



**HOTĂRÂREA nr.50**

**cu privire la ”Actualizarea Regulamentului de organizare și funcționare a activităților de deratizare, dezinsecție și dezinfecție din cadrul serviciului de salubritate, în orașul Mioveni.”**

Consiliul Local al orașului Mioveni, județul Argeș, întrunit în ședință publică ordinară, azi 22.03.2018

Având în vedere:

- Expunerea de motive nr. 3820/01.02.2018 a Primarului orașului Mioveni
- Raportul nr. 3821/01.02.2018 întocmit de Compartimentul Protecția Mediului din cadrul Serviciului Poliția Locală Mioveni, privind actualizarea Regulamentului de organizare și funcționare a activităților de deratizare, dezinsecție și dezinfecție din cadrul serviciului de salubritate, în orașul Mioveni
- Contractul de delegare a gestiunii activităților de deratizare, dezinsecție și dezinfecție prin concesiune, în orașul Mioveni aprobat prin HCL nr. 54/04.06.2015;
- Adresa înaintată de SC Coral Impex SRL nr. 14587/06.12.2017 și înregistrată la Primăria oraș Mioveni sub nr. 31503/06.12.2017;
- Notificarea A.N.R.S.C. nr. 600530/18.01.2018 înregistrată la Primăria orașului Mioveni sub nr. 2014/18.01.2018;
- Prevederile art.8, alin 3 din Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006 republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- Prevederile Legii serviciului de salubritate a localităților nr. 101/2006, republicată, cu modificările și completările ulterioare
- Prevederile Ordinului A.N.R.S.C. nr. 82/2015 privind aprobarea Regulamentului - cadru al serviciului salubritate a localităților;
- Avizul Comisiilor de specialitate ale Consiliului Local al orașului Mioveni

În baza dispozițiilor art.36, alin. (2), lit.”d”, coroborat cu alin. (6), lit. ”a”, pct. 9 și 14 din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată;

În temeiul prevederilor art. 39, alin. (1), art. 45 coroborate cu art. 115, alin. (1), lit. ”b”, alin. (3), (5), (6), (7), din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată;

**HOTĂRĂȘTE:**

**Art.1** Se aprobă actualizarea Regulamentului de organizare și funcționare a activităților de deratizare, dezinsecție și dezinfecție din cadrul serviciului de salubritate, în orașul Mioveni, conform anexei care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

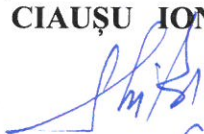
**Art. 2** La data intrării în vigoare a prezentei hotărâri își încetează aplicabilitatea Regulamentul de organizare și funcționare a activităților de deratizare, dezinsecție și dezinfecție din cadrul serviciului de salubritate aprobat prin HCL nr. 131/2014, cu excepția indicatorilor minimali de performanță și de evaluare a activităților de Deratizare, Dezinsecție și Dezinfecție din cadrul Serviciului de Salubritate în orașul Mioveni.

**Art. 3** Celelalte prevederi din HCL nr. 131/ 20.11.2014 rămân nemodificate.

**Art. 4** Secretarul oraşului Mioveni va afişa la loc public prezenta hotărâre şi o va comunica Primarului oraşului Mioveni, Compartimentului Protecţia Mediului, SC Coral Impex SRL , pentru ducerea la îndeplinire precum şi Instituţiei Prefectului – judeţul Argeş pentru exercitarea controlului de legalitate.

**Mioveni: 22.03.2018**

**PREŞEDINTE DE ŞEDINŢĂ  
CIAUŞU ION**



**CONTRASEMNEAZĂ  
SECRETARUL ORAŞULUI MIOVENI  
BADEA IONUŢ**



**REGULAMENT DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE A ACTIVITĂȚILOR  
DE DERATIZARE, DEZINSECȚIE ȘI DEZINFECȚIE DIN CADRUL  
SERVICIULUI DE SALUBRIZARE, ÎN ORAȘUL MIOVENI**

**CAPITOLUL I.**

**DISPOZIȚII GENERALE Secțiunea 1.**

Domeniul de aplicare:

**Art.1.**

(1) Prevederile prezentului regulament se aplică activităților de deratizare, dezinfecție și dezinsecție din cadrul serviciului de salubritate, pentru satisfacerea nevoilor populației, ale instituțiilor publice și ale operatorilor economici de pe raza orașului Mioveni.

(2) Prezentul regulament stabilește cadrul juridic unitar privind desfășurarea activităților de deratizare, dezinsecție, și dezinsecție din cadrul serviciului public de salubritate în orașul Mioveni, definind modalitățile și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea activității de deratizare, dezinsecție și dezinsecție, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, precum și raporturile dintre operator și utilizator.

(3) Prevederile prezentului regulament se aplică la executarea, recepționarea serviciilor prestate pe raza orașului Mioveni, cu urmărirea tuturor cerințelor legale specifice în vigoare.

(4) Operatorul care desfășoară activitățile de deratizare, dezinsecție și dezinsecție, indiferent de forma de proprietate, în baza contractului de delegare a gestiunii serviciului menționat în orașul Mioveni, se va conforma prevederilor prezentului regulament.

**Art.2.**

Modul de organizare și funcționare a activităților de deratizare, dezinsecție și dezinsecție trebuie să se realizeze pe baza următoarelor principii:

- Protecția sănătății populației;
- Responsabilitatea față de cetățeni;
- Conservarea și protecția mediului înconjurător;
- Asigurarea calității și continuității serviciului;
- Tarifarea echitabilă, corelată cu calitatea și cantitatea serviciului prestat;
- Securitatea serviciului;
- Dezvoltarea durabilă.

