

Anexa I

Nr. Crt.	INDICATORI	TRIMESTRUL				TOTAL AN
		I	II	III	IV	
1.	INDICATORI GENERALI					
1.1	Contractarea serviciului de salubritate					
1.1.1	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări					
	1. Activitatea de colectare și transport deșeurilor					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	85%	85%	85%	85%	85%
	• Persoane juridice și instituții	95%	95%	95%	95%	95%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	90%	90%	90%	90%	
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	90%	90%	90%	90%	
	2. Activitatea de măturat stradal	100%	100%	100%	100%	100%
	3. Activitatea de dezapezire	100%	100%	100%	100%	100%

1.1.2	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai serviciului de salubritate (număr de solicitari/total contracte)					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	2%	2%	2%	2%	2%
	• Persoane juridice și institutii	2%	2%	2%	2%	2%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	2%	2%	2%	2%	2%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	2%	2%	2%	2%	2%
	2. Activitatea de măturat stradal	2%	2%	2%	2%	2%
	3. Activitatea de dezapezire	2%	2%	2%	2%	2%
1.2	Măsurarea și gestiunea cantității serviciului de salubritate prestat					
1.2.1	Numărul de recipiente de precollectare distribuite pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări (număr de solicitari/total contracte)					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	100%	100%	100%	100%	100%
	• Persoane juridice și institutii	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	100%	100%	100%	100%	100%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Activitatea de măturat stradal					

	3. Activitatea de dezăpezire					
1.2.2	Numărul anual de sesizări din partea reprezentanților protecției mediului					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	1	2	1	2	6
	• Persoane juridice și institutii	1	2	1	2	6
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	1	2	1	2	6
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	1	2	1	2	6
	2. Activitatea de măturat stradal	0	1	0	0	1
	3. Activitatea de dezăpezire	1	0	0	1	2
1.2.3	numărul anual de sesizări din partea reprezentanților sănătății publice					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	1	2	1	2	6
	• Persoane juridice și institutii	1	2	1	2	6
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	1	2	1	2	6
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	1	2	1	2	6
	2. Activitatea de măturat stradal	0	1	0	0	1
	3. Activitatea de dezăpezire	0	0	0	1	1

1.2.4	Numărul de reclamații privind valorile facturate, pe tipuri de activități					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	5	5	5	5	20
	• Persoane juridice și institutii	3	3	3	3	12
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	6	6	6	6	24
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	2	2	2	2	8
	2. Activitatea de măturat stradal	1	1	1	0	3
	3. Activitatea de dezăpezire	1	0	0	1	2
1.2.5	Valoarea totala a facturilor încasate, raportata la valoarea totala a facturilor emise					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	85%	85%	85%	85%	85%
	• Persoane juridice și institutii	85%	85%	85%	85%	85%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	85%	85%	85%	85%	85%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	85%	85%	85%	85%	85%
	2. Activitatea de măturat stradal	85%	85%	85%	85%	85%
	3. Activitatea de dezăpezire	85%	85%	85%	85%	85%

1.2.6	Numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciului prestat, pe categorii de utilizatori si pe tipuri de activități (număr de contracte reziliate/total contracte)					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	2%	2%	2%	2%	2%
	• Persoane juridice și institutii	2%	2%	2%	2%	2%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	2%	2%	2%	2%	2%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	2%	2%	2%	2%	2%
	2. Activitatea de măturat stradal	0%	0%	0%	0%	0%
	3. Activitatea de dezapezire	0%	0%	0%	0%	0%
1.3	Calitatea serviciului de salubritate prestat					
1.3.1	Numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai serviciului, pe tipuri de utilizatori si tipuri de activități (reclamații/activitate)					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	5%	5%	5%	5%	5%
	• Persoane juridice și institutii	5%	5%	5%	5%	5%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	5%	5%	5%	5%	5%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	5%	5%	5%	5%	5%
	2. Activitatea de măturat stradal	2%	2%	2%	2%	2%
	3. Activitatea de dezapezire	2%	2%	2%	2%	2%
1.3.2	Numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul legal, din total număr de reclamații					

	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	100%	100%	100%	100%	100%
	• Persoane juridice și institutii	100%	100%	100%	100%	100%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	100%	100%	100%	100%	100%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Activitatea de măturat stradal	100%	100%	100%	100%	100%
	3. Activitatea de dezapezire	100%	100%	100%	100%	100%
1.3.3	Valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor si a parametrilor de calitate stabiliți in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de utilizatori si pe tipuri de activități					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	5%	5%	5%	5%	5%
	• Persoane juridice și institutii	5%	5%	5%	5%	5%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	5%	5%	5%	5%	5%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	5%	5%	5%	5%	5%
	2. Activitatea de măturat stradal	7%	7%	7%	7%	7%
1.3.4	3. Activitatea de dezapezire	7%	7%	7%	7%	7%
	Valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune provocate prin nerespectarea condițiilor de preselecție a deșeurilor (valoare plătită/ valoare încasată)					
	1. Activitatea de salubritate					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	5%	5%	5%	5%	5%

	• Persoane juridice și institutii	5%	5%	5%	5%	5%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	5%	5%	5%	5%	5%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	5%	5%	5%	5%	5%
	2. Activitatea de măturat stradal	5%	5%	5%	5%	5%
	3. Activitatea de dezăpezire	5%	5%	5%	5%	5%
2.	INDICATORI GARANTATI					
2.1	Indicatorii garantați prin licența de prestare a serviciului de salubritate					
2.1.1	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor prin licență					
	1. Activitatea de colectare și transport deșeuri					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	1	1	1	1	4
	• Persoane juridice și institutii	1	1	1	1	4
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	1	1	1	1	4
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	1	1	1	1	4
	2. Activitatea de măturat stradal	1	1	1	0	3
	3. Activitatea de dezăpezire	1	1	0	1	3
2.1.2	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					
	1. Activitatea de colectare și transport deșeuri					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	1	0	1	0	2
	• Persoane juridice și institutii	1	0	1	0	2

	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	1	0	1	0	2
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	1	0	1	0	2
	2. Activitatea de măturat stradal	1	1	1	0	3
	3. Activitatea de dezăpezire	1	1	0	1	3
2.2	Indicatori a căror nerespectare atrage penalități contractuale					
2.2.1	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 (număr de utilizatori/număr total de utilizatori)					
	1. Activitatea de colectare și transport deșeuri					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	1%	1%	1%	1%	4%
	• Persoane juridice și institutii	1%	1%	1%	1%	4%
	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	1%	1%	1%	1%	4%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	1%	1%	1%	1%	4%
	2. Activitatea de măturat stradal	1%	1%	1%	0%	3%
	3. Activitatea de dezăpezire	0%	0%	0%	0%	0%
2.2.2	Numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor					
	1. Activitatea de colectare și transport deșeuri					
	1.1 Utilizatori					
	• Persoane fizice și asociații de proprietari	3%	3%	3%	3%	12%
	• Persoane juridice și institutii	3%	3%	3%	3%	12%

	1.2 Tipodimensiuni					
	• Utilizatori Europubele 660 l	3%	3%	3%	3%	12%
	• Utilizatori Europubele 60 l/240 l	3%	3%	3%	3%	12%
	2. Activitatea de măturat stradal	3%	3%	3%	0%	9%
	3. Activitatea de dezăpezire	3%	3%	0%	3%	9%