

**Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice  
(A M R S P )**

**Secțiunea III  
Raportul de monitorizare și evaluare a Serviciului Integrat de  
Salubritate Locală  
(01.01.2015 – 31.12.2015)**

AMRSP

|                    |                                                                                                                                                            |          |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Capitolul 1</b> | <b>Infiintarea Serviciului Integrat de Salubritate Locala in Municipiul Bucuresti</b>                                                                      | Pag. 3   |
| <b>Capitolul 2</b> | <b>Organizarea Serviciului Integrat de Salubritate Locala in Municipiul Bucuresti</b>                                                                      | Pag. 4   |
|                    | <b>2.1 Infrastructura serviciului integrat de salubritate locala</b>                                                                                       | Pag. 4   |
|                    | <b>2.2 Legislatia specifica serviciului integrat de salubritate locala</b>                                                                                 | Pag. 4   |
|                    | <b>2.3 Gestiunea serviciului integrat de salubritate locala</b>                                                                                            | Pag. 18  |
|                    | <b>2.4 Finantarea Serviciului Integrat de Salubritate Locala in Municipiul Bucuresti</b>                                                                   | Pag. 18  |
|                    | <b>2.5 Operatorii serviciului integrat de salubritate locala din Municipiul Bucuresti</b>                                                                  | Pag. 19  |
| <b>Capitolul 3</b> | <b>Functionarea Serviciului Integrat de Salubritate Locala in Municipiului Bucuresti</b>                                                                   | Pag. 28  |
|                    | <b>3.1 Principii</b>                                                                                                                                       | Pag. 28  |
|                    | <b>3.2. Obiective</b>                                                                                                                                      | Pag. 28  |
|                    | <b>3.3. Strategii</b>                                                                                                                                      | Pag. 28  |
|                    | <b>3.4. Activitatile specifice serviciului integrat de salubritate locala</b>                                                                              | Pag. 32  |
|                    | <b>3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubritate locala in Municipiul Bucuresti</b>                                                                   | Pag. 35  |
| <b>Capitolul 4</b> | <b>Activitatea de urmarire a aplicarii reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubritate Locala desfasurata de AMRSP (01.01.2015 - 31.12.2015)</b> | Pag. 45  |
|                    | <b>4.1. Elaborarea Indicatorilor de Performanta ai Serviciului public Integrat de Salubritate Locala</b>                                                   | Pag. 45  |
|                    | <b>4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate in sectorul 1 in anul 2015</b>                                          | Pag. 47  |
|                    | <b>4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate realizati in sectorul 2</b>                                             | Pag. 83  |
|                    | <b>4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 3</b>                                                      | Pag. 115 |
|                    | <b>4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 4</b>                                                      | Pag. 145 |
|                    | <b>4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 5</b>                                                      | Pag. 186 |
|                    | <b>4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 6</b>                                                      | Pag. 186 |
| <b>Capitolul 5</b> | <b>Situatia actuala a serviciului de salubritate, concluzii</b>                                                                                            | Pag. 239 |

## **Capitolul 1. Înființarea Serviciului Integrat de Salubritate Locală în Municipiul București**

Autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale au competente exclusive în ceea ce privește înființarea, organizarea, gestionarea și coordonarea serviciului de salubritate a localităților.

Serviciul public de salubritate al Municipiului București face parte din sfera serviciilor comunitare de utilități publice și se desfășoară sub controlul și conducerea administrației publice locale în scopul salubrității localității.

Serviciul public de salubritate se organizează pentru satisfacerea nevoilor populației, ale instituțiilor publice și ale agenților economici de pe teritoriul Municipiului București. Organizarea, funcționarea și exploatarea serviciului de salubritate, se face în condițiile prevăzute de Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr.51/2006 cu modificările și completările ulterioare, cât și legii specifice – Legea serviciului de salubritate a localităților nr.101/2006 cu modificările și completările ulterioare.

Până în anul 1997- Serviciul public de Salubritate în Municipiul București s-a realizat de către Regia de Salubritate Urbană București - RASUB.

În anul 1997 - a fost înființată Compania S.C. REBU prin transformarea RASUB, având ca acționari Consiliul General al Municipiului București și firma germană RWE-Entsorgung AG parte din grupul de firme RER România SRL. Compania își desfășoară activitatea în baza Contractului de prestări servicii publice de salubritate încheiat cu Consiliul General al Municipiului București la data de 18.08.1997, completat și modificat prin acte adiționale.

În anul 1999-Consiliul General al Municipiului București a mandatat Executivul să negocieze și să încheie un act adițional la Contractul de prestări servicii dintre Consiliul General și S.C. REBU S.A.

- În baza H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999, Primăria Municipiului București a organizat licitație publică pentru prestarea serviciului de salubritate pe raza sectoarelor 2, 3 și 6.

Astfel, la încheierea contractelor de prestări servicii pentru sectoarele 2, 3 și 6, operatorul existent la nivelul Municipiului București și anume SC REBU SA, trebuie să execute serviciul de salubritate pentru sectoarele 1,4 și 5.

-În anul 2001 a fost emisă H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novație încheiate între acestea și societățile de salubritate.

## Capitolul 2. Organizarea Serviciului Integrat de Salubritate Locala in Municipiul București

### 2.1. Infrastructura serviciului integrat de salubritate locală

Serviciul de salubritate se realizează prin intermediul unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice care, împreună cu mijloacele de colectare și transport al deșeurilor, formează sistemul public de salubritate a localităților, denumit în continuare sistem de salubritate.

Sistemul de salubritate este alcătuit dintr-un ansamblu tehnologic și funcțional, care cuprinde construcții, instalații și echipamente specifice destinate prestării serviciului de salubritate, precum:

|   |                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | puncte teritoriale de colectare și preselecție a deșeurilor                                          |
| - | grupuri de salubritate                                                                               |
| - | stații de transfer                                                                                   |
| - | construcții și instalații destinate sortării, neutralizării, valorificării și depozitării deșeurilor |
| - | baze de întreținere a autovehiculelor de salubritate                                                 |
| - | centre teritoriale de colectare și reciclare a materialelor                                          |
| - | puncte teritoriale privind activitatea de dezinfectie, dezinsecție și deratizare                     |

### 2.2. Legislația specifică serviciului integrat de salubritate locală

#### Legea nr. 51 / 2006

Această lege stabilește cadrul juridic și instituțional unitar, obiectivele, competențele, atribuțiile și instrumentele specifice necesare înființării, organizării, gestionării, finanțării, exploatării, monitorizării și controlului furnizării/prestării reglementate a serviciilor comunitare de utilități publice.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51 / 2006, serviciile comunitare de utilități publice (servicii de utilități publice) sunt definite ca totalitatea activităților reglementate prin această lege și prin legi speciale, care asigură satisfacerea nevoilor esențiale de utilitate și interes public general cu caracter social ale colectivităților locale, cu privire la:

|   |                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | alimentarea cu apă                                                                                  |
| - | canalizarea și epurarea apelor uzate                                                                |
| - | colectarea, canalizarea și evacuarea apelor pluviale                                                |
| - | producția, transportul, distribuția și furnizarea de energie termică în sistem centralizat          |
| - | salubritatea localităților                                                                          |
| - | iluminatul public                                                                                   |
| - | administrarea domeniului public și privat al unităților administrativ-teritoriale, precum și altele |
| - | transportul public local                                                                            |

Prevederile acestei legi se aplică serviciilor comunitare de utilități publice, înființate, organizate și furnizate/prestate la nivelul comunelor, orașelor, municipiilor, județelor, Municipiului București și, după caz, în condițiile legii, la nivelul subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor sau la nivelul asociațiilor de dezvoltare intercomunitară, sub conducerea, coordonarea, controlul și responsabilitatea autorităților administrației publice locale, dacă prin legi speciale nu s-a stabilit altfel. În termen de un an de la data intrării în vigoare a acestei legi, autoritățile administrației publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilități publice, în conformitate cu modalitățile de gestiune prevăzute la art. 23 alin.(2), conform caruia *“Gestiunea serviciilor de utilități publice se organizează și se realizează în următoarele modalități:*

- gestiune directă
- gestiune delegată”

*“Constituie contravenție în domeniul serviciilor de utilități publice și se sancționează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte: e) delegarea gestiunii serviciilor de utilități publice fără respectarea prevederilor prezentei legi și a legislației specifice fiecărui serviciu”.*

#### Legea nr. 99/2014 pentru modificarea și competarea Legii serviciul de salubritate a localităților nr.101/2006

Acest act normativ are ca obiect stabilirea cadrului juridic unitar privind înființarea, organizarea, gestionarea și controlul funcționării serviciului public de salubritate a localităților.