**Art.3.**

Termenii și noțiunile utilizate în prezentul regulament se definesc după cum urmează:

- ❖ Autoritate competentă de reglementare - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, denumită în continuare A.N.R.S.C,
- ❖ Dezinsecție - activitatea de distrugere a germenilor patogeni cu substanțe specifice, în scopul eliminării surselor de contaminare;



- ❖ Dezinsecție - activitatea de combatere a insectelor în stadiul de larvă sau adult cu substanțe chimice specifice;
- ❖ Deratizare - activitatea de combatere a rozătoarelor cu substanțe chimice specifice,
- ❖ Deșeuri de origine animală - subproduse de origine animală, ce nu sunt destinate consumului uman, cadavre întregi sau porțiuni de cadavre provenite din animale, rezultate în urma activității de deratizare;
- ❖ Indicatori de performanță - parametri ai activităților de deratizare, dezinsecție și dezinfecție realizați de operatorul de servicii, pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmăriți la nivelul operatorului titular al licenței;
- ❖ Rețetă - ansamblu de specificații, sortimente, cantități, concentrațiile soluțiilor, care descriu materialele utilizate pentru serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfecție pentru anumite locații;
- ❖ Licență - actul tehnic și juridic emis de A.N.R.S.C prin care se recunoaște calitatea de operator al serviciului, precum și capacitatea și dreptul de a presta una sau mai multe activități din cadrul serviciului de salubritate;
- ❖ Utilizator- persoană fizică sau juridică care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv - de activitățile de deratizare, dezinsecție și dezinfecție, în condițiile legii.

#### **Art.4.**

Activitatea de deratizare, dezinsecție și dezinfecție este alcătuită dintr - un ansamblu tehnologic, metodic și funcțional, care cuprinde construcții, utilaje și echipamente specifice și resurse umane, destinate prestării serviciului.

#### **Art.5.**

Activitatea de deratizare, dezinsecție și dezinfecție trebuie să îndeplinească la nivelul utilizatorilor, indicatorii de performanță stabiliți și aprobați de Consiliul Local al orașului Mioveni.

### **Gestiunea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție**

#### **Art.6.**

Organizarea, reglementarea, gestionarea, coordonarea, monitorizarea și controlul funcționării serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție din orașul Mioveni, intră în atribuțiile Compartimentului Protecția Mediului din cadrul Serviciului Poliția Locală Mioveni, conform competențelor și atribuțiilor stabilite de legislația în vigoare.

Pentru asigurarea dezvoltării durabile Consiliul Local al orașului Mioveni, stabilește strategia de dezvoltare și funcționare pe termen mediu și lung a serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție, aprobând în acest sens programele de dezvoltare economico-sociale, documentațiile de atribuire a contractului de delegare a gestiunii, indicatorii de performanță privind eficiența și calitatea serviciilor prestate.

Relațiile dintre operatorii serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție și utilizatorii acestor servicii se desfășoară pe baze contractuale.

Operatorul serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție trebuie să facă dovada experienței tehnice și manageriale în gestiunea unor sisteme similare, a bonității și capabilității financiare - garanții materiale, situația financiară a societății -



de a răspunde la cerințele specifice prevăzute în documentația de atribuire a contractului de delegare, aprobată de Consiliul Local Mioveni.

Operatorul serviciilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție este obligat să asigure continuitatea serviciilor în conformitate cu obligațiile contractuale, cu excepția cazurilor de forță majoră, care vor fi menționate în documentația de atribuire a contractului de delegare a gestiunii.

## **Secțiunea a 2-a**

### **Accesul la serviciile de deratizare, dezinfecție și dezinsecție.**

#### **Art.7.**

Toți utilizatorii, persoane fizice sau juridice de pe teritoriul orașului Mioveni au garantat dreptul de a beneficia de aceste servicii;

Utilizatorii au drept acces, fără discriminare, la informațiile publice privind activitățile de deratizare, dezinfecție și dezinsecție, la indicatorii de performanță, la structura tarifară și la clauzele contractelor ce vor fi încheiate pentru prestarea activităților de deratizare, dezinfecție și dezinsecție;

Operatorul activităților de deratizare, dezinfecție și dezinsecție este obligat ca prin modul de prestare a acestora să asigure protecția sănătății populației, utilizând numai utilaje, echipamente și tehnologii corespunzătoare cerințelor autorității contractante, a autorităților din domeniul sănătății publice și de protecție a mediului.

## **Secțiunea a 3-a**

### **Documentația tehnică**

#### **Art.8.**

(1) Prezentul regulament stabilește documentația tehnică pentru operatorul care asigură serviciile de deratizare, dezinfecție și dezinsecție în orașul Mioveni.

(2) Regulamentul stabilește documentele necesare desfășurării activității de deratizare, dezinfecție și dezinsecție, modul de întocmire, actualizarea și păstrarea acestor documente.

(3) Detalierea prevederilor prezentului regulament privind modul de întocmire, păstrare și reactualizare a evidenței tehnice se va face prin proceduri specifice activităților de deratizare, dezinfecție și dezinsecție.

#### **Art.9.**

Operatorul serviciilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție este obligat să dețină și să prezinte organelor de control, inclusiv autorității contractante, următoarele documente:

- ❖ Contractul de concesiune, avizele și autorizațiile prevăzute de lege;
- ❖ Documentația tehnică;
- ❖ Instrucțiunile eliberate de producător ale utilajelor și echipamentelor folosite privind manipularea, exploatarea, întreținerea și repararea acestora, precum și documentele de proprietate ale acestora;
- ❖ Fișe de securitate ale materialelor și substanțelor folosite, avize și autorizații ale acestora emise de autoritățile competente;



- ❖ Norme generale și specifice de protecția muncii aplicabile activității;
- ❖ Regulament de organizare și funcționare, precum și atribuțiile de serviciu pentru întreg personalul;
- ❖ Registrul de control, de reclamații și sesizări;
- ❖ Documente referitoare la instruirea, examinarea și autorizarea personalului;
- ❖ Planuri de dotare și amplasare a mijloacelor de stingere a incendiilor.

#### **Art. 10.**

Operatorul concesionar al serviciului de deratizare, dezinsecție și dezinfecție în orașul Mioveni are obligația să-și organizeze o arhivă tehnică pentru păstrarea documentelor de bază prevăzute la art. 9, organizată astfel încât la solicitarea autorității contractante, sau al altor autorități abilitate, să poată fi găsit orice document cu ușurință.

### **Secțiunea a 4-a**

#### **Îndatoririle personalului operativ**

#### **Art. 11.**

Personalul de deservire operativă se compune din toți salariații care deservesc utilajele și echipamentele specifice activității desfășurate;

Subordonarea pe linie operativă și tehnico-administrativă precum și obligațiile, drepturile și responsabilitățile personalului de deservire operativă se trec în fișa postului și în procedura operațională - care se întocmesc de către operator în termen de 30 de zile de la semnarea contractului.

