



Anexa la HCL nr.

## REGULAMENT

### al serviciului de salubritate al orașului Techirghiol - Activitatea de deratizare, dezinfectie și dezinsecție

#### CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

##### SECȚIUNEA 1 - Domeniul de aplicare

###### ART. 1

(1) Prevederile prezentului regulament se aplică serviciului public de deratizare, dezinsecție și dezinfectie pentru satisfacerea nevoilor populației, ale instituțiilor publice și ale operatorilor economici de pe teritoriul UAT Techirghiol.

(2) Prezentul regulament stabilește cadrul juridic unitar privind desfășurarea serviciului de deratizare, dezinsecție și dezinfectie în UAT Techirghiol, definind modalitățile și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului de deratizare, dezinsecție și dezinfectie, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, raporturile dintre operator și utilizator.

(3) Prevederile prezentului regulament se aplică pentru executarea, recepționarea, exploatarea și întreținerea instalațiilor și echipamentelor de deratizare, dezinsecție, dezinfectie, cu urmărirea tuturor cerințelor legale specifice în vigoare.

(4) Operatorii serviciului de deratizare, dezinsecție, dezinfectie, indiferent de forma, de proprietate și de modul în care este organizată gestiunea serviciului de deratizare, dezinsecție, dezinfectie pe teritoriul UAT Techirghiol, se vor conforma prevederilor prezentului regulament.

###### ART. 2

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

- a) protecția sănătății populației;
- b) responsabilitatea față de cetățeni;
- c) conservarea și protecția mediului înconjurător;
- d) asigurarea calității și continuității serviciului;
- e) tariful echitabil, corelată cu calitatea și cantitatea serviciului prestat;



- f) securitatea serviciului;
- g) dezvoltarea durabilă.

### ART. 3

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

- 7.1. autoritate competentă de reglementare - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, denumită în continuare A.N.R.S.C.;
- 7.2. deratizare - activitatea de stârpire a șoarecilor și șobolanilor prin otrăvire cu substanțe chimice sau prin culturi microbiene;
- 7.3. deșeuri de origine animală - subproduse de origine animală ce nu sunt destinate consumului uman, cadavre întregi sau porțiuni de cadavre provenite de la animale;
- 7.4. dezinsecție - activitatea de distrugere a germenilor patogeni cu substanțe specifice, în scopul eliminării surselor de contaminare;
- 7.5. dezinsecție - activitatea de combatere a insectelor în stadiul de larvă sau adult, cu substanțe chimice specifice;
- 7.6. indicatori de performanță - parametri ai serviciului deratizare, dezinsecție, dezinsecție, realizați de operatorul de servicii, pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmăriți la nivelul operatorului titular al licenței;
- 7.7. 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 ale acestuia;
- 7.8. rețetă - ansamblu de specificații - sortimente, cantități, concentrațiile soluțiilor - care descriu materialele utilizate pentru o anumită operațiune - deratizare, dezinsecție sau dezinsecție - și un anumit tip de obiectiv;
- 7.9. tobogan - jgheab sau tubulatură folosită drept mijloc de transport prin alunecare a deșeurilor;
- 7.10. serviciul public de deratizare, dezinsecție și dezinsecție - denumit în continuare Serviciul public DDD;
- 7.11. utilizator - persoană fizică sau juridică ce beneficiază, direct ori indirect, individual sau colectiv, de serviciile DDD, în condițiile legii.

### ART. 4

Serviciul public DDD este alcătuit dintr-un ansamblu tehnologic și funcțional, care cuprinde construcții și echipamente specifice destinate prestării serviciului.

### ART. 5

Serviciul public DDD trebuie să îndeplinească, la nivelul utilizatorilor, indicatorii de performanță aprobați de Consiliul Local al orașului Techirghiol.