Conform prevederilor **Legii nr. 101 / 2006:**

**(i)** serviciul public de salubritate cuprinde următoarele activități:

|   |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Precolectarea, colectarea si transportul deseurilor municipale, inclusiv ale deseurilor toxice periculoase din deseurile menajere, cu exceptia celor cu regim special                                                                         |
| - | Sortarea deseurilor municipale                                                                                                                                                                                                                |
| - | Organizarea prelucrării, neutralizării si valorificării materiale si energetice a deseurilor                                                                                                                                                  |
| - | Depozitarea controlata a deseurilor municipale                                                                                                                                                                                                |
| - | Infintarea depozitelor de deseuri si administrarea acestora                                                                                                                                                                                   |
| - | Maturatul, spalatul, stropirea si intretinerea cailor publice                                                                                                                                                                                 |
| - | Curatarea si transportul zapezii de pe caile publice si mentinerea in functiune a acestora pe timp de polei sau inghet                                                                                                                        |
| - | Colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public si predarea acestora unitatilor de ecarisaj                                                                                                                                            |
| - | Colectarea, transportul, depozitarea si valorificarea deseurilor voluminoase provenite de la populatie, institutii publice si agenti economici, neasimilabile celor menajere (mobilier, deseuri de echipamente electrice si electronice, etc) |
| - | Colectarea, transportul si neutralizarea deseurilor animaliere provenite din gospodariile populatiei                                                                                                                                          |
| - | Colectarea, transportul, sortarea, valorificarea si eliminarea deseurilor provenite din gospodariile populatiei, generate de activitati de reamenajare si reabilitare interioara a locuintelor/apartamentelor proprietate individuala         |

**(ii) Serviciul de salubritate se organizează și funcționează pe baza următoarelor principii:**

|   |                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | protectia sanatatii populatiei                                                                                                                  |
| - | autonomia locala si descentralizarea serviciilor                                                                                                |
| - | responsabilitatea fata de cetateni                                                                                                              |
| - | conservarea si protectia mediului inconjurator                                                                                                  |
| - | tarifarea echitabila, corelata cu calitatea si cantitatea serviciului prestat                                                                   |
| - | asigurarea calitatii si continuitatii serviciului                                                                                               |
| - | nediscriminarea si egalitatea de tratament a utilizatorilor                                                                                     |
| - | administrarea corecta si eficienta a bunurilor din proprietatea publica sau privata a unitatilor administrativ-teritoriale si a banilor publici |
| - | securitatea serviciului                                                                                                                         |
| - | dezvoltarea durabila                                                                                                                            |

**(iii) Autoritățile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale elaboreaza și aprobă strategiile locale cu privire la dezvoltarea și funcționarea pe termen mediu și lung a serviciului de salubritate, ținând seama de prevederile legislației în vigoare, de documentatiile de urbanism, amenajarea teritoriului și protecția mediului, precum și de programele de dezvoltare economico-socială a unitatilor administrativ-teritoriale.**

Strategiile adoptate la nivelul unitatilor administrativ-teritoriale si ale sectoarelor Municipiului București vor urmări, în principal, următoarele obiective:

|   |                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | imbunatatirea conditiilor de viata ale populatiei                                                                                                                |
| - | sustinerea dezvoltarii economico-sociale a localitatilor                                                                                                         |
| - | promovarea calitatii si eficientei serviciului de salubritate                                                                                                    |
| - | stimularea mecanismelor economiei de piata                                                                                                                       |
| - | dezvoltarea durabila a serviciului                                                                                                                               |
| - | gestionarea serviciului de salubritate pe criterii de transparenta, competitivitate si eficienta                                                                 |
| - | promovarea programelor de dezvoltare și reabilitare a sistemului de salubritate, pe baza unui mecanism eficient de planificare multianuală a investitiilor       |
| - | protectia si conservarea mediului inconjurator si a sanatatii populatiei                                                                                         |
| - | consultarea cu utilizatorii serviciului de salubritate, in vederea stabilirii politicilor si strategiilor locale si regionale in domeniu                         |
| - | adoptarea normelor locale referitoare la organizarea si functionarea serviciului de salubritate, precum si a procedurilor de delegare a gestiunii acestuia       |
| - | informarea periodica a utilizatorilor asupra politicilor de dezvoltare a serviciului de salubritate, precum si asupra necesitatii instituirii unor taxe speciale |
| - | respectarea cerintelor din legislatia privind protectia mediului referitoare la salubritatea localitatilor                                                       |

**(iv) Autoritățile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale au competente exclusive în ceea ce privește înființarea, organizarea, gestionarea și coordonarea serviciului de salubritate a localităților, având următoarele atribuții în domeniu:**

|   |                                                                                                          |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | stabilirea programelor de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii existente, precum și a |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | programelor de infiintare a unor noi sisteme de salubritate, in conditiile legii                                                                                                                                                                                                                               |
| - | coordonarea proiectării si executiei lucrărilor de investitii, in scopul realizarii acestora intr-o conceptie unitara, corelata cu programele de dezvoltare economico-sociala a localitatilor, de urbanism, amenajare a teritoriului si de mediu                                                               |
| - | elaborarea si aprobarea studiilor de fezabilitate privind reabilitarea, extinderea si modernizarea sistemelor de salubritate, cu respectarea cerintelor impuse de legislatia privind protectia mediului in vigoare                                                                                             |
| - | participarea la constituirea unei asociatii de dezvoltare intercomunitara, in vederea realizarii unor investitii de interes comun din infrastructura tehnicoedilitara aferenta serviciului de salubritate, care se realizeaza in conformitate cu Legea nr. 51/2006, cu modificarile si completarile ulterioare |
| - | delegarea gestiunii serviciului de salubritate pe criterii de transparenta, competitivitate si eficienta, precum si exercitarea atributiilor de administrare asupra bunurilor apartinand patrimoniului public sau privat al unitatilor administrativ-teritoriale aferente infrastructurii serviciului          |
| - | participarea cu capital sau cu bunuri la societatile comerciale pentru prestarea serviciului de salubritate si/sau pentru realizarea si exploatarea infrastructurii aferente                                                                                                                                   |
| - | contractarea sau garantarea imprumuturilor pentru finantarea programelor de investitii din infrastructura aferenta serviciului de salubritate, pentru extinderi, dezvoltari de capacitati, reabilitări si modernizari                                                                                          |
| - | elaborarea și aprobarea caietelor de sarcini și a regulamentelor serviciului, pe baza caietului de sarcini-cadru si a regulamentului-cadru al serviciului de salubritate, elaborate de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice                                 |
| - | stabilirea și aprobarea indicatorilor de performanta ai serviciului de salubritate, dupa dezbaterile publice a acestora                                                                                                                                                                                        |
| - | adoptarea masurilor organizatorice necesare pentru generalizarea colectarii selective a deseurilor, in vederea valorificarii, tratarii și depozitarii controlate a acestora                                                                                                                                    |
| - | stabilirea taxelor speciale si aprobarea tarifelor pentru servicii de salubritate, cu respectarea reglementarilor in vigoare                                                                                                                                                                                   |
| - | stabilirea, ajustarea ori modificarea tarifelor propuse de operator in conformitate cu normele metodologice elaborate si aprobate de A.N.R.S.C.                                                                                                                                                                |
| - | medierea conflictelor contractuale dintre utilizatori și operatorul serviciului de salubritate, la cererea oricăreia dintre parti                                                                                                                                                                              |
| - | sanționarea operatorului, in cazul in care acesta nu operează la parametrii de eficienta si calitate la care s-a obligat ori nu respecta indicatorii de performanta ai serviciului de salubritate                                                                                                              |
| - | monitorizarea si exercitarea controlului cu privire la furnizarea/prestarea serviciului de salubritate                                                                                                                                                                                                         |

**(v) Gestiunea serviciului de salubritate se realizează în conditiile Legii nr. 51/2006, prin următoarele modalități:**

|   |                   |
|---|-------------------|
| - | gestiune directa  |
| - | gestiune delegata |

- Alegerea modalitatii de gestiune a serviciului de salubritate se face prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale sau ale asociațiilor de dezvoltare intercomunitară, după caz, în conformitate cu strategiile și programele de salubritate adoptate la nivelul fiecărei localități/sectoarelor Municipiului București, precum și în conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare.

- Indiferent de modalitatea de gestiune adoptată, activitatile specifice serviciului de salubritate se organizează și se desfasoară pe baza unui Regulament al serviciului si a unui Caiet de sarcini, aprobate prin Hotărâri ale autorităților deliberative ale Unitatilor Administrativ-Teritoriale, întocmite în conformitate cu Regulamentul-Cadru al Serviciului de salubritate și Caietul de sarcini-cadru, elaborate și aprobate de A.N.R.S.C., prin Ordin al președintelui acesteia.

- Operatorii trebuie să presteze serviciul de salubritate cu respectarea principiilor universalității, accesibilității, continuității și egalității de tratament între utilizatori.

- Operatorii au obligația să furnizeze, atat autoritatilor administrației publice locale, cât și A.N.R.S.C., toate informațiile de interes public solicitate și să asigure accesul la informațiile necesare, in vederea verificării și evaluării functionării și dezvoltării serviciului de salubritate, în conformitate cu prevederile regulamentului serviciului de salubritate, ale contractului de delegare a gestiunii serviciului și ale acordului și autorizației de mediu.

- Operatorii se obligă sa pună în aplicare metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale prevzute de

normele legale în vigoare privind achizițiile publice, și să asigure totodată respectarea cerințelor specifice din legislația privind protecția mediului.

- Acordarea licenței operatorilor se realizează în condițiile prevăzute de Legea nr. 51/2006, Legea nr. 101 / 2006 și de legislația secundară emisă în aplicarea dispozițiilor acestora.

- Autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale, împreună cu primarii și președinții consiliilor județene, după caz, în calitate de autorități executive și de semnături ai contractelor de delegare a gestiunii, sunt responsabili de asigurarea serviciului de salubritate a localităților și urmăresc respectarea de către operator a indicatorilor de calitate a serviciului, a clauzelor contractuale și a legislației în vigoare referitoare la serviciul de salubritate.

#### **Legea nr. 132/2010 privind colectarea selectivă în instituțiile publice**

Obiectul acestei legi constă în obligația colectării selective a deșeurilor în instituțiile publice, astfel cum sunt definite în Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările și completările ulterioare, precum și în instituțiile în care statul este acționar majoritar (instituții publice).

Prin aplicarea prevederilor **Legii nr. 132/2010**, se urmărește:

|   |                                                                                                                                                                                               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | creșterea gradului de reciclare și de valorificare a deșeurilor colectate selectiv, prevăzute la art. 3 din lege                                                                              |
| - | creșterea gradului de informare și de conștientizare, precum și educarea funcționarilor publici, a angajaților și a cetățenilor cu privire la colectarea selectivă și managementul deșeurilor |

Organizarea și operationalizarea colectării selective în instituțiile publice se realizează:

- *direct, de către reprezentanții instituției publice sau*

- *prin delegarea acestei responsabilități către terți, respectiv societăți comerciale și/sau organizații neguvernamentale nonprofit, în condițiile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 337/2006, cu modificările și completările ulterioare.*

- Fiecare instituție publică este obligată ca, în termen de 90 de zile de la intrarea în vigoare a Legii nr. 132/2010, să încheie un contract de predare a deșeurilor colectate selectiv cu un operator economic autorizat, care să garanteze predarea acestora în vederea reciclării și tratării corespunzătoare, conform legislației specifice în domeniu, fie prin forțe proprii, fie prin delegarea responsabilității către terți.

