de continuitate a cantitatilor de deseuri ce fac obiectul gestiunii delegate	%	100
	<b>Atingerea obiectivelor si tintelor pentru care autoritatea administratiei publice locale/ADI-SIGD sunt responsabile</b>		
	<b>Prestarea serviciului pentru toti utilizatorii din aria de responsabilitate</b>	%	100
	<b>Adaptarea permanenta la cerintele utilizatorilor</b>		
	Numarul de pubele de 120 l pentru precolectarea deseurilor reziduale, furnizate ca urmare a solicitarilor <sup>1</sup> , raportat la numarul total de solicitari	%	100
	Numarul de pubele de 240 l pentru precolectarea deseurilor reziduale, furnizate ca urmare a solicitarilor <sup>16</sup> , raportat la numarul total de solicitari	%	100
	Numarul de containere de 1.100 l pentru precolectarea deseurilor reziduale, furnizate ca urmare a solicitarilor <sup>16</sup> , raportat la numarul total de solicitari	%	100
	Numarul de containere de 1.100 l pentru precolectarea separata a deseurilor reziduale, furnizate ca urmare a solicitarilor <sup>16</sup> , raportat la numarul total de solicitari	%	100
	<b>Excluderea oricarei discriminari privind accesul la serviciile de salubritate</b>		
	Numarul de reclamatii scrise la care Delegatul a raspuns in 30 de zile de la data primirii reclamatiei, raportat la numarul total de reclamatii scrise	%	100
	<b>Respectarea reglementarilor specifice din domeniul protectiei mediului si al sanatatii populatiei:</b>		
	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%	100
	Numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%	100
<b>Asigurarea evaluarii continue a operatorului cu privire la urmatoarele activitati:</b>			
	<b>Contractarea serviciului de salubritate</b>		
	Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe	%	100

<sup>1</sup> In conformitate cu art.12

	categoria de activitati		
	<b>Masurarea, facturarea si incasarea contravalorii serviciilor efectuate</b>		
	Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatea de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii, privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%	100
	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor <sup>16</sup> , raportat la numarul total de solicitari	%	100
	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii	%	100
	<b>Indeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate</b>	%	<b>100</b>
	<b>Mentinerea unor relatii echitabile intre operator si utilizator prin rezolvarea rapida si obiectiva a problemelor, cu respectarea drepturilor si obligatiilor care revin fiecarei parti</b>		
	Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operatorii de colectare si transport a obligatiilor din licente si autorizatii	Nr.	0
	Numarul de incalcare ale obligatiilor operatorilor de colectare si transport rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	Nr.	0
	<b>Solutionarea in timp util a reclamatilor utilizatorilor referitoare la serviciile de salubritate</b>		
	Numarul de reclamatii scrise la care Delegatul a raspuns in 30 de zile de la data primirii reclamatiei, raportat la numarul total de reclamatii scrise	%	100
	Numarul de reclamatii scrise justificate, raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	0
	<b>Prestarea serviciului de salubritate pentru toti utilizatorii din raza unitatii administrativ-teritoriale pentru care are hotarare de dare in administrare sau contract de delegare a gestiunii:</b>		
	Populatia care beneficiaza de colectare a deșeurilor raportat la populatia totala la nivel de unitate teritorial administrativa, pentru care are hotarare de dare in administrare	%	100
	<b>Prestarea de servicii conexe serviciului de salubritate – informare si consultanta oferite utilizatorului, raportat la numarul de solicitari scrise</b>		
	Numarul de campanii de constientizare ale utilizatorului minim impus (5 campanii)	%	100
	<b>Atingerea tintelor privind gestionarea deșeurilor</b>		
	Cantitatea de deșeuri de hârtie și carton, plastic, metal și sticlă din deșeurile municipale, colectate separat, ca procentaj din cantitatea totală generată de deșeuri de hârtie și carton, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale.	%	70% incepand cu anul 2022

