**Anexa nr. 3 la Contractul de delegare**

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE SALUBRIZARE ÎN MUNICIPIUL SIGHIȘOARA**

1. **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE COLECTARE, TRANSPORT ȘI DEPOZITARE A DEȘEURILOR MUNICIPALE ȘI A ALTOR TIPURI DE DEȘEURI**

| **Nr.** | **Titlu** | **Descriere indicatori/unitate de măsurare** | **Valori propuse/interval de valori** | **Penalităţi propuse**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Contractarea serviciului de salubrizare cu Utilizatorii** |
| 1.1 | **Eficienţă în încheierea contractelor cu Utilizatorii**  | Numărul de contracte încheiate între Operator şi Utilizatori în mai puţin de 10 zile calendaristice de la primirea solicitării din partea Utilizatorului, în raport cu numărul de solicitări, pe fiecare categorie de Utilizatori (%) | **100 %** | 500 lei / contract neîncheiat în 10 zile de la primirea solicitării |
| 1.2 | **Eficienţă în modificarea contractelor cu Utilizatorii (în 10 zile)** | Numărul de contracte încheiate între Operator şi Utilizatori, modificate în mai puţin de 10 zile calendaristice de la primirea solicitării din partea Utilizatorului, în raport cu numărul de solicitări juste de modificare a clauzelor contractuale (%) | **minim 95%** | O penalitate de 500 lei per procent în cazul unui procent mai mic de 95%, pe categorie de Utilizatori, calculată pe o perioadă de 12 luni. |
| 1.3 | **Eficiență în creșterea parametrilor de calitate prevăzuți în Contractele cu Utilizatorii** | Numărul de contracte modificate în vederea creșterii parametrilor de calitate aferenți activității desfășurate în raport cu numărul de solicitări privind modificarea clauzelor contractuale, pe categorii de activitate (%) | **minim 95%** | O penalitate de 500 lei per procent în cazul unui procent mai mic de 95%, pe categorie de activitate, calculată pe o perioadă de 12 luni. |
| **2. Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor** |
| 2.1 | **Reclamații privind facturarea** | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori (%) | **maxim 2 %** | O penalitate de 500 lei / procent în cazul unui procent mai mare de 2%, pe categorii de utilizatori, calculată pe o perioadă de 12 luni. |
| 2.2 | **Reclamații rezolvate privind facturarea**  | Procentul de reclamații de la pct. 2.1 rezolvate în mai puțin de 10 zile de la primirea solicitării (%) | **100%**  | 500 lei / reclamație nerezolvată în 10 zile de la primirea solicitării |
| 2.3 | **Valoarea facturilor încasate** | Valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise pe categorii de utilizatori (%) | **minim 90%**  | O penalitate de 500 lei / procent în cazul unui procent mai mic de 90%, pe categorii de utilizatori, calculată pe o perioadă de 12 luni. |
| **3. Colectarea și gestionarea deșeurilor** |
| 3.1 | **Colectarea separată a deşeurilor municipale** | Cantitatea de deşeuri de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale, colectate separat, ca procentaj din cantitatea totală generată de deşeuri de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale (%)**Notă** : Cantitatea de deşeuri de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale colectate separat reprezintă cantitatea acceptată într-un an calendaristic de către staţia de sortare.Cantitatea totală generată de deşeuri de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale se calculează pe baza determinărilor de compoziţie realizate de către operatorul de salubrizare.În lipsa determinărilor de compoziţie a deşeurilor municipale, cantitatea de deşeuri de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale se consideră a fi 33%. | **40% pentru anul 2019;****50% pentru anul 2020;** **60% pentru anul 2021****70% începând cu anul 2022** | Penalități crescătoare pentru fiecare 10 % sub țintele stabilite în funcție de valoarea anuală a contractului (VAC) **Valoarea anuală a contractului (VAC)** reprezintă totalul facturilor emise de către Operator, în sarcina Concedentului, în anul anterior aplicării penalităților**Notă**: Pentru ținta de 40 % care trebuie atinsă până la sfârşitul lui 2019, se aplică anual următoarele penalităţi următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat:10% sau mai putin: 8% din VAC10% - 20%: 6% din VAC20% - 30%: 4% din VAC30% - 40%: 2% din VAC40% sau mai mult: nu se aplică penalitățiPentru ținta de 50 % se aplică anual