## SECȚIUNEA a 2-a - Accesul la serviciul public DDD

### ART. 6

- (1) Toți utilizatorii, persoane fizice sau juridice de pe teritoriul UAT Techirghiol au garantat dreptul de a beneficia de acest serviciu.
- (2) Utilizatorii au drept de acces, fără discriminare, la informațiile publice privind serviciul public DDD, la indicatorii de performanță ai serviciului, la structura tarifară și la clauzele contractuale.
- (3) Operatorul serviciului public DDD este obligat ca prin modul de prestare a serviciului să asigure protecția sănătății publice utilizând numai mijloace și utilaje corespunzătoare cerințelor autorităților competente din domeniul sănătății publice și al protecției mediului.
- (4) Operatorul serviciului public DDD este obligat să asigure continuitatea serviciului conform programului aprobat de autoritățile administrației publice locale, cu excepția cazurilor de forță majoră.

## SECȚIUNEA a 3-a - Documentația tehnică

### ART. 7

- (1) Prezentul regulament stabilește documentația tehnică pentru operatorul serviciului public DDD.
- (2) Regulamentul stabilește documentele necesare desfășurării activității și modul de întocmire, actualizare și păstrare a acestor documente.
- (3) Detalierea prevederilor prezentului regulament privind modul de întocmire, păstrare și reactualizare a evidenței tehnice se va face prin proceduri de exploatare specifice echipamentelor DDD.

### ART. 8

Operatorul serviciului public DDD va avea și va actualiza următoarele documente:

- a) situația terenurilor din aria de deservire;
- b) documentația tehnică a echipamentelor;
- c) instrucțiunile producătorilor/furnizorilor de echipament;
- d) norme generale și specifice de protecție a muncii aferente fiecărui echipament sau fiecărei activități;
- e) planurile de dotare și amplasare cu mijloace de stingere a incendiilor, planul de apărare a obiectivului în caz de incendiu, calamități sau alte situații excepționale;
- f) regulamentul de organizare și funcționare și atribuțiile de serviciu pentru întreg personalul;
- g) documentele referitoare la instruirea, examinarea și autorizarea personalului;
- h) registre de control, de sesizări și reclamații;



## SECȚIUNEA a 4-a - îndatoririle personalului operativ

### ART. 9

(1) Personalul de deservire operativă se compune din toți salariații care deservește echipamentele specifice.

(2) 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.

### ART. 10

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

## CAPITOLUL II. ASIGUREAREA SERVICIULUI DERATIZARE, DEZINSECȚIE, DEZINFECȚIE ȘI CONDIȚII DE FUNCȚIONARE

### ART. 11

(1) Cetățenii cu gospodării individuale, operatorii 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 și/sau generatoare de disconfort din gospodăria proprie sau din spațiile pe care le dețin cu orice titlu.

(2) Finanțarea activităților de deratizare, dezinfecție, dezinfecție pe domeniul public se asigură de către Primăria orașului Techirghiol, iar de la persoanele juridice contravaloarea serviciilor prestate se va încasa în conformitate cu tarifele oferite, pe baza contractelor încheiate între părți.

(3) Activitatea de **dezinfecție** se efectuează în:

- a) clădiri ale instituțiilor publice, altele decât unitățile sanitare;
- b) spațiile comune închise ale clădirilor tip condominii ( casa scarii, subsol si alte asemenea), inclusiv asociații de proprietari/locatari;
- c) căminele și canalele aferente rețelelor de alimentare cu apă, canalizare, termoficare, telefonie, rețele subterane de fibra optica, etc;
- 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;
- e) zone demolate și neconstruite;
- f) subsoluri umede sau inundate;
- g) terenuri ale instituțiilor publice, altele decât cele prevăzute la lit.d;
- h) alte obiective identificate ca reprezentând focare de infestare și care pot pune în pericol sănătatea oamenilor și a animalelor.