#### **Art. 12.**

În timpul prestării serviciului, personalul de deservire al operatorului trebuie să asigure funcționarea utilajelor și echipamentelor în conformitate cu instrucțiunile/procedurile tehnice interne și dispozițiile personalului ierarhic superior pe linie operativă sau tehnico-administrativă.

Operatorul va realiza prin mijloacele proprii un dispecerat care va funcționa în regim permanent, prin care vor fi preluate reclamațiile, sesizările sau situațiile de urgență în cazul apariției unor focare.

Sesizările și reclamațiile, precum și modalitățile de rezolvare a acestora vor fi comunicate imediat compartimentului de specialitate din cadrul Poliției Locale Mioveni, pentru a se lua măsurile necesare stingerii focarelor, precum și monitorizarea în timp a acestora.

## **CAPITOLUL II**

### **Asigurarea serviciilor de dezinsecție, deratizare și dezinfecție și condițiile de funcționare.**

#### **Art.13.**

Prestarea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție în orașul Mioveni trebuie realizată în astfel de condiții încât să se asigure:

- a) protejarea sănătății populației;
- b) protecția mediului înconjurător;
- c) conservarea resurselor naturale prin reducerea cantităților de deșeuri și reciclarea acestora.



Cetățenii cu gospodării individuale, agenții economici, instituțiile publice și asociațiile de proprietari/locatari au obligația de a asigura combaterea și stingerea focarelor de rozătoare și insecte purtătoare de maladii transmisibile la om și la animale și/sau generatoare de disconfort din gospodăria proprie sau din spațiile pe care le dețin cu orice titlu, concomitent cu acțiunile întreprinse de autoritatea administrației publice locale pe domeniul public și privat al orașului Mioveni.

Finanțarea activităților de deratizare, dezinfecție și dezinsecție se va face după cum urmează:

- ❖ pentru domeniul public și privat al orașului, piețe publice, cimitire, ape, lacuri, maluri de ape și pentru clădirile unităților administrate sau finanțate de la bugetul local, bugetul se asigură de către Primăria orașului Mioveni.
- ❖ pentru suprafețele clădirilor proprietate sau administrate de către persoane fizice sau persoane juridice, proprietari sau administratori ai clădirilor instituțiilor publice situate pe raza orașului Mioveni, contravaloarea serviciilor prestate se va încasa în conformitate cu tarifele aprobate, sau cu taxele speciale stabilite și aprobate de Consiliul Local al orașului Mioveni;
- ❖ pentru agenții economici în conformitate cu tarifele aprobate de Consiliul Local Mioveni, pe baza contractelor încheiate între părți.

#### **Art. 14.**

Activitatea de deratizare reprezintă un complex de măsuri aplicate permanent în scopul distrugerii rozătoarelor dăunătoare (șoareci, șobolani, etc), vectori de maladii transmisibile și/sau generatoare de disconfort și menținerea acestora la un nivel numeric redus, având un rol deosebit de important deoarece acestea constituie un permanent pericol de boli și pierderi economice. Măsurile de combatere sunt.

- ❖ preventivă, realizându-se prin împiedicarea pătrunderii și stabilirii rozătoarelor în obiective;
- ❖ profilactică, prin îndepărtarea surselor de apă și hrană pentru rozătoare;
- ❖ defensivă, prin amplasarea de stații cu momeli toxice în locații bine definite, sau prin amplasare de momeli toxice în galeriile existente și constatate pe teren .

#### ***Din punctul de vedere al frecvenței, deratizarea se execută:***

a) pentru operatorii economici cu profil nealimentar și asociațiile de proprietari/locatari, cel puțin o dată pe semestru și ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar;

b) pentru operatorii economici cu profil alimentar, cel puțin o dată pe trimestru și ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar;

c) pentru spațiile deschise din domeniul public și privat al unității administrativ-teritoriale în conformitate cu programul unitar de acțiune, dar nu mai puțin de 3 tratamente pe an;

d) pentru persoanele fizice, la solicitarea acestora sau ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar.

#### ***Deratizarea se efectuează la obiectivele în care:***

- a) este prevăzută operațiunea de dezinsecție;
- b) este prevăzută operațiunea de dezinfecție, cu excepția mijloacelor de transport în comun;



*c) sunt identificate focare de infestare sau condiții de dezvoltare a rozătoarelor în spațiile interioare sau exterioare ale persoanelor fizice ori juridice, care pun în pericol sănătatea oamenilor și a animalelor, inclusiv în zonele demolate și/sau nelocuite.*

#### **Art. 15.**

Dezinsecția este o activitate de combatere a insectelor prin mijloace ecologice, biologice și chimice, având ca scop menținerea unui nivel scăzut al densității insectelor, realizând condiții corespunzătoare de igienă și confort pentru populație, precum și eliminarea riscurilor de transmitere a unor boli la om sau la animale, prin intermediul insectelor vectoare.

Din punct de vedere practic, dezinsecția chimică este de două feluri:

- ❖ preventivă (profilactică) care are scopul de a împiedica înmulțirea și răspândirea dăunătorilor prin crearea de condiții nefavorabile dezvoltării acestora având caracter permanent;
- ❖ curativă (terapeutică sau de combatere) în focar, care urmărește distrugerea și îndepărtarea insectelor și artropodelor din unitatea asupra căreia se acționează și se realizează la intervale repetate de 10 - 14 zile pentru distrugerea focarelor, fiind urmată apoi de dezinsecția profilactică.

Dezinsecția previne și combate transmiterea unor boli de către insecte, paraziți și acarieni, care pe lângă factorul de disconfort pe care îl generează, sunt agenți cauzali ai unor pagube economice, precum și agenți de transmitere la om și animale, a unor boli infecțioase și parazitare, cum ar fi febra recurentă, meningita, boala Lyme, tifosul exantematic, tuberculoza, ciuma, malaria, afecțiuni cutanate, dermatoze, iritații ale mucoaselor oculare, toxiinfecții alimentare, viroze, etc.

Combaterea paraziților, căpușe, pureci, păduchi, ploșnițe, etc. se va efectua prin tratamente chimice cu substanțe insecticide specifice pentru aceste tipuri de tratamente avându-se în vedere ciclul de înmulțire și dezvoltare a acestora.