următoarele penalităţi următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat:10% sau mai putin: 12% din VAC10% - 20%: 8% din VAC20% - 30%: 6% din VAC30% - 40%: 4% din VAC40% - 50%: 2% din VAC50% sau mai mult: nu se aplică penalităţiPentru ținta de 60 % se aplică anual următoarele penalităţi următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat:10% sau mai putin: 12% din VAC10% - 20%: 10% din VAC20% - 30%: 8% din VAC30% - 40%: 6% din VAC40% - 50%: 4% din VAC50% - 60%: 2% din VAC 60% sau mai mult: nu se aplică penalităţiPentru ținta de 70 % se aplică anual următoarele penalităţi următoarelor procente de deșeuri reciclabile colectate separat:10% sau mai putin: 12% din VAC10% - 20%: 12% din VAC20% - 30%: 10% din VAC30% - 40%: 8% din VAC40% - 50%: 6% din VAC50% - 60%: 4% din VAC 60% - 70%: 2% din VAC 70% sau mai mult: nu se aplică penalităţi |
| 3.2 | **Colectarea separată a biodeșeurilor menajere și similare** | Cantitatea de biodeșeuri menajere și similare colectate separat raportat la masa totală generată de biodeșeuri menajere și similare generate (%) | **70%** | 10% sau mai putin: 14% din VAC10% - 20%: 12% din VAC20% - 30%: 10% din VAC30% - 40%: 8% din VAC40% - 50%: 6% din VAC50% - 60%: 4% din VAC 60% - 70%: 2% din VAC 70% sau mai mult: nu se aplică penalităţi |
| 3.3 | **Reducerea cantității anuale de deșeuri municipale** | Reducerea cantității anuale de deșeuri municipale eliminate prin depozitare finală, conform prevederilor anexei 6 din OUG nr. 196/2005 privind Fondul pentru mediu, cu modificările și completările ulterioare (%) | **Anul 2019 – obiectiv de reducere 42%, din care reciclare minim 35 %, alte forme de valorificare 7 %****Anul 2020 - obiectiv de reducere 60%, din care reciclare minim 50 %, alte forme de valorificare 10 %** | Pentru ținta de 42% care trebuie atinsă până la sfârșitul lui 2019 se aplică anual următoarele penalități:10% sau mai puțin: 8% din VAC10% - 20%: 6% din VAC20% - 30%: 4% din VAC30% - 42%: 2% din VAC42% sau mai mult: nu se aplică penalităţiPentru ținta de 60% care trebuie atinsă până la sfârșitul lui 2020 se aplică anual următoarele penalități:10% sau mai putin: 12% din VAC10% - 20%: 10% din VAC20% - 30%: 8% din VAC30% - 40%: 6% din VAC40% - 50%: 4% din VAC50% - 60%: 2% din VAC 60% sau mai mult: nu se aplică penalităţi |
| 3.4 | **Deșeuri voluminoase colectate separat** | Cantitatea de deșeuri voluminoase colectate separat/locuitor și an (%) | **100%** | 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 60%: 8% din VAC60% - 100%: 6% din VAC |
| 3.5 | **Deșeuri voluminoase trimise la tratare/valorificare/depozitare** | Cantitatea de deșeuri voluminoase colectate separat trimisă la tratare/depozitare ca procent din cantitatea totală de deșeuri voluminoase colectate (%) | **minim 90%** | 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 60%: 8% din VAC60% - 90%: 6% din VAC90% sau mai mult: nu se aplică penalităţi |
| 3.6 | **Deșeuri provenite din construcții și demolări colectate separat de la populație** | Cantitatea de deșeuri colectate provenite din locuinţe, generate de activităţi de reamenajare şi reabilitare interioară şi/sau exterioară a acestora (%) | **100%** | 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 60%: 8% din VAC60% - 100%: 6% din VAC |
| 3.7 | **Deșeuri provenite din construcții și demolări colectate separat de la populație trimise la tratare / valorificare** | **Cantitatea** totală de deşeuri provenite din locuinţe, generate de activităţi de reamenajare şi reabilitare interioară şi/sau exterioară a acestora, **predată pentru reutilizare, reciclare şi alte operaţiuni de valorificare** materială, inclusiv operaţiuni de umplere, rambleiere, direct sau prin intermediul unei staţii de transfer ca procentaj din cantitatea de deşeuri provenite din locuinţe, generate de activităţi de reamenajare şi reabilitare interioară şi/sau exterioară a acestora colectate (%). | **Anul 2019 – minim 55% din cantitatea de deșeuri provenite din activitățile de construcții în anul 2019****Anul 2020 - minim 70% din cantitatea de deșeuri provenite din activitățile de construcții în anul 2020****Notă: Obligațiile anuale se calculează pe baza cantităților de deșeuri generate în anul respectiv.** | Anul 2019 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 55%: 8% din VAC55% sau mai mult: nu se aplică penalităţiAnul 2020 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 70%: 8% din VAC70% sau mai mult: nu se aplică penalităţi |