(4) Activitatea de **dezinfecție** se efectuează în:

- a) depozitele de deșeuri municipale și cele asimilate acestora stațiile de transfer al deșeurilor, stațiile de sortare a deșeurilor;
- b) cladiri ale institutiilor publice, ale operatorilor economici;
- c) încăperile din cadrul condominiilor prevăzute cu tobogan, destinate colectării deșeurilor municipale;
- d) spațiile special amenajate pentru colectarea deșeurilor menajere;
- e) mijloacele de transport în comun;
- f) unități de învățământ și sanitare aflate în subordinea autorităților administrației publice locale (daca este cazul);
- g) locurile în care există focare declarate care pun în pericol sănătatea oamenilor și a animalelor.

(5) **Deratizarea** se efectuează în toate locurile în care:

- a) este prevăzută operațiunea de dezinfecție;
- b) este prevăzută operațiunea de dezinfecție, cu excepția mijloacelor de transport în comun;
- c) sunt identificate focare de infestare sau conditii de dezvoltare a rozatoarelor in spatiile interioare sau exterioare care pun in pericol sanatatea oanenilor si a animalelor, inclusiv in zonele demolate si/sau nelocuite;
- d) Platforme ecologice de colectare a deseurilor.

#### **ART. 12**

Deratizarea se execută:

- a) pentru operatorii economici, odată pe semestru și ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar;
- b) pentru populație și instituții publice, ori de câte ori este nevoie, pentru stingerea unui focar.

#### **ART. 13**

**Din punct de vedere al frecvenței dezinfecției se execută:**

- a) minimum 3 tratamente/an si ori de cate ori este nevoie,corespunzator concentratiei si tipului de substante insecticide ce urmeaza a fi utilizate in spatiile inchise ale cladirilor, în spațiile cu altă destinație decât cea de locuință, în subsoluri umede sau inundate și în căminele rețelelor de alimentare cu apă, de canalizare și de alimentare cu energie termică; în cazul tratamentelor împotriva țânțarilor este obligatorie acțiunea atât împotriva larvelor cât și a adulților;
- b) trimestrial si ori de cate ori este nevoie, in spatiile inchise ale operatorilor economici cu profil nealimentar, institutiilor publice si spatiilor comune inchise.
- c) lunar sau ori de câte ori este nevoie, pentru stingerea unui focar în unitățile de



producție și/sau de comerț agroalimentar și în depozitele cu astfel de produse;

- d) ori de câte ori este nevoie, pentru stingerea unui focar de infecție în instituții;
- e) numai la solicitarea proprietarului spațiului cu destinație de locuință; în spațiile ocupate de copii, bătrâni, persoane cu afecțiuni cronice, precum și în cele în care se găsesc animale de companie sau de pază, dezinsecția se execută utilizând numai produse din grupa a III-a și a IV-a de toxicitate, care nu sunt iritante sau dăunătoare peștilor sau animalelor cu sânge cald; în cazul constatarii unui focar, dezinsecția se efectuează obligatoriu, fără a fi necesar acordul proprietarului spațiului cu destinație de locuință ;
- f) tratamentele în spațiile verzi de pe raza UAT Techirghiol, pe spațiile deschise, se vor efectua lunar, în sezonul cald, utilizând aparatura de tratare, de la sol, cu ceață rece sau caldă, prin aplicare de tratamente multiple pentru combaterea tantarilor adulți și a larvelor de tantari.

Din punct de vedere al frecvenței, deratizarea se execută:

- a) 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/an;
- b) pentru operatorii economici cu profil nealimentar și asociațiile de proprietari/locatari, cel puțin 1/semestru și ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar
- c) pentru operatorii economici cu profil alimentar, cel puțin 1/trimestru și ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar, cu respectarea prevederilor legale referitoare la siguranța alimentului;
- d) pentru persoanele fizice, la solicitarea acestora sau ori de câte ori este nevoie pentru stingerea unui focar;

#### **ART. 14**

Toate produsele folosite pentru efectuarea operațiunilor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție vor fi avizate obligatoriu de Autoritatea Națională Sanitar - Veterinară și pentru Siguranța Alimentelor.