- În cazul în care instituția publică delege responsabilitatea încheierii contractului de predare a deșeurilor colectate selectiv, obligativitatea încheierii contractului de predare a deșeurilor colectate selectiv revine terței părți, în termen de 90 de zile de la data intrării în vigoare a contractului dintre instituția publică și terța parte.

- Operatorii economici cu care se vor încheia contractele de predare a deșeurilor colectate selectiv se supun autorizării în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

- Fiecare instituție publică este obligată să țină evidența cantitatilor de deșuri colectate selectiv. Deșeurile colectate selectiv vor fi cântărite la predare, iar cantitățile vor fi consemnate într-un registru de evidență a deșeurilor colectate selectiv, conform modelului prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezenta lege. Datele din registru vor fi raportate lunar către Agenția Națională pentru Protecția Mediului.

#### **Legea nr. 211 / 2011 privind regimul deșeurilor**

Această lege stabilește măsurile necesare pentru protecția mediului și a sănătății populației, prin prevenirea sau reducerea efectelor adverse determinate de generarea și gestionarea deșeurilor și prin reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor și creșterea eficienței folosirii acestora.

Autoritatea publică centrală pentru protecția mediului ia în considerare principiile generale ale protecției mediului, precauției și durabilității, fezabilității tehnice și viabilității economice, protecției resurselor, precum și impactul global asupra mediului, sănătății populației, economiei și societății, potrivit prevederilor specificate în aceasta lege.

În vederea prevenirii, reutilizării, reciclării și a altor tipuri de valorificare a deșeurilor, autoritatea publică centrală pentru protecția mediului promovează sau, după caz, propune măsuri cu caracter legislativ ori nelegislativ prin care producătorul produsului, persoana fizică autorizată sau persoana

juridica ce, cu titlu profesional, proiectează, produce, prelucreează, tratează, vinde ori importa produse este supus unui regim de raspundere extinsă a producătorului.

Nu fac obiectul acestei legi urmatoarele tipuri de deșeuri:

|   |                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | apele uzate                                                                                                                                                                                      |
| - | subprodusele de origine animala, inclusiv produsele transformate                                                                                                                                 |
| - | carcasele de animale                                                                                                                                                                             |
| - | deseurile rezultate in urma activitatilor de prospectare, extractie, tratare si stocare a resurselor minerale, precum si a explorarii carierelor care intra sub incidenta Hotararii nr. 856/2008 |

- Autoritățile administrației publice centrale cu atribuții în domeniul protecției mediului adopta sau propun măsuri adecvate pentru promovarea reutilizării produselor și activități de pregătire a acestora pentru reutilizare.

- Autoritatea competentă de decizie și control în domeniul gestionării deșeurilor este *Ministerul Mediului și Pădurilor*.

- Alte autorități publice cu atribuții în domeniul gestionării deșeurilor sunt: *Ministerul Sănătății, Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale, Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale, Ministerul Economiei, Comerțului și Mediului de Afaceri, Ministerul Administrației și Internelor, Ministerul Apărării Naționale, instituțiile de ordine publică și siguranță națională și autoritățile administrației publice locale*.

Potrivit prevederilor acestei legi, autoritățile administrației publice locale, inclusiv ale Municipiului București, au urmatoarele obligații:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | asigura implementarea la nivel local a obligatiilor privind gestionarea deșeurilor asumate prin Tratatul de aderare a Romaniei la Uniunea Europeana                                                                                                                                                          |
| - | urmaresc si asigura indeplinirea prevederilor din PRGD si PJGD                                                                                                                                                                                                                                               |
| - | elaboreaza strategii și programe proprii pentru gestionarea deșeurilor                                                                                                                                                                                                                                       |
| - | hotarasc asocierea sau cooperarea cu alte autoritati ale administratiei publice locale, cu persoane juridice romane sau straine, cu organizatii neguvernamentale si cu alti parteneri sociali pentru realizarea unor lucrări de interes public privind gestiunea deșeurilor, in conditiile prevăzute de lege |
| - | asigura si raspund pentru colectarea separata, transportul, neutralizarea, valorificarea si eliminarea finala a deșeurilor, inclusiv a deșeurilor menajere periculoase, potrivit prevederilor legale in vigoare                                                                                              |
| - | asigura spatiile necesare pentru colectarea separata a deșeurilor, dotarea acestora cu containere specifice fiecărui tip de deșeu, precum si functionalitatea acestora                                                                                                                                       |
| - | asigura informarea prin mijloace adecvate a locuitorilor asupra sistemului de gestionare a deșeurilor din cadrul localitatilor                                                                                                                                                                               |
| - | actioneaza pentru refacerea si protectia mediului                                                                                                                                                                                                                                                            |
| - | asigura si raspund pentru monitorizarea activitatilor legate de gestionarea deșeurilor rezultate din activitatea medicala                                                                                                                                                                                    |

La nivel judetean si la nivelul Municipiului Bucuresti, autoritatile administratiei publice locale:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | elaboreaza, adopta si revizuieste PJGD/PMGD și participa la elaborarea PRGD                                                                                                                                                                                                                                  |
| - | coordoneaza activitatea consiliilor locale, in vederea realizarii serviciilor publice de interes judetean privind gestionarea deșeurilor                                                                                                                                                                     |
| - | acorda consiliilor locale sprijin si asistenta tehnica in implementarea PJGD și PRGD                                                                                                                                                                                                                         |
| - | hotarasc asocierea sau cooperarea cu alte autoritati ale administratiei publice locale, cu persoane juridice romane sau straine, cu organizatii neguvernamentale si cu alti parteneri sociali pentru realizarea unor lucrări de interes public privind gestiunea deșeurilor, in conditiile prevăzute de lege |
| - | analizeaza propunerile făcute de consiliile locale, in vederea elaborării de prognoze pentru refacerea si protectia mediului                                                                                                                                                                                 |
| - | urmaresc si asigura respectarea de catre consiliile locale a prevederilor acestei legi                                                                                                                                                                                                                       |
| - | asigura monitorizarea activitatilor legate de gestionarea deșeurilor rezultate din activitatea medicala                                                                                                                                                                                                      |

- Autoritatile administratiei publice locale a unitatilor administrativ-teritoriale si a Municipiului Bucuresti aproba, prin hotarari ale Consiliului local/judetean/general, masurile necesare pentru interzicerea abandonarii, aruncarii sau gestionarii necontrolate a deșeurilor.

#### **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 856 / 2002 privind evidența gestiunii deșeurilor și aprobarea listei cuprinzand deșeurile, inclusiv deșeurile periculoase**

Reglementează pastrarea de informații privind gestionarea deșeurilor, inclusiv colectarea, transportul, depozitarea temporară, refolosirea și eliminarea de către agenții economici.

- Agenții economici care generează deșeuri au obligația să țină o evidență a gestiunii acestora, în conformitate cu modelul prevăzut în anexa nr. 1, pentru fiecare tip de deșeu.
- Datele centralizate anual privind evidența gestiunii deșeurilor se transmit autorităților publice teritoriale pentru protecția mediului, la cererea acestora.
- Pentru evidența la nivel național a gestiunii deșeurilor autoritatea publică centrală de protecție a mediului organizează, împreună cu autoritățile publice teritoriale de protecție a mediului și cu alte instituții aflate în coordonare, raportarea statistică anuală în acest domeniu.
- Metodologia și sistemul de raportare care stau la baza cercetărilor statistice vor fi actualizate periodic de autoritatea publică centrală de protecție a mediului, în conformitate cu cerințele legale în vigoare.
- Datele centralizate anual, referitoare la gestionarea deșeurilor, se pastrează de către autoritățile publice teritoriale de protecție a mediului într-un registru de evidență o perioadă de minimum 3 ani.

#### **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 448/2005 privind deșeurile de echipamente electrice și electronice**

Hotărârea are ca obiectiv prevenirea producerii de deșeuri de echipamente electrice și electronice, denumite în continuare DEEE, precum și re folosirea, reciclarea și alte forme de valorificare a acestora, astfel încât să se reducă volumul de deșeuri eliminate.

Această hotărâre urmărește îmbunătățirea performanțelor privind protecția mediului și sănătății populației prin acțiunile desfășurate de toți operatorii implicați în ciclul de viață al echipamentelor electrice și electronice, ca de exemplu: producători, importatori, distribuitori, consumatori și, în particular, acei operatori economici care sunt direct implicați în tratarea deșeurilor de echipamente electrice și electronice.

Transpune cerințele Directivelor Europene, obiectivele și țintele ce trebuie atinse gradual. Responsabilitatea finanțării colectării/ transportului și eliminării deșeurilor de echipamente electrice și electronice (DEEE) din gospodării și de la ceilalți utilizatori revine producătorilor care introduc echipamente electrice și electronice (EEE) pe piață după data de 31.12.2006.

Hotărârea se aplică categoriilor de echipamente electrice și electronice prevăzute în anexa nr. 1A, cu condiția ca acestea să nu fie parte componentă a unui alt tip de echipament ce nu intra sub incidența acestei hotărâri.

Produsele incluse în categoriile menționate la alin. (1) sunt prevăzute în anexa nr. 1B din hotărâre.

Hotărârea Guvernului nr.448/2005 se aplică fără a se aduce atingere legislației naționale privind cerințele de securitate și sănătate, precum și legislației naționale privind gestionarea deșeurilor.

Fac excepție de la prevederile prezentei hotărâri echipamentele care au legătură cu protecția intereselor privind securitatea națională, armele, munițiile și materialele de război.

Echipamentele similare celor prevăzute la alin. (4), care nu sunt destinate scopurilor cu specific militar, se supun prevederilor acestei hotărâri.

Autoritățile administrației publice locale au obligația de a colecta separat deșeurile de echipamente electrice și electronice (DEEE) de la gospodăriile particulare și de a pune la dispoziția producătorilor spațiile necesare pentru înființarea punctelor de colectare selectivă a acestora.

#### **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 621/2005 privind gestionarea ambalajelor și deșeurilor din ambalaje.**

Reglementează gestionarea ambalajelor și deșeurilor din ambalaje în vederea prevenirii sau reducerii impactului asupra mediului, stabilind obiective și ținte naționale privind valorificarea/reciclarea deșeurilor din ambalaje.