Combaterea căpușelor în spațiile deschise se execută prin tratamente cu utilajele specifice solicitate în documentația de atribuire, prin pulverizarea substanțelor insecticide pe întreaga suprafață a zonelor verzi, medii propice dezvoltării și răspândirii acestora.

Perioada de efectuare a tratamentelor de combatere a căpușelor, se execută pe toată perioada sezonului cald, în special acolo unde au fost sesizate apariția unor focare.

#### **Dezinsecția chimică se realizează prin :**

- ❖ pulverizarea și tratamentul la sol, sub formă de ceață, cu acoperire pe toată suprafața municipiului, în parcuri, zone verzi, aliniamente stradale, pentru combaterea țânțarilor și a muștelor adulte, care asigura distrugerea lor imediată.
- ❖ tratamentul terestru al terenurilor de propagare, terenuri mlăștinoase, lacuri, maluri de ape, zone și subsoluri inundate, pentru combaterea larvelor asigurând o protecție mai completă.
- ❖ dezinsecția în subsoluri, casa scărilor și poduri, după caz (inclusiv cele de locuințe) unde există unul din cele mai mari focare de țânțari, ocazie cu care se distrug și focarele celorlalte insecte.



Activitățile se vor efectua cu respectarea Normelor de igienă și a recomandărilor privind mediul de viață ai populației aprobate prin Ordinul Ministrului Sănătății nr. 119/2014 cu modificările și completările ulterioare.

***Din punctul de vedere al frecvenței, dezinsecția pentru combaterea țânțarilor se execută:***

a) lunar, în sezonul cald, pentru spațiile deschise prevăzute în programul unitar de acțiune, inclusiv cămine și canale aferente rețelelor edilitare;

b) minimum 3 tratamente pe an și ori de câte ori este nevoie, în spațiile comune închise ale clădirilor, inclusiv metrou.

***Pentru combaterea altor vectori dezinsecția se execută:***

a) trimestrial și ori de câte ori este nevoie, în spațiile închise ale operatorilor economici cu profil nealimentar, instituțiilor publice și spațiile comune închise ale clădirilor;

b) lunar și ori de câte ori este nevoie, în spațiile închise ale operatorilor economici cu profil alimentar și ale unităților sanitare;

c) numai la solicitarea persoanelor fizice din spațiile cu destinație de locuință.

***Dezinsecția se efectuează în:***

a) clădiri ale unităților sanitare de pe raza unității administrativ-teritoriale;

b) clădiri ale instituțiilor publice, altele decât unitățile sanitare;

c) spațiile comune închise din clădirile de tip condominiu (casa scării, subsol și alte asemenea) ale persoanelor fizice și juridice, inclusiv asociații de proprietari/locatari;

d) spațiile deschise din domeniul public și privat al unității administrativ-teritoriale: terenuri ale instituțiilor publice din subordine, parcuri, spații verzi, cimitire, maluri de lac, piețe, târguri, oboare, bălciuri și alte asemenea;

e) spațiile deschise din proprietatea privată a persoanelor fizice și juridice: terenuri ale operatorilor economici, terenuri ale persoanelor fizice și asociațiilor de proprietari/locatari, terenuri ale instituțiilor publice, altele decât cele prevăzute la lit. d);

f) căminele și canalele aferente rețelelor edilitare: alimentare cu apă, canalizare, alimentare cu energie termică, telefonie, rețele subterane de fibră optică și alte asemenea;

g) metrou: spații tehnologice și spații destinate publicului;

h) clădiri ale operatorilor economici, clădiri ale persoanelor fizice, inclusiv apartamente din imobile de tip condominiu;

i) subsoluri umede sau inundate;

j) depozite de deșeuri municipale, stații de compostare a deșeurilor biodegradabile, stații de transfer, stații de sortare și alte instalații de tratare/eliminare a deșeurilor;

k) alte obiective identificate ca reprezentând focare de infestare și care pot pune în pericol sănătatea oamenilor și a animalelor.

## **Art.16.**

Activitatea de dezinsecție este o metodă a igienei care constă în operațiuni de prevenire și combatere a bolilor infecțioase și parazitare la om și animale, urmărindu-se eliminarea germenilor patogeni de pe suprafețele supuse acestor operațiuni.



În dezinfecția chimică se vor utiliza dezinfectante cu spectru de acțiune bactericidă (și/sau tuberculocidă), virulicidă, fungicidă și/sau sporicidă.

**Dezinfecția se efectuează în:**

a) depozitele de deșeuri municipale, stații de compostare deșeuri biodegradabile, stații de transfer, stații de sortare și alte instalații de tratare/eliminare a deșeurilor;

b) încăperile din cadrul condominiilor prevăzute cu tobogan, destinate colectării deșeurilor municipale;

c) spațiile special amenajate pentru colectarea deșeurilor menajere;

d) mijloace de transport în comun;

e) clădiri ale instituțiilor publice, ale operatorilor economici și ale persoanelor fizice;

f) locurile în care există focare declarate care pun în pericol sănătatea oamenilor și a animalelor.

Dezinfecția se execută numai la solicitarea persoanelor fizice sau juridice.

**Art. 17.**

Toate produsele folosite pentru efectuarea operațiunilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție vor fi avizate de către Comisia Națională pentru Produse Biocide.

**Art. 18.**

(1) Persoanele fizice sau juridice deținătoare de spații construite, indiferent de destinație, curți și/sau terenuri virane sau amenajate, unitățile de administrare a domeniului public, ocoalele silvice, instituțiile publice, precum și unitățile care au în exploatare rețele tehnico-edilitare sunt obligate să asigure efectuarea operațiunilor periodice de dezinsecție și deratizare ori pentru stingerea unui focar, în spațiile deținute de acestea, în condițiile prevăzute în prezentul regulament.

(2) Operațiunile de dezinsecție, dezinfecție și deratizare se prestează numai de către operatorul licențiat de A.N.R.S.C. căruia i-a fost atribuită activitatea în gestiune directă sau delegată de către unitatea administrativ-teritorială, în condițiile legii, și care este licențiat de A.N.R.S.C.