#### **ART. 15**

(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 efectueze deratizarea, dezinsecția și



dezinfecția spațiilor deținute în condițiile prevăzute în prezentul regulament.

(2) Deratizarea, dezinfecția și dezinfecția spațiilor deținute se realizează numai de un operator licențiat de A.N.R.S.C. și numai dacă i-a fost atribuită activitatea în gestiune directă sau delegată în condițiile legii.

(3) Persoanele fizice sau juridice, beneficiare ale operațiilor de deratizare, dezinfecție și/sau dezinfecție, au obligația să permită accesul operatorului în locurile unde urmează să se realizeze operația și să mențină salubre spațiile pe care le dețin, luând măsuri de evacuare a tuturor reziduurilor solide, de spălare a încăperilor în care se efectuează colectarea deșeurilor, de eliminare a apei stagnante, 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. 16

1. În vederea realizării unor tratamente eficiente de dezinfecție și deratizare, operatorul împreună cu autoritatea administrației publice locale de la nivelul unității administrativ-teritoriale întocmesc, anual, **un program unitar de acțiune și combatere a vectorilor**, care va cuprinde:

- a) tipul de vectori supuși tratamentului
- b) perioadele de execuție
- c) obiectivele la care se aplică tratamentele

2. Perioada de execuție a tratamentelor se decalează de comun acord cu autoritatea administrației publice locale, în cazul în care se înregistrează condiții meteo nefavorabile.

3. Obiectivele din programul unitar de acțiune la care se aplică tratamentele sunt:

- spațiile deschise din domeniul public și privat al localității
- spațiile deschise ale persoanelor fizice și juridice, în cazul tratamentelor de dezinfecție care se execută de pe alienament strădal, adiacent acestor spații, cu utilaje adecvate;
- spațiile comune închise ale persoanelor fizice și persoanelor juridice (casa scării, subsol și altele asemenea)
- căminele și canalele aferente rețelelor tehnico-edilitare

4. Toate persoanele fizice și juridice din unitatea administrativ-teritorială au obligația să asigure, în perioada de execuție a tratamentelor, accesul la obiectivele din programul unitar de acțiune, aflate în administrarea/proprietatea acestora.

5. Plata operațiilor de dezinfecție și deratizare pentru tratamentele executate la obiectivele prevăzute în programul unitar de acțiune se face în baza documentelor de lucru confirmate de către:

- a) reprezentanții autorității administrației publice locale pentru spațiile deschise din



domeniul public si privat al unitatii administrativ-teritoriale;

b) reprezentantii autoritatii administratiei publice locale pentru spatiile deschise din proprietatea privata a persoanelor fizice si juridice, in cazul in care tratamentele de dezinsectie pentru combaterea tantarilor se executa de pe aliniamentul stradal al cailor publice cu utilaje de mare capacitate generatoare de ceata rece sau calda montate pe autovehicule;

c)reprezentantii institutiilor publice din subordinea autoritatilor administratiei publice locale pentru spatiile comune inchise ale cladirilor acestora;in cazul in care nu este posibila prezenta unui reprezentant al institutiilor publice, documentul de lucru se confirma obligatoriu de catre reprezentantul autoritatii administratiei publice locale;

d)reprezentantii administratorilor retelelor tehnico-edilitare sau reprezentantii autoritatii administratiei publice locale pentru caminele si canalele aferente retelelor;autoritatea administratiei publice locale are obligatia sa solicite prezenta reprezentantilor respectivi in vederea asigurarii accesului la obiectivele supuse tratamentului;

e)persoanele fizice, reprezentantii persoanelor juridice sau reprezentantii asociatiilor de proprietari/locatari, pentru spatiile comune inchise ale cladirilor acestora;in cazul in care nu este posibila prezenta unui reprezentant al asociatiei de proprietari, documentul de lucru se confirma obligatoriu de catre reprezentantul autoritatii administratiei publice locale;