Dispozițiile acestui act normativ se aplică cu respectarea prevederilor specifice de calitate existente pentru ambalaje privind siguranța, protecția sănătății și igiena produselor ambalate, a cerințelor de transport și a normelor privind gestionarea deșeurilor periculoase.

- Sunt supuse prevederilor acestei hotărâri toate ambalajele introduse pe piață, indiferent de materialul din care au fost realizate și de modul lor de utilizare în activitățile economice, comerciale, în gospodăriile populației sau în orice alte activități, precum și toate deșeurile de ambalaje, indiferent de modul de generare.

#### **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 349/2005 privind depozitarea deșeurilor**

Acest act normativ stabilește cadrul legal pentru depozitarea deșeurilor și pentru construcția, exploatarea, monitorizarea, închiderea și operațiunile de întreținere ulterioară a amplasamentelor depozitelor existente de deșeuri.

Reglementarea acestei activități are drept scop prevenirea sau reducerea efectelor negative asupra mediului, în special poluarea apelor de suprafață, subterane, a solului, aerului, inclusiv a efectului de sera, precum și a oricărui risc pentru sănătatea populației, pe întreaga durată de exploatare a depozitului, cât și după expirarea acesteia.

- Autoritatea centrală pentru protecția mediului elaborează împreună cu autoritățile administrației publice locale și cu autoritățile regionale de protecția mediului Strategia națională de gestionare a deșeurilor. Strategia națională privind reducerea cantității de deșeuri biodegradabile cuprinde măsuri referitoare la:

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| - | colectarea selectiva                 |
| - | reciclarea materialelor              |
| - | compostarea                          |
| - | producerea de biogaz                 |
| - | recuperarea materialelor si energiei |

- Autoritățile administrației publice locale iau măsurile necesare pentru ca operatorii de salubritate care desfășoară activități de precollectare, colectare și transport să depună aceste deșeuri la depozitele la care a fost arondată localitatea în care acestia își desfășoară activitatea conform contractului de delegare a gestiunii serviciului de salubritate prin concesiune. Localitățile care sunt arondate la depozit sunt indicate în acordul/autorizația de mediu, după caz.

- Reglementarea activității privind depozitarea deșeurilor se face cu respectarea prevederilor legislației de mediu, prin emiterea acordului și autorizației integrate de mediu.

Pentru emiterea acordului de mediu pentru un depozit trebuie îndeplinite cumulativ mai multe condiții prevăzute în acest act normativ.

#### **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 816/2006 pentru completarea și modificarea Hotararii Guvernului Romaniei nr. 992/2005 privind limitarea utilizării anumitor substante periculoase în echipamentele electrice și electronice.**

- Transpune Directiva 2002/95/ CE a Parlamentului European și a Consiliului privind limitarea utilizării anumitor substante periculoase în echipamente electrice și electronice în scopul adaptării la progresul tehnic.

- Reglementează nivelul admis al concentrațiilor de anumite metale grele și alți compusi toxici în echipamentele electrice și electronice.

#### **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 1037 / 2010 privind deșeurile de echipamente electrice și electronice.**

Hotărârea are ca obiectiv prevenirea producerii deșeurilor de echipamente electrice și electronice (DEEE), precum și reutilizarea, reciclarea și alte forme de valorificare a acestora, astfel încât să se reducă volumul de deșeuri eliminate.

Se urmărește îmbunătățirea performanțelor privind protecția mediului și sănătatea populației ale tuturor celor implicați în ciclul de viață al echipamentelor electrice și electronice, ca de exemplu: producători, importatori, distribuitori, consumatori și, în mod deosebit, ale acelor operatori economici care sunt direct implicați în colectarea, tratarea, reciclarea, valorificarea și eliminarea nepoluantă a deșeurilor de echipamente electrice și electronice.

Hotărârea se aplică echipamentelor electrice și electronice aparținând categoriilor prevăzute în Anexa nr. 1A, cu condiția ca acestea să nu fie parte componentă a unui tip de echipament care intra sub incidența acestei hotărâri.

În anexa nr.1B este prevăzută lista cu produsele care trebuie luate în considerare în sensul acestei hotărâri și care sunt cuprinse în categoriile enumerate în anexa nr. 1A.

Hotărârea se aplică fără a aduce atingere legislației naționale privind cerințele de securitate și sănătate, precum și legislației naționale privind gestionarea deșeurilor.

Fac excepție de la prevederile prezentei hotărâri echipamentele care au legătură cu protecția intereselor privind securitatea națională, armele, munițiile și materialele de război.

Echipamentele similare celor prevăzute în hotărâre la alin.4, care nu sunt destinate scopurilor cu specific militar, se supun prevederilor acesteia.

**Ordonanța de Urgență a Guvernului României nr. 195 / 2005 privind protecția mediului, cu modificările și completările ulterioare.**

Obiectul acestei ordonanțe de urgență îl constituie un ansamblu de reglementări juridice privind protecția mediului, obiectiv de interes public major, pe baza principiilor și elementelor strategice care conduc la dezvoltarea durabilă.

- Mediul reprezintă ansamblul de condiții și elemente naturale ale Terrei: aerul, apa, solul, subsolul, aspectele caracteristice ale peisajului, toate straturile atmosferice, toate materiile organice și anorganice, precum și ființele vii și sistemele naturale în interacțiune, cuprinzând elementele enumerate anterior, inclusiv unele valori materiale și spirituale, calitatea vieții și condițiile care pot influența bunăstarea și sănătatea omului.

Statul român recunoaște oricărei persoane dreptul la un mediu sănătos și echilibrat ecologic, garantând în acest scop:

|   |                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | accesul la informația privind mediul, cu respectarea condițiilor de confidențialitate prevăzute de legislația în vigoare                                                                                                         |
| - | dreptul de asociere în organizații pentru protecția mediului                                                                                                                                                                     |
| - | dreptul de a fi consultat în procesul de luare a deciziilor privind dezvoltarea politicii și legislației de mediu, emiterea actelor de reglementare în domeniu, elaborarea planurilor și programelor                             |
| - | dreptul de a se adresa, direct sau prin intermediul organizațiilor pentru protecția mediului, autorităților administrative și/sau judecătorești, după caz, în probleme de mediu, indiferent dacă s-a produs sau nu un prejudiciu |
| - | dreptul la despăgubire pentru prejudiciul suferit                                                                                                                                                                                |

- Protecția mediului constituie obligația și responsabilitatea autorităților administrației publice centrale și locale, precum și a tuturor persoanelor fizice și juridice.

Autoritățile administrației publice centrale și locale prevad în bugetele proprii fonduri pentru îndeplinirea obligațiilor rezultate din implementarea legislației comunitare din domeniul mediului și pentru programe de protecție a mediului și colaborează cu autoritățile publice centrale și teritoriale pentru protecția mediului în vederea realizării acestora.

- Desfășurarea activităților existente precum și începerea activităților noi cu posibil impact semnificativ asupra mediului se realizează numai în baza autorizației/autorizației integrate de mediu. Procedura de emitere a autorizației de mediu și lista activităților supuse acestei proceduri sunt stabilite prin ordin al conducătorului autorității publice centrale pentru protecția mediului.

Pentru obținerea autorizației de mediu, activitățile existente, care nu sunt conforme cu normele și reglementările de mediu în vigoare, sunt supuse bilanțului de mediu, la decizia autorității competente pentru protecția mediului.

- Procedura de realizare a bilanțului de mediu este stabilită prin ordin al conducătorului autorității publice centrale pentru protecția mediului.

Autorizația integrată de mediu se revizuieste în condițiile prevăzute de legislația specifică privind prevenirea și controlul integrat al poluării.

- Acordul de mediu, autorizația de mediu și autorizația integrată de mediu se suspendă de către autoritatea emitentă, pentru nerespectarea prevederilor acestora, după o notificare prealabilă prin care se poate acorda un termen de cel mult 60 de zile pentru îndeplinirea obligațiilor.

Suspendarea se menține până la eliminarea cauzelor, dar nu mai mult de 6 luni. Pe perioada suspendării, desfășurarea proiectului sau a activității este interzisă.

- Autoritatea competentă pentru protecția mediului, împreună cu celelalte autorități ale administrației publice centrale și locale, după caz, asigură informarea, participarea publicului la deciziile privind activități specifice și accesul la justiție, în conformitate cu prevederile Convenției privind accesul la informație, participarea publicului la luarea deciziei și accesul la justiție în probleme de mediu, semnată la Aarhus la 25 iunie 1998, ratificată prin Legea nr. 86/2000.

Informarea publicului în cadrul procedurilor de reglementare pentru planuri, programe proiecte și activități se realizează conform legislației specifice în vigoare.

**Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziție publică, a contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii.**

Obiectul acestei ordonanțe de urgență este:

|   |                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | promovarea concurenței între operatorii economici                                                                                 |
| - | garantarea termenului legal și nediscriminarea operatorilor economici                                                             |
| - | asigurarea transparenței și integrității procesului de achiziție publică                                                          |
| - | asigurarea utilizării eficiente a fondurilor publice, prin aplicarea procedurilor de atribuire de către autoritățile contractante |

Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achiziție publică sunt:

|   |                         |
|---|-------------------------|
| - | nediscriminarea         |
| - | tratamentul egal        |
| - | recunoașterea reciprocă |
| - | transparența            |
| - | proportionalitatea      |

Contractele de achiziție publică sunt:

|   |                        |
|---|------------------------|
| - | contracte de lucrări   |
| - | contracte de furnizare |
| - | contracte de servicii  |

Procedurile de atribuire a contractului de achiziție publică sunt:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | licitația deschisă, respectiv procedura la care orice operator economic interesat are dreptul de a depune oferta                                                                                                                                                                                                                                                                |
| - | licitația restransă, respectiv procedura la care orice operator economic are dreptul de a-și depune candidatura, urmând ca numai candidații selectați să aibă dreptul de a depune oferta                                                                                                                                                                                        |
| - | dialogul competitiv, respectiv procedura la care orice operator economic are dreptul de a-și depune candidatura și prin care autoritatea contractantă conduce un dialog cu candidații admisi, în scopul identificării uneia sau mai multor soluții apte să răspundă necesităților sale, urmând ca, pe baza soluției/soluțiilor, candidații selectați să elaboreze oferta finală |
| - | negocierea, respectiv procedura prin care autoritatea contractantă derulează consultări cu candidații selectați și negociază clauzele contractuale, inclusiv prețul, cu unul sau mai mulți dintre aceștia                                                                                                                                                                       |

Negocierea poate fi:

|   |                                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | negociere cu publicarea prealabilă a unui anunț de participare                                                                             |
| - | negociere fără publicarea prealabilă a unui anunț de participare                                                                           |
| - | cererea de oferte, respectiv procedura simplificată prin care autoritatea contractantă solicită oferte de la mai mulți operatori economici |

- Autoritatea contractantă are obligația de a preciza în cadrul documentației de atribuire orice cerință, criteriu, regula și alte informații necesare pentru a asigura ofertantului/candidatului o informare completă, corectă și explicită cu privire la modul de aplicare a procedurii de atribuire.

- Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice. Specificațiile tehnice reprezintă *cerințe, prescripții, caracteristici de natură tehnică* ce permit fiecărui produs, serviciu sau lucrare să fie descris, în mod obiectiv, în așa manieră încât să corespundă necesității autorității contractante.

- Autoritatea contractantă are obligația de a asigura transparența atribuirii contractelor de achiziție publică și a încheierii acordurilor-cadru prin publicarea, în conformitate cu prevederile ordonanței, a anunțurilor de intenție, anunțurilor/invitațiilor de participare și anunțurilor de atribuire.

**Ordinul A.N.R.S.C. nr. 109 / 2007 privind aprobarea Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru activitățile specifice serviciului de salubritate a localităților.**

Prin acest act normativ se reglementează modul de determinare a tarifelor pentru activitățile specifice serviciului de salubritate a localităților, prestate de operatori.

- Tarifele pentru activitățile specifice serviciului de salubritate se fundamentează pe baza cheltuielilor de producție, exploatare, a cheltuielilor de întreținere și reparații, a amortismentelor aferente capitalului imobilizat în active corporale și necorporale, a costurilor de protecție a mediului, a costurilor de sanatare în muncă, a costurilor care deriva din contractul de delegare a gestiunii serviciului de salubritate, a cheltuielilor financiare și includ o cotă pentru crearea surselor de dezvoltare și modernizare a sistemelor de utilități publice, precum și o cota de profit.
- Tarifele pentru activitățile specifice serviciului de salubritate a localităților se stabilesc, se modifică sau se ajustează pe baza solicitărilor operatorilor, în conformitate cu prevederile elaborate și aprobate de autoritatea de reglementare competentă.

Tarifele pentru aceste activități pot fi modificate în următoarele condiții:

|   |                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | la modificarea majora a costurilor, determinata de punerea in functiune a unor utilaje pentru imbunatatirea calitativa a serviciilor de salubritate, numai dupa intrarea in exploatare a acestora |
| - | pentru cazurile care duc la modificarea structurala a costurilor sau cantitatilor, ori la modificarea conditiilor de prestare a activitatii                                                       |
| - | la modificarile determinate de prevederile legislative care conduc la cresterea cheltuielilor de protectie a mediului si de securitate si sanatare in munca                                       |
| - | in cazul modificarii tarifelor pentru activitatile specifice serviciului de salubritate, structura cheltuielilor si a veniturilor                                                                 |

**Ordinul A.N.R.S.C. nr. 82/2015 privind aprobarea Regulamentului - cadru al serviciului de salubritate a localităților**

Prevederile prezentului regulament-cadru se aplică serviciului public de salubritate a localităților, denumit în continuare serviciu de salubritate, înființat și organizat la nivelul comunelor, orașelor, municipiilor, județelor, municipiului București și al sectoarelor municipiului București, pentru satisfacerea nevoilor de salubritate ale populației, ale instituțiilor publice și ale operatorilor economici de pe teritoriul respectivelor unități administrativ-teritoriale. Prezentul regulament-cadru stabilește cadrul juridic unitar privind desfășurarea serviciului de salubritate, definind modalitățile și condițiile-cadru ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului de salubritate, indicatorii de performanță, condițiile tehnice, raporturile dintre operator și utilizator. Prevederile prezentului regulament-cadru se aplică la proiectarea, executarea, recepționarea, exploatarea și întreținerea instalațiilor și echipamentelor din sistemul public de salubritate, cu urmărirea tuturor cerințelor legale specifice în vigoare. Operatorii serviciului de salubritate, indiferent de forma de proprietate și de modul în care este organizată gestiunea serviciului de salubritate în cadrul unităților administrativ-teritoriale, se vor conforma prevederilor prezentului regulament-cadru. Condițiile tehnice prevăzute în prezentul regulament-cadru au caracter minimal. Consiliile locale, consiliile județene, asociațiile de dezvoltare intercomunitară și Consiliul General al Municipiului București, după caz, pot aproba și alte condiții tehnice pentru serviciul de salubritate, pe baza unor studii de specialitate, după dezbaterile publice a acestora.

**Ordinul A.N.R.S.C. nr. 111/2007 privind aprobarea Caietului de sarcini - cadru al serviciului de salubritate a localităților prin care se aprobă Caietul de sarcini-cadru al serviciului de salubritate al localităților.**

Acest act normativ stabilește conținutul și modul de întocmire a caietelor de sarcini de către consiliile locale, Consiliul General al Municipiului București și Asociația de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, care înființează, organizează, conduc, coordonează și controlează funcționarea serviciului de salubritate și care au totodată atribuția de monitorizare și exercitare a controlului cu privire la prestarea serviciului de salubritate, indiferent de forma de gestiune adoptată.

Caietele de sarcini se vor întocmi în concordanță cu necesitățile obiective ale consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului București și Asociațiilor de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, cu respectarea în totalitate a regulilor de baza precizate în Caietul de sarcini-cadru și a Regulamentului-cadru al serviciului de salubritate.

Caietele de sarcini vor fi supuse aprobării Consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului București și Asociației de Dezvoltare Intercomunitară, după caz.

Pentru fiecare activitate a serviciului se va întocmi câte un caiet de sarcini, chiar dacă activitățile se prestează de către același operator.

Consiliile locale, Consiliul General al Municipiului București și Asociația de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, au obligația ca la întocmirea caietului de sarcini să definească specificațiile tehnice prin referire la reglementările tehnice, astfel cum sunt acestea definite în legislația internă referitoare la standardizarea națională.

Caietul de sarcini – cadru, stabilește condițiile de desfășurare a activităților specifice serviciului de salubritate, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare funcționării acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță.

**Ordinul A.N.R.S.C. nr. 112 / 2007 privind aprobarea Contractului cadru de prestare a serviciului de salubritate a localităților.**

În conformitate cu prevederile acestui act normative, Contractul de prestare a activității de colectare a deșeurilor municipale se încheie între operator și utilizator pe o durată nedeterminată.

Contractul poate înceta în următoarele cazuri:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | prin acordul scris al partilor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| - | prin denunțare unilaterală de utilizator, cu un preaviz de 30 de zile, după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către operator                                                                                                                                                                                                                                                |
| - | prin denunțare unilaterală de către operator, în cazul neachitării contravalorii serviciilor prestate în termen de 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de plată a facturii, cu acordul autorității administrației publice locale care va aplica începând cu data încetării contractului taxa de salubritate instituită conform prevederilor Legii nr. 101 / 2006 |
| - | prin reziliere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| - | în cazul deschiderii procedurii de reorganizare judiciară și/sau falimentul operatorului                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Ordinul Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor nr. 756/2004 - pentru aprobarea Normativului tehnic privind incinerarea deșeurilor**

Acest act normativ stabilește condițiile de lucru și regimul de funcționare pentru instalațiile de incinerare și co-incinerare a deșeurilor, controlul instalațiilor și monitorizarea emisiilor, precum și elemente specifice activității desfășurate de autoritatea competentă pentru protecția mediului (autorizare și control).

Normativul se aplică la instalații fixe de incinerare și co-incinerare a deșeurilor care impun supraveghere în funcționare (deșeuri municipale) și supraveghere specială în funcționare (deșeuri periculoase).

Nu sunt supuse prevederilor acestui ordin instalațiile de incinerare care tratează:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | deseuri vegetale din agricultura și forestiere                                                                                                                                                                                                          |
| - | deseuri vegetale din industria alimentară, dacă se recuperează căldura generată                                                                                                                                                                         |
| - | deseuri fibroase din producția de celuloză virgină și producția de hârtie din celuloză, dacă sunt co-incinerate la locul de producție și căldura generată este recuperată, cu excepția celor care folosesc în tehnologia de albire derivați ai clorului |
| - | deseuri de lemn, cu excepția deșeurilor care pot conține compusi organici halogenati sau metale grele în urma tratării cu conservanți pentru lemn sau vopsirii, și care includ în special deseuri provenite din construcții sau demolări                |
| - | deseuri de plută                                                                                                                                                                                                                                        |
| - | deseuri radioactive                                                                                                                                                                                                                                     |
| - | cadavre de animale; aceste deseuri se referă numai la corpul întreg / cadavrele întregi ale animalelor care trebuie întâi prelucrate și apoi se pot incineră/co-incineră                                                                                |
| - | deseuri rezultate din explorarea și exploatarea petrolului și a gazelor în instalații marine, incinerate la bordul instalației                                                                                                                          |
| - | instalații experimentale folosite pentru cercetare, proiectare și testare pentru îmbunătățirea procesului de incinerare, care tratează sub 50 tone deseuri pe an                                                                                        |

**Ordinul Ministerului Mediului nr. 757/2004 privind aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deșeurilor, completat și modificat prin Ordinul nr. 1230/2005.**

Aprobă normele tehnice privind depozitarea deșeurilor, construcția, exploatarea, monitorizarea și închiderea depozitelor de deșeuri.

Normativul tehnic prevăzut la art. 1 va fi revizuit în funcție de modificările cerințelor legislative naționale și europene și ale condițiilor tehnico-economice.