(3) Persoanele fizice sau juridice beneficiare ale operațiilor de deratizare, dezinsecție și/sau dezinfecție au obligația să permită accesul operatorului în locurile unde urmează să se realizeze operația și să mențină spațiile pe care le au în proprietate salubre, luând măsuri de evacuare a tuturor reziduurilor solide, de spălare a încăperilor în care se efectuează colectarea deșeurilor, de eliminare a apei stagnate, de curățare a subsolurilor, de punere în ordine a depozitelor de materiale și de remediere a defecțiunilor tehnice la instalațiile sanitare care provoacă inundarea sau stagnarea apei în subsoluri și/sau pe terenurile deținute

**Art. 19.**

Operatorul care prestează activitatea de deratizare, dezinfecție și/sau dezinsecție are următoarele obligații:

a) înainte de începerea operațiunii de dezinsecție sau deratizare la obiectivele din programul unitar de acțiune, să notifice, în scris, autoritatea administrației publice locale și să aducă la cunoștința populației și Asociației Crescătorilor de



*Albine din orașul Mioveni, prin mass-media, cu cel puțin 7 zile înainte, următoarele:*

- 1. tipul operațiunii ce urmează a se efectua;*
- 2. perioada efectuării tratamentelor;*
- 3. substanțele utilizate, gradul de toxicitate a acestora;*
- 4. măsurile de protecție ce trebuie luate, în special cu referire la copii, bătrâni, bolnavi, albine, animale și păsări;*

*b) să stabilească, de comun acord cu persoanele fizice sau juridice, data și ora începerii tratamentelor de dezinsecție, deratizare în spațiile închise și pe suprafețele deținute de acestea și să comunice acestora gradul de toxicitate a substanțelor utilizate și măsurile de protecție ce trebuie luate;*

*c) înainte de începerea operațiunii de deratizare, dezinsecție sau deratizare în spațiile închise ale operatorilor economici, instituțiilor publice, persoanelor fizice și asociațiilor de proprietari/locatari, să informeze beneficiarul cu privire la substanțele utilizate și măsurile de protecție ce trebuie luate și să stabilească, de comun acord cu acesta, data și intervalul orar de efectuare a tratamentelor;*

*d) să solicite la terminarea operațiunii confirmarea efectuării tratamentelor, prin încheierea unui document de lucru.*

#### **Art. 20.**

*În cazul în care persoanele fizice sau persoanele juridice refuză să permită accesul pe proprietatea acestora pentru efectuarea operațiunilor periodice de dezinsecție și deratizare ori pentru stingerea unui focar, operatorul are obligația să anunțe autoritatea administrației publice locale pentru luarea măsurilor legale*

#### **Art. 21.**

*În cazul în care în urma unui tratament efectuat se aduce o daună imediată, vizibilă, proprietății beneficiarului, acest fapt va fi menționat în documentul de lucru și va fi comunicat în mod expres operatorului. Vor fi semnalate, de asemenea, toate aspectele ce sunt de natură să afecteze viața și sănătatea oamenilor și viețuitoarelor.*

*Operatorul nu este exonerat de răspunderea privind prejudiciile cauzate sănătății oamenilor și viețuitoarelor, altele decât cele pentru care se aplică tratamentul, dacă s-au utilizat substanțe periculoase pentru aceștia, dacă nu s-au luat măsurile necesare informării populației sau tratamentul este inefficient.*

### **CAPITOLUL III.**

#### **Drepturi și obligații**

#### **Secțiunea 1 - Drepturile și obligațiile operatorului de servicii de deratizare, dezinsecție și dezinsecție**

#### **Art. 22.**

*Operatorul de servicii va acționa pentru implicarea utilizatorilor și transformarea treptată a acestora în "operatori activi de mediu".*

*Autoritatea administrației publice locale, împreună cu autoritățile responsabile în domeniu și operatorul serviciilor ce fac obiectul prezentului regulament, se vor implica în acțiuni de popularizare și instruire a populației prin diverse acțiuni specifice, convenite în prealabil pentru toate tipurile de activități, asupra impactului generat de rozătoare, paraziți și insecte, purtătoare de maladii transmisibile la om și la animale*



și/sau generatoare de disconfort, asupra mediului și condițiilor de viață ale cetățenilor, asupra metodelor de prevenție, protecție, responsabilitate și profilaxie .

#### **Art. 23.**

**Operatorul serviciului de deratizare, dezinfecție și dezinsecție are următoarele drepturi:**

- a) să încaseze contravaloarea serviciului prestat/contractat, corespunzător tarifului aprobat de Consiliul Local al orașului Mioveni, determinat în conformitate cu normele metodologice elaborate și aprobate de A.N.R.S.C.
- b) să solicite ajustarea/modificarea tarifului în conformitate cu legislația în vigoare;
- c) să aibă exclusivitatea prestării serviciului de deratizare, dezinfecție și dezinsecție pentru toți utilizatorii de pe raza orașului Mioveni , pentru care are contract de delegare a gestiunii serviciilor care fac obiectul prezentului regulament.
- d) să aplice la facturare tarifele aprobate de Consiliul Local al orașului Mioveni pentru fiecare utilizator în parte și pentru fiecare activitate în parte, pentru care are contract de delegare a gestiunii serviciilor care fac obiectul prezentului regulament.
- e) să suspende sau să limiteze prestarea serviciului, fără plata vreunei penalizări, cu un preaviz de 5 zile lucrătoare, dacă sumele datorate nu au fost achitate în termen de 30 de zile de la emiterea facturii;
- f) să solicite recuperarea debitelor în instanță.

#### **Art. 24.**

**Operatorul serviciului de deratizare, dezinfecție și dezinsecție are următoarele obligații:**

- a) să asigure prestarea serviciilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție conform prevederilor contractuale, cu respectarea prevederilor prezentului regulament, a prescripțiilor, normelor și normativelor legale aflate în vigoare;
- b) să plătească despăgubiri utilizatorilor pentru prejudiciile provocate din culpa sa și demonstrate ca atare;
- c) să furnizeze autorității contractante, respectiv A.N.R.S.C , informațiile solicitate și să asigure accesul la documentele și documentațiile pe baza cărora prestează serviciul de deratizare, dezinfecție și dezinsecție în orașul Mioveni, în condițiile legii;
- d) să dețină toate avizele, acordurile, autorizațiile și licențele necesare prestării serviciilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție în, prevăzute de legislația în vigoare;
- e) să respecte angajamentele luate prin contractele de prestare a serviciilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție în orașul Mioveni;
- f) să țină la zi evidența tuturor utilizatorilor cu care are încheiate contracte de prestări servicii în vederea decontării prestațiilor, pe baza tarifelor aprobate de Consiliul Local al orașului Mioveni;
- g) să respecte termenii de plată ai redevenței stabiliți în contractul de concesiune, pentru toți indicatorii care intră sub incidența acesteia ,
- h) să respecte indicatorii de performanță stabiliți și aprobați prin hotărâre a Consiliului Local Mioveni și precizați în prezentul regulament, să îmbunătățească în mod continuu calitatea serviciilor prestate;