6.Finantarea si decontarea cheltuielilor cu tratamentele executate la obiectivele din programul unitar de actiune se asigura de catre autoritatea administratiei publice locale in baza documentelor de lucru, precum si in baza documentelor de lucru confirmate de reprezentantii institutiilor publice din subordine, pentru orice alte tratamente de dezinsectie, dezinfectie si deratizare executate, impotriva oricarui vector sau agent patogen, in spatiile inchise ale cladirilor institutiilor respective;

7.Contravaloarea tratamentelor executate in alte spatii inchise ale cladirilor persoanelor fizice sau juridice, ale cladirilor institutiilor publice, altele decat cele din subordinea autoritatii administratiei publice locale, precum si orice alte tratamente suplimentare ori impotriva altor vectori si agenti patogeni fata de cele/cei prevazuti in programul unitar de actiuni, se factureaza de operator in baza documentelor de lucru confirmate de beneficiari si se suporta de catre acestia;

8.In cazul asociatiilor de dezvoltare intercomunitara, documentele de lucru pentru executarea tratamentelor, prevazute in prezentul regulament, se confirma de catre reprezentantii asociatiei.

## **ART. 17**

în cazul in care persoanele fizice sau persoanele juridice refuza sa permita accesul pe





proprietatea acestora pentru efectuarea operațiunilor periodice de dezinsecție și deratizare sau pentru stingerea unui focar, operatorul are obligația să anunțe autoritatea administrației publice locale pentru luarea măsurilor legale.

#### **ART. 18**

(1) 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.

(2) Operatorul nu este exonerat de răspunderea privind prejudiciile cauzate sănătății oamenilor și viețuitoarelor, altele decât cele pentru care se aplică tratamentul, dacă utilizează 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 serviciului DDD**

#### **ART. 19**

(1) Operatorul serviciului DDD va acționa pentru implicarea utilizatorilor și transformarea treptată a acestora în „operatori activi de mediu”, cel puțin la nivelul habitatului propriu.

(2) Autoritățile administrației publice locale se vor implica în acțiuni de popularizare și instruire a populației privind impactul rozătoarelor și insectelor purtătoare de maladii transmisibile și/sau generatoare de disconfort, asupra mediului și condițiilor de viață, inclusiv în toate unitățile de învățământ pe care le gestionează.

#### **ART. 20**

Operatorul serviciului public DDD are următoarele drepturi:

- a) să încaseze contravaloarea serviciului prestat/contractat, corespunzător tarifului aprobat de Consiliul Local al orașului Techirghiol, determinat în conformitate cu normele metodologice elaborate și aprobate de A.N.R.S.C.;
- b) să solicite ajustarea tarifului în raport cu evoluția generală a prețurilor și tarifelor din economie;
- c) să propună modificarea tarifului aprobat, în situațiile de schimbare semnificativă a echilibrului contractual;
- d) să aplice la facturare tarifele asumate prin contractul de prestări servicii și 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 primirea facturii;



e) să solicite recuperarea debitelor în instanță.

## ART. 21

Operatorul serviciului public DDD are următoarele obligații:

a) înainte de începerea operațiunii de dezinsecție sau deratizare la obiectivele din programul unitar de acțiune, va notifica, în scris, autoritatea administrației publice locale tipul lucrărilor ce se vor efectua, pe baza unui preaviz de execuție, și să aducă la cunoștință populației, prin mass-media, cu cel puțin 7 zile înainte de începerea lucrărilor respective, următoarele:

1. tipul lucrării ce se va efectua;
2. data și intervalul orar în care se efectuează lucrarea;
3. locul/locurile din cadrul proprietății utilizatorului în care este necesară activitatea;
4. substanțele utilizate, gradul de toxicitate a acestora;
5. efectele substanțelor asupra peștilor, albinelor și animalelor cu sânge cald;
6. măsurile de protecție ce trebuie luate în special cu referire la copii, bătrâni, bolnavi, animale și păsări;

b) să stabilească, de comun acord cu persoanele fizice sau juridice, data și ora începerii tratamentelor de dezinfectie, dezinsecție sau deratizare în spațiile închise și pe suprafețele detinute 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, dezinfectie sau dezinsecție 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, data și intervalul orar de efectuare a tratamentelor;

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

e) să stabilească tarife juste în concordanță cu cheltuielile efectuate;

f) să asigure prestarea serviciului public DDD conform prevederilor contractuale și cu respectarea prezentului regulament, prescripțiilor, normelor și normativelor tehnice în vigoare;

g) să plătească despăgubiri persoanelor fizice sau juridice pentru prejudiciile provocate din culpă, inclusiv pentru restricțiile impuse deținătorilor de terenuri aflate în perimetrul zonelor de protecție instituite, conform prevederilor legale;

h) să plătească despăgubiri pentru întreruperea nejustificată a prestării serviciului;

i) să furnizeze autorității administrației publice locale, respectiv A.N.R.S.C., informațiile solicitate și să asigure accesul la documentele și documentațiile pe baza cărora prestează serviciul public DDD, în condițiile legii;



- j)să dețină toate avizele, acordurile, autorizațiile și licențele necesare prestării activităților specifice serviciului public DDD, prevăzute în legislația în vigoare;
- k)să respecte angajamentele luate prin contractele de prestare a serviciului public DDD;
- l)să presteze serviciul public DDD la toți utilizatorii din raza orasului Techirghiol
- m)să țină la zi evidența tuturor utilizatorilor cu contracte de prestări servicii în vederea decontării prestației, pe baza tarifelor aprobate de Consiliul local al orasului Techirghiol;
- n)să respecte indicatorii de performanță stabiliți prin hotărârea Consiliului Local al UAT Techirghiol și precizați în Regulamentul serviciului public DDD, să îmbunătățească în mod continuu calitatea serviciilor prestate;
- o)să aplice metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor specifice de operare;
- p)să își extindă anual aria de activitate pentru serviciul public DDD, pentru a deservi întreaga comunitate a UAT Techirghiol;
- r)să asigure desfășurarea corespunzătoare a programelor de deratizare, dezinsecție și dezinfecție conform programelor aprobate de Consiliul local al orasului Techirghiol;
- s)să factureze serviciile prestate în conformitate cu procedurile sau reglementările proprii de facturare , la tarife legal aprobate;
- t)să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorilor într-un registru și să ia măsurile de rezolvare ce se impun. În registru se vor consemna numele, prenumele persoanei care a reclamat și a celei care a primit reclamația, adresa reclamantului, data și ora reclamației, data și ora rezolvării, numărul de ordine al reclamației care va fi comunicat petentului. La sesizările scrise operatorul are obligația să răspundă în maximum 30 de zile de la înregistrarea acestora.

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

### **ART. 22**

(1) Au calitatea de utilizator al serviciului public DDD beneficiarii individuali sau colectivi, direcți ori indirecti, definiți potrivit Legii serviciilor comunitare de utilitati publice.

(2) Dreptul, fără discriminare, de acces la serviciul public DDD, de utilizare a acestuia, precum și la informațiile publice este garantat tuturor utilizatorilor.