Direcția gestiunea deșeurilor și substanțelor chimice periculoase din cadrul autorității centrale pentru protecția mediului și agențiile competente pentru protecția mediului duc la îndeplinire prezentul ordin.

Prin intrarea în vigoare a acestui act normativ se abroga **Ordinul ministrului apelor și protecției mediului nr. 1.147/2002 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deșeurilor - construirea, exploatarea, monitorizarea și închiderea depozitelor de deșeuri, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 150 și 150 bis din 7 martie 2003.**

**Ordinul Ministerului Mediului nr. 1230/ 2005 privind modificarea anexei la Ordinul ministrului mediului și gospodăririi apelor nr. 757/2004 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deșeurilor.**

Reglementează pre-tratarea/tratarea levigatului de la depozitele de deșeuri în concordanță cu actele juridice în vigoare privind calitatea apei.

Pentru evacuarea în influentul unei stații de epurare orășenești, respectiv într-un receptor natural, valorile indicatorilor caracteristici levigatului trebuie să se încadreze în limitele stabilite de legislația în vigoare privind protecția calității apelor.

În funcție de condițiile locale specifice, caracteristicile levigatului și de receptorul în care se evacuează acesta, epurarea levigatului se realizează în două tipuri de instalații, și anume:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | instalație de epurare proprie depozitului, care să permită evacuarea levigatului direct în receptorul natural, cu respectarea legislației în domeniu privind valoarea indicatorilor de calitate a efluentului;                                                 |
| - | instalație de preepurare a levigatului pentru a fi evacuat într-o stație de epurare a apelor uzate orășenești, cu respectarea prevederilor actelor de reglementare emise de autoritatea competentă de gospodărirea apelor și de operatorul de servicii publice |

Autoritatea competentă pentru protecția mediului poate aproba recircularea levigatului, cu condiția respectării stricte a cerințelor cantitative (volumul maxim de levigat care se poate recircula), calitative (concentrațiile maxime admise ale indicatorilor caracteristici levigatului recirculat) și de monitorizare stabilite prin studii tehnice prealabile și numai pentru o perioadă determinată de timp, care nu poate depăși 6 luni de la punerea în funcțiune a depozitului."

**Ordinul Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor nr. 95/2005 privind stabilirea criteriilor de acceptare și procedurilor preliminare de acceptare a deșeurilor la depozitare și lista națională de deșeuri acceptate în fiecare clasă de depozit de deșeuri .**

- Definește *criteriile* ce trebuie îndeplinite de deșeuri pentru a putea fi incluse pe lista specifică de deșeuri a unui depozit și pe lista națională de deșeuri acceptate în fiecare clasă de depozit de deșeuri.
- Aprobă *normele tehnice* privind procedurile preliminare de acceptare a deșeurilor.

Aprobă criteriile de acceptare și procedurile preliminare de acceptare a deșeurilor la depozitare și lista națională de deșeuri acceptate în fiecare clasă de depozit de deșeuri, cuprinse în anexa\*) care face parte integrantă din acest ordin.

Prevederile cuprinse în anexa sunt revizuite periodic, în funcție de modificarea cerințelor legislative naționale și europene și a condițiilor tehnico-economice.

Lista națională de deșeuri acceptate în fiecare clasă de depozit de deșeuri respectă clasificarea și codificarea din Hotărârea Guvernului nr. 856/2002 privind evidența gestiunii deșeurilor și pentru aprobarea listei deșeurilor, inclusiv a deșeurilor periculoase.

Direcția gestiune deșeuri și substanțe chimice periculoase din cadrul Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor, Agenția Națională pentru Protecția Mediului și agențiile regionale pentru protecția mediului duc la îndeplinire prezentul ordin.

**Ordinul Ministerului Mediului și Gospodăririi Apelor nr. 927/2005 privind procedurile de raportare a datelor referitoare la ambalaje și deșeurile din ambalaje**

Aprobă procedura de raportare a informațiilor privind ambalajele și deșeurile din ambalaje.

Operatorii economici producători și importatori de ambalaje sunt obligați să raporteze următoarele informații:

|   |                                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | datele privind cantitățile de ambalaje introduse pe piața românească, conform anexei nr. 1;                                                                       |
| - | datele privind cantitățile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor comercializate sau distribuite gratuit conform anexei nr. 2 sau, după caz, anexei nr. 3; |
| - | cantitățile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor estimate introduse pe piața în anul în care se face raportarea                                          |

Operatorii economici producători/importatori de produse ambalate, care introduc pe piața internă în decursul anului o cantitate de ambalaje mai mică sau egală cu 1.000 kg, transmit autorității teritoriale pentru protecția mediului din județul în a cărui rază teritorială este înregistrat sediul social numai cantitatea totală de ambalaje introdusă pe piață.

**HCGMB nr. 296/2006 privind aprobarea punctelor de colectare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice**

Prin aceasta hotărâre, Consiliul General al Municipiului București aprobă punctele pentru colectarea selectivă a deșeurilor de echipamente electrice și electronice la nivelul sectoarelor 1 – 6.

- Înființarea și organizarea acestor puncte se vor face conform legislației în vigoare.
- Primăriile sectoarelor 1-6 vor stabili sistemul de colectare a deșeurilor de echipamente electrice și electronice de la gospodăriile individuale.

**HCGMB nr. 353/2009 privind aprobarea planului de gestionare a deșeurilor în Municipiul București**

Elaborarea de planuri locale de gestiune a deșeurilor este stabilită prin O.U.G. nr. 78/2000 privind regimul deșeurilor în România (aprobata cu modificări și completări de Legea nr. 426/2001 și prin Ordonanța de Guvern nr. 61/2006 pentru modificarea și completarea O.U.G. nr. 78/2000 privind regimul deșeurilor, aprobată cu modificări și completări cu Legea nr. 27/2007).

- Planul de gestionare a deșeurilor se revizuieste în funcție de modificările legislative și modificările esențiale ale datelor de referință în domeniu.
- Investițiile publice privind deșeurile în Municipiul București se vor încadra în "Planul de Gestionare a Deșeurilor în Municipiul București".
- Primăriile Sectoarelor 1-6, administratorii depozitelor de deșeuri, persoane fizice și juridice care prestează activități de colectare, transport, eliminare, neutralizare și valorificare deșeuri vor raporta lunar Primăriei Municipiului București- Direcția Utilități Publice, cantitățile de deșeuri gestionate, pe tipuri de deșeuri.

**H.C.G.M.B. nr. 120/2010 privind aprobarea Normelor de salubritate și igienizare ale Municipiului București**

Prin aceasta hotărâre, Consiliul General al Municipiului București a stabilit drepturile și obligațiile ce revin atât operatorilor serviciilor de salubritate cât și cetățenilor Municipiului București, beneficiari ai acestor prestații, precum și condițiile în care se desfășoară activitatea de salubritate în Municipiul București.

- Consiliul General al Municipiului București elaborează și aprobă strategiile locale cu privire la dezvoltarea și funcționarea pe termen lung și mediu a serviciului de salubritate, ținând seama de prevederile legislației în vigoare, de documentațiile de urbanism de amenajare a teritoriului și de protecția mediului, precum și de programele de dezvoltare economico-socială ale Municipiului București.
- Operatorii serviciului de salubritate au drepturi și obligații, care vor fi stipulate, obligatoriu și în contractele încheiate cu autoritățile administrațiilor publice locale.
- Operatorii serviciilor de salubritate autorizați, care își desfășoară activitatea în Municipiul București, vor întocmi programe de măsuri privind colectarea selectivă a deșeurilor reciclabile.

**H.C.G.M.B. nr. 121/2010 privind unele măsuri de asigurare a îngradirii, salubrității și igienizării terenurilor din Municipiul București.**

Conform acestei hotărâri, persoanele fizice și juridice deținătoare de terenuri au obligația să asigure îngrădirea, salubritatea și igienizarea terenurilor aflate în proprietatea lor.

Se interzice distrugerea prin incinerare a deșeurilor de orice fel pe terenurile virane.

**H.C.G.M.B. nr. 122/2010 privind unele măsuri și acțiuni pentru organizările de șantier de construcții și demolări din Municipiul București.**

Conform acestei hotărâri, persoanele fizice și juridice care execută lucrări de construcții autorizate, modernizări, renovări, intervenții edilitare de orice natură, din care rezultă deșeuri, au obligația de a evacua deșeurile rezultate din activitățile proprii la un depozit de deșeuri autorizat/instalație autorizată.

- Înainte de depozitarea finală, deșeurile rezultate în urma activităților de construire și desființare vor fi sortate în vederea valorificării, reutilizării, reciclării la locul de depozitare finală.

- Transportul deșeurilor rezultat în urma lucrărilor menționate se va face de către un operator autorizat de Primaria Municipiului București sau pe baza Acordului pentru evacuarea deșeurilor rezultate din activități proprii emis în condițiile "Regulamentului de Organizare și Funcționare a Serviciului de Salubritate în Municipiul București".

- Toate mijloacele de transport/utilaje folosite vor fi spalate și curățate la ieșirea pe drumurile publice. Administratorii depozitelor/instalațiilor de neutralizare au obligația să raporteze lunar Primăriei Municipiului București-Direcției de Utilități Publice cantitățile de deșeuri produse, sortate, valorificate.

**H.C.G.M.B. nr. 123/2010 privind unele măsuri de asigurare a salubrității prin spalare cu jet de apă sub presiune a carosabilului și trotuarelor**

- Operatorii de salubritate vor efectua spalatul mecanizat al carosabilului și rigolei numai cu utilaje speciale cu jet de apă sub presiune.

- Operațiunea de spalare cu jet de apă se va efectua și pe trotuare și sub autovehiculele parcate la rigola.

- Executarea operației se va realiza astfel încât să nu aducă atingere desfășurării traficului pietonal, să nu afecteze autovehiculele, vitrinele, mobilierul stradal și alte amenajări stradale.

- Frecvența de efectuare a operației de spalare cu jet de apă va fi conform programelor elaborate de operatorii de salubritate, aprobate de Primăriile Sectoarelor 1-6 și avizate de Primaria Municipiului București.