| 3.8 | **Deșeuri menajere periculoase colectate separat** | Cantitatea de deșeuri menajere periculoase colectate separat/locuitor și an în raport cu indicatorul de generare estimate, respectiv 1 kg/locuitor și an (%) | **100%** | 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 60%: 8% din VAC60% - 100%: 6% din VAC |
| 3.9 | **Deșeuri menajere periculoase colectate separat trimise la tratare/depozitare** | Cantitatea de deșeuri menajere periculoase colectate separat anual trimisă la tratare /depozitare ca procent din cantitatea totală colectată de deșeuri menajere periculoase în aria de delegare | **minim 90%** | 30% sau mai putin: 10% din VAC30% - 60%: 8% din VAC60% - 90%: 6% din VAC90% sau mai mult: nu se aplică penalităţi |
| **4. Eficiență în gestionarea contractelor**  |
| 4.1 | **Rata de conectare la serviciul de salubrizare** | Populația care beneficiază de activitatea de colectare și transport ca procent din populația totală din aria de delegare (%) | **100%** | Datele sunt folosite în scopuri de monitorizare |
| 4.2 | **Asigurarea recipientelor pentru colectarea separată** | Numărul de recipiente pentru colectarea separată a deșeurilor reciclabile, furnizate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări (%) | **100%** | 1.000 lei/recipient nefurnizat în 10 zile de la primirea solicitării |
| 4.3 | **Asigurarea de saci/recipiente pe tipodimensiuni** | Numărul de saci/recipiente de colectare asigurate, pe tipodimensiuni (tipuri de deșeuri și volum) ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări (%) | **100%** | 1.000 lei/recipient nefurnizat în 10 zile de la primirea solicitării |
| 4.4 | **Înlocuirea recipientelor de colectare** | Numărul de situații în care un recipient de colectare deteriorat este reparat sau înlocuit în mai puțin de 48 de ore de la semnalarea defecțiunii raportat la numărul total de situații (%) | **100%** | 1.000 lei/recipient nereparat/neînlocuit |
| 4.5 | **Respectarea graficului de colectare separată a deșeurilor** | Respectarea graficului de colectare separată și transport separat al deșeurilor de către operator (%) | **100%** | 1.000 lei/colectare neefectuată conform graficului de lucru |
| 4.6 | **Evidența utilizatorilor** | Evidența la zi a utilizatorilor (trimestrial) | **100%** | 1.500 lei/situație netransmisă trimestrial |
| 4.7 | **Evidența lunară a deșeurilor colectate separat** | Evidența pe zi /lună/an a deșeurilor colectate separate, conform prevederilor legislative în vigoare, cantități pe coduri de deșeuri (lunar) | **100%** | 1.500 lei/situație netransmisă lunar |
| 4.8 | **Livrarea deșeurilor colectate separat** | Livrarea și transportul deșeurilor colectate separat numai la instalații autorizate pentru efectuarea operațiunilor de sortare, tratare, reciclare și depozitare (nr.) | **100%** | 1.500 lei /transport neefectuat corespunzător |
| 4.9 | **Campanii publicitare** | Campanii publicitare privind necesitatea și aplicarea colectării separate a deșeurilor (nr.) | **2 campanii** | 1.500 lei/campanie neefectuată |
| **5. Reclamații și sesizări** |
| 5.1 | **Reclamații privind calitatea serviciilor prestate** | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea serviciilor prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea serviciilor prestate (%) | **95%** | 500 lei/procent, în cazul unui procent mai mic de 95% |
| 5.2 | **Sesizări din partea Agenției pentru Protecția Mediului / Direcției de sănătate publică** | Numărul de sesizări din partea Agenției pentru Protecția Mediului / Direcției de sănătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale /persoanelor fizice și juridice (nr.) | **5%** | 5.000 lei/sesizare |
| 5.3 | **Amenzi aplicate** | Numărul de amenzi date pentru neexecutarea corespunzătoare a activității (nr.) | **0%** | 5.000 lei/amendă |
| 5.4 | **Sesizări privind nerespectarea obligațiilor din licențe și autorizații** | Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licențe și autorizații (nr.) | **0%** | 2.000 lei/sesizare justificată |
| 5.5 | **Neîndeplinirea obligațiilor operatorului** | Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele instituțiilor abilitate, precum și din caietul de sarcini și contractul de concesiune | **0%** | 5.000 lei/fiecare obligație încălcată |