	*cantitatea de deșuri de hârtie și caron, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale colectate separat reprezintă cantitatea acceptată într-un an calendaristic de către stația/stațiile de sortare. Cantitatea total generată de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale se calculează pe baza determinărilor de compoziție realizate de către operatorul de salubritate. În lipsa determinărilor de compoziție realizate de către operatorul de salubritate. În lipsa determinărilor de compoziție a deșeurilor municipale, cantitatea de deșuri de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale se consideră a fi 33%.			
<b>Pentru respectarea indicatorilor de performanță, operatorul de salubritate trebuie să asigure</b>				
	Gestionarea serviciului de salubritate conform prevederilor contractuale	%	100	
	<b>Gradul asigurării colectării separate a deșeurilor menajere și similare:</b>			
	Cantitatea de deșuri reciclabile colectate separat (hartie și carton, plastic, metale, sticla,) raportate la cantitatea totală de deșuri municipale colectate	%	70	

Nr. crt.	Indicator de performanță	Unitate măsură	Valoare	Penalități	Frecvența propusă de monitorizare
<b>1</b>	<b>Eficiența în gestionarea contractului</b>				
1.1	Numărul de recipiente pentru colectarea deșeurilor reziduale, furnizate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	%	100	500 lei/recipient nefurnizat în 10 de zile de la primirea solicitării	Lunar
1.2	Numărul de recipiente pentru colectarea separată a deșeurilor reciclabile, furnizate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări	%	100	500 lei/recipient nefurnizat în 10 de zile de la primirea solicitării	Lunar
1.4	Numărul de situații în care vehiculul specializat pentru colectarea deșeurilor menajere periculoase nu staționează la locul și perioada stabilită, conform planului de lucru, raportat la numărul total de situații	%	100	1.000 lei/vehicul identificat a nu respecta planul de lucru	Trimestrial
1.5	Numărul de situații în care un recipient de colectare deteriorat este reparat sau înlocuit în mai	%	90	500 lei/container nereparat sau înlocuit	Trimestrial

Nr. crt.	Indicator de performanță	Unitate măsură	Valoare	Penalități	Frecvența propusă de monitorizare
	puțin de 24 de ore de la semnalarea defecțiunii raportat la numărul total de situații				
1.6	Numărul de situații în care colectarea separată a deșeurilor reciclabile nu se realizează la frecvență stabilită prin contract, raportat la numărul total de situații	%	90	1.000 lei/colectare neefectuată conform plan de lucru	Lunar
1.7	Numărul de reclamații scrise la care Operatorul a răspuns în 30 de zile de la data primirii reclamației, raportat la numărul total de reclamații scrise	%	100	1.000 Lei/reclamație	Trimestrial
<b>2</b>	<b>Indicatori tehnici</b>				
2.1	Populația care beneficiază de colectarea deșeurilor raportat la populația totală la nivelul zonei de colectare	%	100	Datele sunt folosite în scop de monitorizare	Lunar
2.2	<p>Cantitatea de deșuri reciclabile din deșeurile menajere și similare (hârtie și carton, plastic, metale și sticlă) colectate separat și acceptate la o stație de sortare autorizată pentru sortarea deșeurilor colectate separat, raportată la cantitatea totală de deșuri reciclabile menajere și similare generată.</p> <p>Deșeurile sunt considerate colectate separat numai cu îndeplinirea criteriilor de acceptare în stația de sortare autorizată pentru sortarea deșeurilor colectate separat.</p> <p>Cantitățile sunt calculate pe baza bonurilor de cântar emise la stația de sortare.</p> <p>Cantitatea totală de deșuri reciclabile generată se estimează aplicând datele de compoziție la cantitatea totală de deșuri colectată de operator.</p>	%	începând cu 2022 – min. 70%	<p>Pentru cantitățile de deșuri destinate a fi depozitate care depășesc cantitățile corespunzătoare indicatorilor de performanță prevăzuți, plata cuantumului aferent tarifului de depozitare și a contribuției pentru economia circulară se va realiza de către operator din alte surse, fără a putea recupera aceste costuri prin tarif în conformitate cu prevederile Art 18 alin 2 din Ordin 149/2019</p> <p><u>Cuantificare penalități:</u>  50% sau mai puține deseuri reciclabile colectate separate: penalitate 3% din Valoarea anuală a contractului;  50%-60% deseuri reciclabile colectate separate: penalitate</p>	Anual