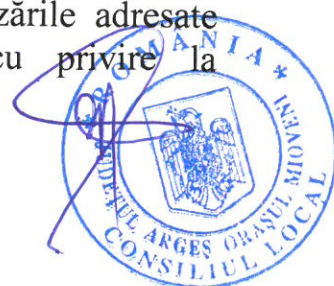
- i) să aplice metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor specifice de operare;
- j) să își extindă anual aria de activitate pentru serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfecție pentru a deservi întreaga comunitate a orașului;
- k) să asigure desfășurarea corespunzătoare a programelor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție conform programelor aprobate de Consiliul Local al orașului Mioveni.
- l) să factureze serviciile prestate în conformitate cu procedurile sau reglementările proprii de facturare, la tarife legal aprobate pentru fiecare activitate în parte;
- m) în cadrul dispeceratului, operatorul va înregistra toate reclamațiile și sesizările utilizatorilor într-un registru și va lua toate măsurile de rezolvare care se impun. În registru se vor consemna numele, prenumele persoanei care a reclamat/sesizat și a celei care a primit reclamația/sesizarea, adresa, data și ora reclamației/sesizării, data și ora rezolvării, numărul de ordine al reclamației/sesizării care va fi comunicat petentului. Operatorul are obligația să transmită concedentului toate reclamațiile, respectiv sesizările scrise, și să răspundă în maxim 15 zile de la înregistrarea acestora,
- n) să plătească despăgubiri pentru Întreruperea nejustificată a prestării activităților prevăzute în contractul de delegare a gestiunii.

## **Secțiunea a 2-a - Drepturile și obligațiile utilizatorilor**

### **Art. 25.**

#### **Utilizatorii au următoarele drepturi:**

- a) să utilizeze liber și fără discriminare serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfecție în condițiile prevăzute în contractul de delegare a gestiunii;
- b) să solicite și să primească în condițiile legii și ale contractelor de prestare, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operatorul de servicii prin nerespectarea obligațiilor contractuale asumate ori prin prestarea unor servicii inferioare, calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin normele tehnice în vigoare;
- c) să sesizeze autoritatea administrației publice locale și celor competente orice deficiențe constatate în sfera serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciului.
- d) să primească și să utilizeze informații privind serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfecție despre deciziile luate în legătură cu acest serviciu de către autoritatea contractantă, ANRSC sau operator, după caz.
- e) să li se presteze serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfecție în condițiile prezentului regulament, ale celorlalte acte normative în vigoare la nivelurile stabilite în contract;
- f) să conteste facturile când constată încălcarea prevederilor contractuale;
- g) să primească răspuns în maxim 30 de zile la reclamațiile/sesizările adresate operatorului sau autorității administrației publice locale cu privire la neîndeplinirea unor condiții contractuale;



- h) utilizatorilor le este garantat dreptul la accesul serviciilor de deratizare, dezinfecție și dezinsecție.

**Utilizatorii au următoarele obligații:**

**Art. 26**

- a) să respecte prevederile prezentului regulament și clauzele contractului de delegare a gestiunii serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție în orașul Mioveni;
- b) să achite în termenele stabilite obligațiile de plată, în conformitate cu prevederile contractelor de prestare a serviciilor care fac obiectul prezentului regulament, încheiate între părți;
- c) să asigure accesul operatorului de servicii de deratizare, dezinsecție și dezinfecție pentru care are contract de delegare a gestiunii serviciilor care fac obiectul prezentului regulament în orașul Mioveni, în toate spațiile deținute de către utilizator;
- d) să respecte normele de igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare;
- e) să încheie contracte de prestare a serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție numai cu operatorul care are dreptul prestării acestor activități și pentru care are contract de delegare a gestiunii serviciilor, care fac obiectul prezentului regulament în orașul Mioveni;
- f) să mențină în stare de curățenie spațiile în care se efectuează activitatea de deratizare, dezinsecție și dezinfecție;

**CAPITOLUL IV.**

**Determinarea modalităților de execuție, cantităților și volumului de servicii prestate.**

**Art.27.**

La Încheierea contractului de prestări servicii, operatorul de servicii are obligația de a menționa în contract tipul serviciului, modalitatea de efectuare a serviciului, locația, cantitatea și suprafața pe care urmează a fi efectuată prestația;

**Art.28.**

La efectuarea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție prin alte metode de combatere decât cele chimice, cum ar fi cele ecologice, biologice, etc. și care necesită alte metodologii de lucru, substanțe specifice, echipamente, dispozitive, etc. tarifele practicate se vor stabili și negocia între părți.

**Art.29.**

Pentru serviciul de deratizare, dezinsecție și dezinfecție, măsurarea cantităților se face în funcție de doză și de rețeta substanțelor care se vor utiliza pe unitatea de suprafață sau de volum, recomandate de producător.

**Art.30.**

Modalitățile de determinare a cantităților cât și modul de facturare și încasare vor face parte din procedura proprie a operatorului, cu respectarea tarifelor aprobate pe fiecare categorie de activități în parte.



## CAPITOLUL V.

### Indicatorii de performanță

#### Art 31.

Consiliul Local al orașului Mioveni stabilește și aprobă valorile indicatorilor de performanță ai serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie după dezbaterile publice a acestora.

(1) Indicatorii de performanță ai serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie sunt parte integrantă din prezentul regulament și sunt menționați în anexa nr 1

(2) Autoritatea administrației publice locale este responsabilă de realizarea de către operator a indicatorilor de performanță ai serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie, a clauzelor contractuale și de respectarea prevederilor legislației în vigoare referitoare la serviciul de deratizare, dezinsecție și dezinfectie în orașul Mioveni.

(3) Autoritatea administrației publice locale poate aplica penalități contractuale operatorului serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie în cazul în care acesta nu prestează serviciile la parametrii de eficiență și calitate la care s-a obligat ori nu respectă indicatorii de performanță ai serviciului.