1. **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE MĂTURAT, SPĂLAT, STROPIT ȘI ÎNTREȚINEREA CĂILOR PUBLICE**

| **Nr.** | **Titlu** | **Descriere/unitate de măsurare** | **Valori propuse/interval de valori** | **Penalități propuse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | **Suprafața curățată** | Suprafața efectiv curățată raportată la suprafața programată pentru curățare, zilnic (%) | **100%** | 1.000 lei/25.000 mp |
| 1.2 | **Golirea coșurilor de colectare** | Golirea coșurilor de colectare a deșeurilor stradale conform graficului de lucrări, zilnic (%) | **100%** | 1.000 lei/50 coșuri |
| 1.3 | **Colectarea deșeurilor abandonate** | Colectarea deșeurilor abandonate conform graficului de lucrări, săptămânal (%) | **100%** | 1.000 lei/loc de depozitare necurățat |
| 1.4 | **Igienizarea locurilor de colectare/încărcare** | Numărul de situații în care locurile de colectare și încărcare a deșeurilor de orice tip nu sunt igienizate conform planului de lucru, raportat la numărul total de situații (%) | **100%** | 1.000 lei/punct colectare neigienizat |
| 1.5 | **Deșeuri colectate din locuri neamenajate** | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate (%) | **8%** | 1.000 lei pentru fiecare procent ce depășește 8 % |
| 1.6 | **Igienizarea recipientelor de colectare** | Igienizarea europubelelor și containerelor de colectare separată a deșeurilor, conform planului de lucru (%) | **100%** | 1.000 lei/recipient neigienizat |

1. **INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE CURĂȚARE ȘI TRANSPORTUL ZĂPEZII DE PE CĂILE PUBLICE ȘI MENȚINEREA ÎN FUNCȚIUNE A ACESTORA PE TIMP DE POLEI SAU ÎNGHEȚ**

| **Nr.** | **Titlu** | **Descriere/unitate de măsurare** | **Valori propuse/interval de valori** | **Penalități propuse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | **Suprafața deszăpezită** | Suprafața efectiv deszăpezită raportată la suprafața programată pentru deszăpezire (%) | **100%** | 5.000 lei/100.000 mp |
| 1.2 | **Arterele principale să fie circulabile** | Arterele principale să fie circulabile în termen de 4 ore de la încetarea ninsorii (nr.)  | **maxim 2/eveniment** | 5.000 lei / abatere |
| 1.3 | **Intersecții fără acumulări de zăpadă** | Arterele care au intersecții în care sunt prezente acumulări de zăpadă să fie curățate în termen de 2 ore de la încetarea ninsorii (nr.) | **maxim 2/eveniment** | 5.000 lei / abatere |
| 1.4 | **Începerea activității de curățare a zăpezii** | Începerea activității de curățare a zăpezii cu întârziere de mai mult de jumătate de oră de la declanșarea ninsorii (nr.) | **maxim 2/ iarnă** | 5.000 lei / abatere |
| 1.5 | **Începerea activității de prevenire și combatere a poleiului** | Începerea activității de prevenire a formării și combatere a poleiului cu întârziere de mai mult de jumătate de oră de la lansarea avertizării meteo (nr.) | **maxim 2 /iarnă** | 5.000 lei / abatere |
| 1.6 | **Depozitarea zăpezii curate de pe căile publice** | Depozitarea zăpezii curate de pe căile publice în locurile stabilite în Planul de deszăpezire | **maxim 2/eveniment** | 5.000 lei / abatere |
| 1.7 | **Curățarea gurilor de scurgere**  | Curățarea gurilor de scurgere de apele rezultate din topirea zăpezii | **maxim 10/eveniment** | 2.000 lei / abatere |
| 1.8 | **Aprovizionarea cu material antiderapant** | Aprovizionarea cu material antiderapant și substanțe chimice conform Planului de deszăpezire | **100%** | 5.000 lei / abatere |

**Nota**: prin sintagma per eveniment se înțelege o perioadă de precipitații încheiată

**D. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU MONITORIZAREA SERVICIULUI DE COLECTARE A CADAVRELOR DE ANIMALE DE PE DOMENIUL PUBLIC ȘI PREDAREA ACESTORA UNITĂȚILOR DE ECARISAJ**

| **Nr.** | **Titlu** | **Descriere/unitate de măsurare** | **Valori propuse/interval de valori** | **Penalități propuse** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | **Necolectarea cadavrelor de animale** | Necolectarea cadavrelor de animale în maxim 2 ore de la semnalarea prin orice mijloc a existenței acestora (nr.) | **maxim 1** | 1.000 lei/cadavru |
| 1.2 | **Transportarea cadavrelor de animale** | Transportarea cadavrelor de animale cu mijloace de transport neamenajate în acest scop (nr.) | **maxim 1** | 5.000 lei/transport |
| 1.3 | **Amestecarea cadavrelor de animale** | Amestecarea cadavrelor de animale cu alte categorii de deșeuri colectate (nr.) | **maxim 2** | 5.000 lei/abatere |