Nr. crt.	Indicator de performanță	Unitate măsură	Valoare	Penalități	Frecvența propusă de monitorizare
				<p>2% din Valoarea anuala a contractului;  60%-70% deseuri reciclabile colectate separate: penalitate 1% din Valoarea anuala a contractului;  70% sau maim ult deseuri reciclabile colectate separat:  Nu se aplica penalitati;  <u>Explicatie:</u>  Autoritatea contractanta considera esentiala implicarea Operatorului in atingerea tinteii de colectare separata a deseurilor reciclabile in conformitate cu prevederile Ordonantei 92/2021 Anexa 5, corelata cu prevederile OUG 196/2005 Anexa 6 – Modificata prin OUG 136/2021;</p>	
2.3	Cantitatea de biodeșeuri din deșeurile menajere din mediul urban colectate separat și acceptate la stația de compostare autorizată pentru compostarea biodeșeurilor colectate separat, raportată la cantitatea totală de biodeșeuri menajere generată.	%	Începând cu 2022 – 25%	Datele sunt folosite în scop de monitorizare	Anual
2.4	Cantitatea de deșeuri menajere periculoase colectate separat trimisă la eliminare raportat la cantitatea totală de deșeuri menajere periculoase colectate anual	%	min. 90	Datele sunt folosite în scop de monitorizare	Anual
<b>3</b>	<b>Reclamații și sesizări</b>				
3.1	Numărul de încălcări ale obligațiilor contractuale ale operatorului identificate în urma controalelor	Nr.	0	5.000 Lei/ încălcare	Trimestrial

Nr. crt.	Indicator de performanță	Unitate măsură	Valoare	Penalități	Frecvența propusă de monitorizare
	efectuate de către Delegatar și alte instituțiile abilitate				
3.2	Numărul de reclamații ale utilizatorilor privind calitatea și cantitatea serviciilor prestate rezolvate în mai puțin de o zi calendaristică raportat la numărul total de reclamații justificate rezolvate privind calitatea și cantitatea serviciilor prestate	%	min. 90	Conform 4.9	Trimestrial
3.3	Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului de colectare și transport sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de prestare a activității de colectare și transport	Nr.	0	3.000 Lei/utilizator	Trimestrial
3.4	Valoarea despăgubirilor acordate utilizatorilor de către operatorul de colectare și transport pentru situațiile de mai sus raportata la valoarea totală facturată aferentă activității de colectare și transport	%	0	3.000 Lei/pentru fiecare procent	Trimestrial
4	Indicatori suplimentari				
4.1	Colectarea Deșeurilor cu nerespectarea frecvenței de colectare sau a graficelor orare stabilite în contract și în Regulamentul Serviciului			– la prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.2	Neamplasarea, după golire, a echipamentelor de colectare în locul de încărcare			– prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.3	Nerespectarea obligației de a curăța locul de depozitare a recipientelor de colectare după fiecare golire			– prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar

Nr. crt.	Indicator de performanță	Unitate măsură	Valoare	Penalități	Frecvența propusă de monitorizare
4.4	Amestecarea deșeurilor reciclabile colectate separat în mașina de colectare			– prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.5	Nerespectarea graficului de spălare a pubelelor, a containerelor respectiv a platformelor de colectare deșeuri			– prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.6	Nerespectarea obligației de a efectua determinarea de compoziție a deșeurilor menajere, a deșeurilor similare și a deșeurilor din piețe de minimum 3 ori pe an			- prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.7	Nerespectarea obligației de inscripționare a autovehiculelor cu tipul de deșeu colectat			- prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.8	Nerespectarea obligațiilor privind reclamațiile primite			- prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.9	Nerespectarea obligațiilor privind accesul delegatarului la sistemul de GPS a tuturor vehiculelor de colectare și transport al deșeurilor, respectiv a perioadei de remediere a defectiunilor la sistemul de GPS			- prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar
4.10	Nerespectarea rutei de colectare stabilite, atunci când se prestează activitatea de colectare a Deșeurilor			- la prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu	Lunar

Nr. crt.	Indicator de performanță	Unitate măsură	Valoare	Penalități	Frecvența propusă de monitorizare
				penalități în valoare de 5.000 lei;	
4.11	Nerespectarea obligației de transmitere a informațiilor solicitate către ADI-SIGD Arad sau altor entități în conformitate cu prezentul Contract			- la prima încălcare avertisment scris, urmând ca următoarele să fie sancționate fiecare cu penalități în valoare de 5.000 lei;	Lunar