### **ART. 23**

Utilizatorii au următoarele drepturi:

a) să utilizeze, liber și nediscriminatoriu, serviciul public DDD în condițiile contractului/contractului-cadru de prestare;



- b) să solicite și să primească, în condițiile legii și ale contractelor de prestare, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operatori 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 autorităților administrației publice locale și celor competente orice deficiențe constatate în sfera serviciului public DDD și să facă propuneri vizând înlăturarea acestora, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciului;
- d) să se asocieze în organizații neguvernamentale pentru apărarea, promovarea și susținerea intereselor proprii;
- e) să primească și să utilizeze informații privind serviciul public DDD, despre deciziile luate în legătură cu acest serviciu de către autoritățile administrației publice locale, A.N.R.S.C., sau operator, după caz;
- f) să fie consultați, direct sau prin intermediul unor organizații neguvernamentale reprezentative, în procesul de elaborare și adoptare a deciziilor, strategiilor și reglementărilor privind activitățile din sectorul serviciului public DDD;
- g) să se adreseze, individual ori colectiv, prin intermediul unor asociații reprezentative, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct ori indirect;
- h) să li se presteze serviciul public DDD în condițiile prezentului regulament, ale celorlalte acte normative în vigoare la nivelurile stabilite în contract;
- i) să conteste facturile când constată încălcarea prevederilor contractuale;
- j) să primească răspuns în maximum 30 de zile la sesizările adresate operatorului sau autorităților administrației publice locale și centrale cu privire la neîndeplinirea unor condiții contractuale;
- k) utilizatorilor le este garantat dreptul de acces la serviciul public DDD și de utilizare a acestuia.

#### **ART. 24**

Utilizatorii au următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile prezentului regulament și clauzele contractului de prestare a serviciului public DDD;
- b) să achite în termenele stabilite obligațiile de plată în conformitate cu prevederile contractului de prestare a serviciului public DDD;
- c) să asigure accesul operatorilor DDD la punctele de lucru; să aplice măsuri privind deratizarea și dezinfecția, stabilite de Primăria UAT Techirghiol și Autoritatea pentru Sănătate Publică Constanta.
- d) să accepte limitarea temporară a prestării serviciului ca urmare a unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii



tehnico-edilitare;

- e) să respecte normele de igienă și sănătate publică stabilite prin actele normative în vigoare;
- f) să încheie contracte pentru prestarea serviciului public DDD numai cu operatorul care are dreptul să presteze astfel de activități în UAT Techirghiol să mențină în stare de curățenie spațiile în care se face deratizarea și dezinsecția;
- g) să asigure curățenia incintelor proprii, precum și a zonelor cuprinse între imobil și domeniul public (până ia limita de proprietate);

#### **CAPITOLUL IV. DETERMINAREA CANTITĂȚILOR ȘI VOLUMULUI DE LUCRĂRI PRESTATE**

##### **ART. 25**

- (1) La încheierea contractului de prestări servicii, operatorul are obligația de a menționa în contract tipul operației și suprafața pe care urmează a fi executată;
- (2) în cazul asociațiilor de proprietari/locatari sau a utilizatorilor care dețin în proprietate gospodării individuale, contractul se încheie pentru numărul total de persoane care au adresa cu același număr poștal .

##### **ART. 26**

Pentru activitățile de deratizare, dezinsecție și dezinsecție măsurarea cantităților se face în funcție de doza și de rețeta utilizate pe unitatea de suprafață sau de volum.

##### **ART. 27**

Modalitățile de determinare a cantităților, cât și modul de facturare vor face parte din procedura proprie de facturare, întocmită de operator și aprobată de A.N.R.S.C.

#### **CAPITOLUL V. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

##### **ART. 28**

- (1) Consiliul Local al orasului Techirghiol stabilește și aprobă valorile indicatorilor de performanță ai serviciului public DDD, după dezbaterea publică a acestora.
- (2) Indicatorii de performanță ai serviciului public DDD se precizează în prezentul regulament.
- (3) Autoritățile administrației publice locale sunt responsabile de realizarea de către operator a indicatorilor de performanță ai serviciului, a clauzelor contractuale și a legislației în vigoare referitoare la serviciul public DDD.



## ART. 29

(1) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatori pentru asigurarea serviciului public DDD în UAT Techirghiol.