**H.C.G.M.B. nr. 82/2015 privind aprobarea Strategiei de dezvoltare și funcționare pe termen mediu și lung a serviciului public de salubritate în Municipiul București**

Municipiul București este deținătorul deșeurilor municipale și al deșeurilor similare depozitate în recipientele amplasate în Municipiul București. Pentru exercitarea acestui drept, Primăria Municipiului București, stabilește managementul și gestionarea deșeurilor.

Obiective specifice:

|   |                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Prevenirea și valorificarea deșeurilor;                                                                                         |
| - | Eliminarea depozitării necontrolate;                                                                                            |
| - | Îndeplinirea Țintelor propuse;                                                                                                  |
| - | Îndeplinirea obiectivului anual de reducere cu 15% a cantităților de deșeuri depozitate la depozitele de deșeuri                |
| - | Colectarea separată și transportarea către instalațiile de valorificare a deșeurilor pe 2 fracții: umedă și uscată              |
| - | Implementarea de sisteme de colectare separată la asociațiile de proprietari, case individuale, ansamblurile rezidențiale, etc. |
| - | Modificări legislative necesare pentru îmbunătățirea calității serviciului de salubritate                                       |
| - | Serviciul de salubritate integrat și unitar la nivel de sector și unitar la nivel de Municipiul București                       |
| - | Stabilirea obligațiilor și drepturilor persoanelor fizice și juridice privind serviciul public de salubritate                   |
| - | Stabilirea condițiilor de desfășurare a serviciului public de salubritate în Municipiul București                               |

|   |                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Conștientizarea și stimularea populației pentru colectarea separată a deșeurilor și reducerea lor                                                          |
| - | Asigurarea activităților de salubritate stradală, precum și activitatea de dezapezire și combatere a poleiului, pe toate arterele din Municipiul București |

### **2.3. Gestiunea serviciului integrat de salubritate locala**

Gestiunea serviciului de salubritate se realizează în condițiile Legii nr. 51/2006, prin următoarele modalități:

- *gestiune directă;*
- *gestiune delegată.*

Alegerea modalității de gestiune a serviciului de salubritate se face prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale sau ale asociațiilor de dezvoltare intercomunitară, după caz, în conformitate cu strategiile și programele de salubritate adoptate la nivelul fiecărei localități/sectoarelor Municipiului București, precum și în conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare.

### **2.4. Finanțarea Serviciului Integrat de Salubritate Locală în Municipiul București**

Finanțarea cheltuielilor de funcționare, reabilitare și dezvoltare a serviciului de salubritate și a cheltuielilor de investiții pentru realizarea infrastructurii aferente acestuia se face cu respectarea legislației în vigoare privind finanțele publice locale, în ceea ce privește inițierea, fundamentarea, promovarea și aprobarea investițiilor publice, a principiilor prevăzute la art. 43 alin. (2) din Legea nr. 51/2006, precum și a următoarelor principii:

|   |                                                                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | recuperarea integrala prin tarife, taxe speciale sau subventii de la bugetul local a costurilor de operare si a investitiilor pentru infiintarea, reabilitarea si dezvoltarea sistemelor de salubritate |
| - | mentinerea echilibrului contractual                                                                                                                                                                     |

În funcție de natura, tipul și caracteristicile activităților desfășurate, serviciul de salubritate se realizează, indiferent de forma de gestiune adoptată, numai pe baza unor contracte de prestare a serviciului încheiate între:

|   |                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a | operatori si autoritatile administratiei publice locale sau asociatiile de dezvoltare comunitara, dupa caz, in calitatea acestora de utilizatori |
| b | operatori si utilizatorii individuali ai serviciului de salubritate, generatori de deseuri, persoane fizice sau juridice                         |

În funcție de natura activităților prestate, atât în cazul gestiunii directe, cât și în cazul gestiunii delegate, pentru asigurarea finanțării serviciului de salubritate, utilizatorii achită contravaloarea serviciului de salubritate prin:

|   |                                                                                                                            |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | tarife, in cazul prestatiilor de care beneficiaza individual, pe baza de contract de prestare a serviciului de salubritate |
| - | taxe speciale, in cazul prestatiilor efectuate in beneficiul intregii comunitati locale                                    |

Clasificarea activităților în funcție de modul de contractare, facturare și plata a contravalorii serviciului de salubritate prestat se stabilește prin regulamentul-cadru al serviciului și se anexează la hotărârea de dare în administrare a serviciului ori la contractul de delegare a gestiunii serviciului, după caz.

Cuantumul și regimul tarifelor și taxelor speciale se stabilesc, se ajustează sau se modifică de către autoritățile administrației publice locale, potrivit prevederilor legale în vigoare.

Structura și nivelul tarifelor și taxelor speciale vor fi stabilite astfel încât:

|   |                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a | sa acopere costul efectiv al prestarii serviciului de salubritate                                                       |
| b | sa acopere cel putin sumele investite si cheltuielile curente de intretinere si exploatare a serviciului de salubritate |
| c | sa incurajeze investitiile de capital                                                                                   |
| d | sa respecte si sa asigure autonomia financiara a operatorului                                                           |

În prezent, pentru colectarea, transportarea și depozitarea la groapa ecologică a deșeurilor menajere de la populație, tarifele aplicate sunt cele aprobate prin H.C.G.M.B. nr.149/14.07.2005 și a Dispoziție Primarului General nr.1754/28.11.2007. Potrivit art.82 alineatul 1 și 3 din Regulamentul de Organizare și Funcționare a Serviciilor de Salubritate în Municipiul București, aprobat prin H.C.G.M.B. nr.

119/30.06.2010,,(1)tariful va fi stabilit in conformitate cu Ordinul nr.109/2007 al A.N.R.S.C. privind aprobarea Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru activitatile serviciilor de salubritate a localitatilor iar (3) tarifele stabilite conform alin.(1) pot fi indexate cu indicele comunicat de catre Comisia Nationala de Statistica de 2 ori in decursul unui an calendaristic,,

## **2.5. Operatorii serviciului integrat de salubritate locală din Municipiul București**

Operatorii serviciului de salubritate care participa la procedurile organizate pentru delegarea gestiunii serviciului trebuie să faca dovada competentei tehnico-organizatorice, a celei privind calificarea personalului și a asigurării unei dotări tehnico-materiale adecvate, prin care sa garanteze capacitatea de a presta serviciul la nivelul parametrilor cantitativi și calitativi prevazuti în regulamentul serviciului de salubritate și pentru toate tipurile de activități contractate.

Durata unui contract de delegare a gestiunii nu poate fi mai mare decât durata necesară amortizării investițiilor, fără a depăși 49 de ani. Aceasta durată nu poate fi prelungită decât în urmatoarele condiții:

- pentru motive de interes general, caz în care durata contractului nu poate fi prelungită cu mai mult de 2 ani;

- în cazul în care operatorul, la cererea autorității administrației publice locale și pentru buna executare a serviciului de salubritate, a realizat investiții care nu ar putea fi amortizate în termenul rămas până la expirarea contractului inițial decât printr-o creștere excesivă a tarifelor și taxelor.

Operatorii se obligă să pună în aplicare metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurențiale prevzuate de normele legale in vigoare privind achizițiile publice, și să asigure totodată respectarea cerințelor specifice din legislația privind protecția mediului.

Autorizarea operatorilor de servicii de salubritate pentru operatiile de salubritate menajeră, salubritate stradală și serviciul de iarnă se face de catre Primarul General al Municipiului București prin Autorizația de lucru.

Operatorii serviciilor de salubritate care au Contract de prestari servicii sunt:

- **S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.**

(contract nr. J077/S/30.06.2008 de delegare a gestiunii prestarii serviciilor de salubritate pe raza administrativa a sectorului 1 incheiat cu Consiliul Local al Sectorului 1);

- **S.C. SUPERCOM S.A.**

(contract pentru achizitia serviciului de salubritate nr. 1128/25.10.1999 incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti si actele aditionale aferente incheiate cu Primaria Sectorului 2)

- **S.C. ROSAL GRUP S.A.**

(contract nr. 5066/11.11.1999 incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti si actele aditionale aferente)

- **S.C. REBU S.A.**

(contract FN/1997 incheiat cu Consiliul General al Municipiului Bucuresti)

- **S.C. URBAN S.A.**

(contract nr.1153/16.11.1999 incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti si actele aditionale aferente incheiate cu Primaria Sectorului 6 )

### **(i) S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A**

- operator al serviciului de salubritate în sectorul 1 al Municipiului București, în baza Contractului de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 al Municipiului București nr. J077/S/30.06.2008, încheiat cu Consiliul Local al Sectorului 1 (pe o perioadă de 25 ani) având ca obiect principal prestarea de servicii de salubritate, în conformitate cu prevederile dispozițiilor regulamentului de salubritate în aria administrativă a sectorului 1.

Activitățile prestate de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în baza Contractului nr. J077/ S / 30.06.2008 în Sectorul 1 al Municipiului București sunt:

|           |                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>  | Salubritate cai publice                                                                                                         |
|           | - maturat manual si intretinere curatenie strazi                                                                                |
|           | - maturat mecanizat                                                                                                             |
|           | - spalat carosabilul                                                                                                            |
|           | - razuit rigole - colectarea, transportul si eliminarea deseurilor stradale prin valorificare sau depozitare la rampe ecologice |
| <b>2.</b> | colectare, transport si sortare deseuri municipale de la populatie, institutii publice, din comert si                           |

|    |                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | industrie in vederea eliminarii prin valorificare sau depozitare                                                                                                                                                         |
| 3. | colectare si transport deseuri provenite din activitati de constructii in vederea eliminarii prin valorificare sau depozitare                                                                                            |
| 4. | colectare si transport deseuri periculoase in vederea eliminarii/co-incinerarii de catre firmele de profil autorizate                                                                                                    |
| 5. | colectare si transport in vederea valorificarii, a deseurilor reciclabile: <i>hartie-carton, material plastic, materiale feroase si neferoase, ambalaje de sticla si deseuri de echipamente electrice si electronice</i> |
| 6. | vanzare sau inchiriere de recipiente de precolectare destinat deseurilor municipale si asimilabile                                                                                                                       |

*La acestea se adauga si servicii de colectare a deseurilor menajere de la diversi agenti economici de pe intreg teritoriul Municipiului Bucuresti.*

- operator al serviciului de salubritate în sectorul 5 al Municipiului București, în baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubritate stradală și a serviciului de iarnă pe raza Sectorului 5 al Municipiului București nr. 947/ 14.11.2012, încheiat cu Primaria Municipiului București în conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012.