#### Art. 32.

- 1) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatori pentru asigurarea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie și care fac obiectul contractului de delegare a gestiunii în orașul Mioveni.
- 2) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul de deratizare, dezinsecție și dezinfectie avându-se în vedere:
  - a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
  - b) prestarea serviciilor pentru toți utilizatorii din aria sa de responsabilitate;
  - c) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
  - d) excluderea oricărei discriminări privind accesul la acest serviciu;
  - e) respectarea reglementărilor specifice din domeniul protecției mediului și al sănătății populației;
  - f) implementarea unor sisteme de management al calității, mediului și al sănătății și securității ocupaționale.

#### Art. 33.

**Indicatorii de performanță pentru serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfectie se referă la următoarele activități:**

- a) contractarea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie ,
- b) măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- c) îndeplinirea prevederilor contractuale cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- d) menținerea unor relații echitabile între operator și utilizator prin rezolvarea rapidă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- e) soluționarea în timp util a reclamațiilor referitoare la serviciile de deratizare, dezinsecție, și dezinfectie;
- f) prestarea de servicii conexe serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie - informare, consultanță.



#### **Art. 34.**

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

- a) gestiunea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie conform regulamentului de organizare și funcționare a serviciului;
- b) evidența clară și corectă a utilizatorilor;
- c) înregistrarea activităților privind măsurarea prestațiilor, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- d) evidența clară și corectă a facturilor emise și încasate de la toți utilizatorii de pe raza orașului Mioveni , pentru serviciile prestate de operator, în baza cărora se va stabili suma redevenței și plata acesteia la termenele menționate în contractul de delegare a gestiunii;
- e) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor și a modului de soluționare a acestora;

#### **Art.35.**

În conformitate cu competențele și atribuțiile legale care le revin, autoritatea administrației publice locale (Primar, Viceprimar, consilieri locali) prin compartimentul de specialitate din cadrul Poliției Locale Mioveni , precum și reprezentanții A.N.R.S.C, au acces neîngrădit la informațiile necesare stabilirii :

- modului de aplicare a legislației și a normelor emise de A.N.R.S.C;
- . modului de respectare și îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;
- . calității și eficienței serviciilor prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractele directe;
- . modului de administrare, exploatare, menținere în funcțiune, dezvoltare și modernizare întregii activități care face obiectul contractului de delegare a gestiunii;
- . modului de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciile de deratizare, dezinsecție și dezinfectie;
- . respectării parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice și a normelor metodologice.

### **CAPITOLUL VI.**

#### **Dispoziții tranzitorii și finale**

#### **Art. 36.**

În cadrul contractelor încheiate cu utilizatorii se vor stipula normativele și tarifele legale, valabile la data încheierii acestora. De asemenea, se vor face trimiteri și la actele normative care trebuie respectate din punct de vedere al protecției mediului și al sănătății publice.

(1) Contractele de prestări servicii care fac obiectul prezentului regulament se vor încheia cu următoarele categorii de utilizatori:

- asociații de proprietari sau locatari, prin reprezentanții acestora, proprietari de gospodării persoane fizice sau juridice sau reprezentanți ai acestora, în situația în care nu se va institui taxă specială;
- instituții publice care au sedii sau administrează clădiri și terenuri pe raza orașului Mioveni;



- . agenții economici care își desfășoară activitatea pe raza orașului Mioveni;

**Art. 37.**

- 1) Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice poate verifica aplicarea prevederilor prezentului regulament;
- 2) *Prevederile prezentului regulament pot fi actualizate în funcție de modificările de natură tehnică, tehnologică și legislativă, prin ordin al președintelui A.N.R.S.C.*

**Art 38.**

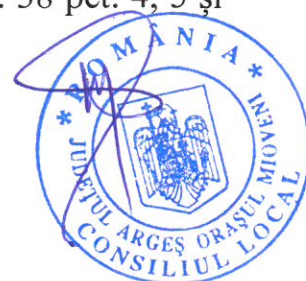
**Contravenții:**

- 1) Refuzul sau neîncheierea de către utilizatori, persoane fizice sau persoane juridice, de contracte de prestare a serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie, pentru suprafețele care le dețin, în conformitate cu prevederile prezentului regulament, cu operatorul care are contract de delegare a gestiunii serviciilor și care fac obiectul prezentului regulament în orașul Mioveni;
- 2) Neexecutarea lucrărilor de dezinsecție, deratizare sau dezinfectie de către persoanele fizice sau juridice, în conformitate cu programele, etapele precum și perioadele de execuție a lucrărilor stabilite, organizate și anunțate în mijloacele de mass media de către autoritatea administrației publice locale împreună cu operatorul autorizat de autoritatea de reglementare competentă și căruia i-a fost atribuit contractul de delegare a gestiunii serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie în orașul Mioveni.
- 3) Contractarea sau executarea de servicii similare de către operatori neautorizați și care nu au contract de delegare a gestiunii serviciilor care fac obiectul prezentului regulament;
- 4) Prestarea serviciilor de deratizare, dezinsecție și dezinfectie în orașul Mioveni, în afara parametrelor tehnici cantitativi și calitativi adoptați prin contractul de delegare a gestiunii serviciilor menționate.
- 5) Practicarea unor tarife mai mari decât cele stabilite și aprobate prin hotărâre a Consiliul Local Mioveni, pentru activitățile care fac obiectul prezentului regulament și care vor fi cuprinse în contractul de delegare a gestiunii serviciului de deratizare, dezinsecție și dezinfectie în orașul Mioveni.
- 6) Neaplicarea măsurilor și nerespectarea termenelor stabilite ca urmare a activităților de control, dacă acestea au fost menționate în procesele verbale de constatare, încheiate de autoritățile abilitate în domeniu.