(2) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul public DDD, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) prestarea serviciului 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 sănătății populației;
- f) implementarea unor sisteme de management al calității, al mediului și al sănătății și securității muncii;

## ART. 30

Indicatorii de performanță pentru serviciul public DDD se referă la următoarele activități:

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

## ART. 31

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

- a) gestiunea serviciilor de deratizare, dezinsecție, dezinfecție 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) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și modul de soluționare a acestora.



## ART. 32

În conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, autoritățile administrației publice centrale și locale, precum și A.N.R.S.C., au acces neîngrădit la informații necesare stabilirii:

- a) modului de aplicare a legislației și a normelor emise de A.N.R.S.C.;
- b) modului de respectare și îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;
- c) calității și eficienței serviciilor prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți în contractele directe;
- d) modului de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciile de deratizare, dezinsecție, dezinfecție;
- e) respectării parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice și a normelor metodologice.

## CAPITOLUL VI. DISPOZIȚII TRANZITORII ȘI FINALE

### ART. 33

(1) 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 al sănătății publice.

(2) Contractele de prestări servicii se vor încheia cu următoarele categorii:

- a) proprietari de gospodării individuale sau reprezentanți ai acestora
- b) asociații de proprietari/locatari, prin reprezentanții acestora;
- c) operatori economici;
- d) instituții publice;

### ART. 34

(1) Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice va controla aplicarea prevederilor prezentului regulament.

(2) Prevederile prezentului regulament vor fi actualizate în funcție de modificările de natură tehnică, tehnologică și legislativă, prin ordin al președintelui A.N.R.S.C.



INDICATORI DE PERFORMANȚA  
pentru serviciile publice de deratizare, dezinsecție și dezinfectie

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestru				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1.	CONTRACTAREA SERVICIILOR DE DERATIZARE, DEZINSECȚIE,				EC	E
	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	b) procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice	%	%	%	%	%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	%	%	%	%
	d) numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități	%	%	%	%	%
1.2.	MĂSURAREA SI GESTIUNEA CANTITĂȚII SERVICIILOR PRESTATE					
	a) numărul de reclamații! Rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	b) ponderea din numărul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit justificate	%	%	%	%	%
	c) procentul de solicitări de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare	%	%	%	%	%
	d) numărul de sesizări din parte agenților de protecția mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților	%	%	%	%	%
	e) numărul de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la numărul de sesizări din partea autorităților centrale și	%	%	%	%	%
	f) numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	g) ponderea din numărul de reclamații de la lit.f) care s-au dovedit justificate	%	%	%	%	%
	h) procentul de solicitări de la lit.g) care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice	%	%	%	%	%
1.3.	FACTURAREA SI ÎNCASAREA CONTRAVĂLORII PRESTAȚIILOR					
	a) numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	b) procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în mai puțin de 10 zile	%	%	%	%	%
	c) procentul din reclamațiile de la lit.a) care s-au dovedit justificate	%	%	%	%	%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități/utilizatori	%	%	%	%	%





	e) valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și pe categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
1.4.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	b) procentul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	%	%	%	%
	c) procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat	%	%	%	%	%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚATI					
2.1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚATI PRIN LICENȚA DE PRESTARE A					
	a) numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	b) numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului, rezultate din și controalele organismelor abilitate	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
2.2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ A CĂROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITĂȚI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE					
	a) numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	b) valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	%	%	%	%	%
	c) numărul de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	nr.	nr.	nr...		nr..



**ROMANIA**  
**JUDETUL CONSTANTA**  
**PRIMĂRIA ORAȘULUI TECHIRGHIOI**

**Str. Doctor Victor Climescu nr.24, 906100**  
**Tel.0241/735622; fax.0241/735314**  
**e-mail - [apl@primariatechirghiol.ro](mailto:apl@primariatechirghiol.ro)**  
**[www.primariatechirghiol.ro](http://www.primariatechirghiol.ro)**

---