**Art.39.**

Constituie contravenții următoarele fapte care nu au fost săvârșite în astfel de condiții, încât potrivit legii penale, să fie considerate infracțiuni și se sancționează după cum urmează:

- 1) nerespectarea prevederilor art. 38 pct.3 se sancționează cu amendă de la 1.000 la 1.500 lei pentru persoane fizice și cu amendă de la 1.500 la 2.500 lei pentru persoane juridice;
- 2) nerespectarea de către operator a prevederilor art. 10, art. 24 și art. 38 pct. 4, 5 și 6 se sancționează cu amendă de la 1.500 la 2.500 lei;



- 3) nerespectarea de către utilizatori a prevederilor art. 13(2), art. 18, art. 26, art 38 pct. 1 și 2, se sancționează cu amenda de la 1.000 la 1.500 lei pentru persoane fizice și cu amendă de la 1.500 la 2.500 lei pentru persoane juridice;

#### **Art. 40**

Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor prevăzute În prezentul regulament se face de către Primar și/sau împuterniciții acestuia și de către ANRSC, iar aplicarea sancțiunilor se face conform prevederilor O.G. nr.2/2001 , actualizată, privind regimul juridic al contravențiilor aprobată prin Legea nr. 180/2002 cu modificările și completările ulterioare.

#### **Art. 41.**

Contravenientul poate achita pe loc sau în termen de cel mult 48 ore de la data încheierii procesului verbal ori, după caz, de la data comunicării acestuia, jumătate din minimul amenzii.

Prezentul regulament de organizare și funcționare a avut la bază următoarele prevederi legale:

- ✚ O.U.G. nr. 195/2005 privind protecția mediului cu modificările și completările ulterioare.
- ✚ Legea nr. 101/2006 a serviciului de salubritate a localităților, cu modificările și completările ulterioare;
- ✚ Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare;
- ✚ Ordinul nr. 109/2007 privind aprobarea Normelor metodologice de stabilire, ajustare și/sau modificare a tarifelor pentru activitățile specifice serviciului de salubritate a localităților emis de Autoritatea Națională De Reglementare Pentru Serviciile Comunitare De Utilități Publice ;
- ✚ Ordinul nr. 111/2007 al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, privind aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului de salubritate a localității.
- ✚ Ordinul nr. 112/2007 al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice privind aprobarea Contractului-cadru de prestare a serviciului de salubritate a localităților
- ✚ Legea nr. 24/2007, privind implementarea și administrarea spațiilor verzi din intravilanul localităților, cu modificările și completările ulterioare
- ✚ Ordinul nr. 119/2014 al Ministrului Sănătății pentru aprobarea Normelor de igienă și a recomandărilor privind mediul de viață al populației;
- ✚ Ordinul nr. 82/2015 al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice privind aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de salubritate a localităților



Birou Corp Control,  
șef birou Olteanu Mădălina

## INDICATORI MINIMALI DE PERFORMANȚĂ ȘI DE EVALUARE

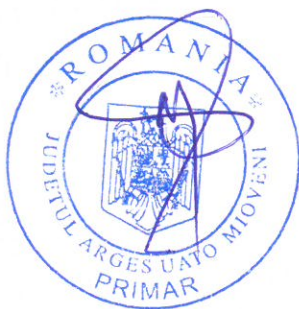
A ACTIVITATILOR DE DERATIZARE, DEZINSECȚIE ȘI DEZINFECȚIE DIN CADRUL SERVICIULUI DE  
SALUBRIZARE, ÎN ORAȘUL MIOVENI

| INDICATORI                                                                                                                                                                                                                          | TRIMESTRUL |    |     |    | TOTAL<br>AN |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|----|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     | I          | II | III | IV |             |
| <b>1. INDICATORI GENERALI</b>                                                                                                                                                                                                       |            |    |     |    |             |
| <b>1.1. CONTRACTAREA SERVICIILOR DE DERATIZARE ,<br/>DEZINSECȚIE ȘI DEZINFECȚIE</b>                                                                                                                                                 |            |    |     |    |             |
| a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de<br>utilizatori, raportat la numărul de solicitări                                                                                                                                |            |    |     |    |             |
| b) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor<br>de calitate ai serviciilor , raportat la numărul de<br>contracte încheiate                                                                                               |            |    |     |    |             |
| <b>12. MASURAREA ȘI GESTIUNEA CANTITAȚII<br/>SERVICIILOR PRESTATE</b>                                                                                                                                                               |            |    |     |    |             |
| a) numărul de servicii prestate ca urmare a solicitărilor ,<br>raportat la numărul total de solicitări                                                                                                                              |            |    |     |    |             |
| b) numărul anual de sesizări din partea Agenției de<br>Protectie a Mediului                                                                                                                                                         |            |    |     |    |             |
| c) numărul anual de sesizări din partea Agenției de<br>Sănătate                                                                                                                                                                     |            |    |     |    |             |
| d) numărul de reclamații privind valorile facturate , pe<br>tipuri de activități                                                                                                                                                    |            |    |     |    |             |
| e) valoarea totală a facturilor încasate , raportată la<br>valoarea totală a facturilor emise                                                                                                                                       |            |    |     |    |             |
| f) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor<br>prestate , pe categorii de utilizatori și pe tipuri de<br>activități                                                                                                |            |    |     |    |             |
| <b>1.3. CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE</b>                                                                                                                                                                                          |            |    |     |    |             |
| a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai<br>serviciului, pe tipuri de utilizatori și tipuri de activități                                                                                                         |            |    |     |    |             |
| b) numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul<br>legal, din număr de reclamații                                                                                                                                          |            |    |     |    |             |
| c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru<br>nerespectarea condițiilor și a parametrilor de calitate<br>stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată , pe<br>categorii de utilizatori și tipuri de activități |            |    |     |    |             |



|                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| d) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune provocate prin nerespectarea condițiilor și clauzelor contractuale                                                                                         |  |  |  |  |  |
| <b>2. INDICATORI GARANTATI</b>                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>2.1. INDICATORI GARANTATI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A SERVICIILOR DE DERATIZARE, DEZINSECTIE ȘI DEZINFECTIE</b>                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 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 ANRSC și Gărzii de Mediu, modul de soluționare pentru fiecare caz de încălcare a acestor obli atii                           |  |  |  |  |  |
| <b>22. INDICATORI A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONTRACTUALE</b>                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |
| a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate nerespectării condițiilor de aplicare de către operator a serviciilor sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor de restare a serviciilor |  |  |  |  |  |
| b) numărul de cereri pentru care s-au acordat reduceri ale valorii facturilor, din total număr de cereri pentru micșorarea valorii facturilor                                                                             |  |  |  |  |  |

**Primar,  
ec. Georgescu Ion**



**Birou Corp Control,  
șef birou Olteanu Mădălina**