Activitățile prestate de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în baza Contractului nr. 947/ 14.11.2012 în sectorul 5 al Municipiului București sunt în conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 și HCGMB nr.123/2010:

|    |                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | maturatul, stropirea, intretinerea cailor publice, razierea rigolelor, evacuarea depozitelor necontrolate de deseuri, imprejmuiutul terenurilor virane |
| 2. | curatarea si transportul zapezii de pe caile publice si mentinerea in functiune a acestora pe timp de polei sau de inghet (serviciul de iarna)         |

Conform prevederilor Caietului de sarcini -Anexa la Contract, la solicitarea Primăriei Municipiului București, Prestatorul execută și alte activități de salubritate.

*Durata Contractului are o durata de 10 luni, incepand cu data semnarii de catre reprezentantii legali ai Primăriei Municipiului Bucuresti si ai S.C. Romprest, sau pana la delegarea gestiunii serviciului de salubritate, in concret pana la intrarea in vigoare a contractului de delegare a gestiunii aprobat in baza unei hotarari de atribuire adoptate de CGMB.*

- Activitatea de salubritate stradală este asigurată în sectorul 5 de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A, iar colectarea, transportul și depozitarea deșeurilor menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari de către S.C. REBU S.A.

Conform informațiilor puse la dispoziția AMRSP de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., situația gestionării deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfârșitul anului 2015 era astfel:

| Nr.crt | Denumire                                                                    | Tone           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1      | Cantitatea totală de deșeuri colectată în anul 2015                         | 125817,18      |
| 2      | Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2015                | 253,9          |
|        | Deșeuri colectate de la agenți economici                                    |                |
|        | Deșeuri colectate în containere de tip IGLU                                 | 1401,41        |
| 3      | Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, în anul 2015                         | 9,39           |
| 4      | Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul 2015 | 72,60          |
|        | Sticlă                                                                      | 3.623,93       |
|        | Plastic                                                                     | 2.371,29       |
|        | Hârtie, carton                                                              | 888,93         |
|        | Metale feroase                                                              |                |
|        | Cartușe                                                                     |                |
| 5      | Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri în anul 2015      | 475,98         |
|        | Sticlă                                                                      | 3.626,35       |
|        | Plastic                                                                     | 2.535,77       |
|        | Hârtie, carton                                                              | 952,45         |
|        | Metale feroase                                                              | 111,39         |
|        | Lemn                                                                        | 34,35          |
|        | Altele                                                                      |                |
| 6      | Cantitățile de deșeuri depozitate final, în anul 2015                       | 48.761,69      |
| 7      | Cantitățile de deșeuri din construcții colectate în anul 2015               | 15.930,92      |
| 8      |                                                                             | Autogunoiere   |
|        |                                                                             | 48 buc         |
|        |                                                                             | Autocontainere |
|        |                                                                             | 34 buc         |

|                                                                                                                            |                       |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
| Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubritate, la data de 31.12.2015 | Autostropitori        | <b>26 buc</b> |
|                                                                                                                            | Autoperii             | <b>17 buc</b> |
|                                                                                                                            | Tractoare rutiere     | <b>16 buc</b> |
|                                                                                                                            | Remorci               | <b>4 buc</b>  |
|                                                                                                                            | Încărcătoare frontale | <b>6 buc</b>  |
|                                                                                                                            | Autobasculante        | <b>24 buc</b> |
|                                                                                                                            | Autoutilitare         | <b>15 buc</b> |

În vederea realizării activității de colectare a deșeurilor de către persoanele fizice și juridice producătoare de deșeuri, S.C. Compania Romprest S.A. are la dispoziție următoarele recipiente de colectare conform necesităților:

|   |                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <i>containere metalice cu role, pentru depozitarea temporară a DEEE-urilor</i>                             |
| - | <i>recipiente pentru colectarea selectivă, tip clopot metalice de 2,5 mc. amplasate stradal</i>            |
| - | <i>recipiente metalice de 1,1 mc pentru colectarea selectivă, amplasați în zona ansamblor rezidențiale</i> |
| - | <i>cosuri stradale</i>                                                                                     |

#### (ii) S.C. SUPERCOM S.A.

- operator al serviciului de salubritate în sectorul 2 al Municipiului București, în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie încheiate între acestea și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost încheiat Actul Adițional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria Sectorului 2 se substituie Primăriei Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale.

Activitățile prestate de S.C. SUPERCOM S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999 sunt:

|   |                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectarea, transportul și depozitarea deșeurilor menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari |
| - | dotarea clienților cu europubele                                                                                                  |
| - | colectarea și transportul deșeurilor voluminoase de la populație                                                                  |
| - | curățarea cailor publice                                                                                                          |
| - | dezapezirea (combaterea poleiului și îndepărtarea gheții și a zăpezii)                                                            |
| - | colectarea (preselectarea) diferențiată a materialelor recuperabile                                                               |

*Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în condițiile în care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizația sau Primaria Municipiului București consideră ca salubritatea publică este compromisă, prin întreruperea serviciului, printr-o extremă neglijență în modul de execuție sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.*

Conform informațiilor puse la dispoziția AMRSP de către S.C. SUPERCOM S.A., situația gestionării deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfârșitul anului 2015 era astfel:

| Nr.crt | Denumire                                                                    | Tone              |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1      | Cantitatea totală de deșeuri colectată în anul 2015                         | <b>109.479,03</b> |
| 2      | Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2015                | <b>472,81</b>     |
|        | Deșeuri colectate în containere de tip IGLU                                 | <b>529,50</b>     |
| 3      | Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, în anul 2015                         | <b>17,42</b>      |
| 4      | Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul 2015 | <b>34,02</b>      |
|        | Sticlă                                                                      | <b>172,36</b>     |
|        | Plastic                                                                     | <b>538,39</b>     |
|        | Hârtie, carton                                                              | <b>2,64</b>       |
|        | Metale feroase                                                              | <b>0,37</b>       |
| 5      | Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri în anul 2015      |                   |
|        | Sticlă                                                                      | <b>172,36</b>     |
|        | Hârtie, carton                                                              | <b>538,39</b>     |

|   |                                                                                                                            |                    |            |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|
|   |                                                                                                                            | Metale feroase     | 2,64       |
|   |                                                                                                                            | Cartușe            | 0,37       |
|   |                                                                                                                            | DEEE               | 16,06      |
| 6 | Cantitățile de deșeuri depozitate final, în anul 2015                                                                      |                    | 103.224,30 |
| 7 | Cantitățile de deșeuri din construcții colectate în anul 2015                                                              |                    | 2.292,16   |
| 8 | Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubritate, la data de 31.12.2015 | <b>113 utilaje</b> |            |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 22 mc | 2          |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 18 mc | 3          |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 16 mc | 22         |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 14 mc | 3          |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 10 mc | 1          |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 6 mc  | 2          |
|   |                                                                                                                            | Autogunoiere 5 mc  | 8          |
|   |                                                                                                                            | Semiremorcă 60 mc  | 2          |
|   |                                                                                                                            | Semiremorcă 43 mc  | 1          |
|   |                                                                                                                            | Autoutilitară      | 18         |
|   |                                                                                                                            | Autocontainere     | 8          |
|   |                                                                                                                            | Autobasculantă     | 9          |
|   |                                                                                                                            | Remorcă            | 34         |
|   |                                                                                                                            | Semiremorci        | 3          |

- Ritmul de colectare a deșeurilor menajere de la asociațiile de proprietari și locuințe individuale este de minim două ori pe săptămână, în zilele stabilite de comun acord cu beneficiarii prin contract.
- pentru depozitarea deșeurilor voluminoase, S.C. SUPERCOM S.A. pune la dispoziția asociațiilor de proprietari și locuințelor individuale, la solicitarea acestora, containere de 4,7mc și 10 mc.
- activitatea de colectare selectivă a deșeurilor desfășurată de S.C. SUPERCOM S.A. urmărește realizarea următoarelor obiective specifice:

|   |                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | creșterea calitatii continutului de material selectat și scăderea treptată de deșeuri (altele decât cele propuse la precollectare) |
| - | crearea și monitorizarea unui sistem eficient de colectare selectivă                                                               |
| - | introducerea tuturor unitatilor școlare în sistemul de colectare selectivă                                                         |
| - | implicarea agenților economici în proiecte în care consumatorii să fie determinați să returneze ambalajele re folosibile           |
| - | scăderea cantitatii de deșeuri depuse la rampa                                                                                     |
| - | cuprinderea tuturor potențialilor producători de deșeuri în sistemul de colectare selectivă                                        |

- S.C. SUPERCOM S.A. au înființat și organizat două centre de colectare selectivă destinate DEEE-urilor (zona Obor, zona Pantelimon)

### (iii) S.C. ROSAL GRUP S.A.

- operator al serviciului de salubritate în sectorul 3 al Municipiului București, în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novatie încheiate între acestea și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat Actul Adicional nr. 1 / 2000 prin care Primăria Sectorului 3 se substituie Primăriei Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale.

Activitățile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999 sunt:

|   |                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectare, transport și depozitare de deșeuri menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari |
| - | dotare clienți cu pubele                                                                                                      |
| - | colectare și transport deșeuri voluminoase de la populație                                                                    |
| - | curățare cai publice                                                                                                          |
| - | dezapezire (combatere polei și îndepărtare gheață și zapada)                                                                  |
| - | colectare (preselectare) diferențiată a materialelor recuperabile                                                             |
| - | colectare taxelor locale speciale de salubritate și respectiv de igienizare                                                   |

*Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire in conditiile in care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizatia sau Primaria Municipiului Bucuresti considera ca salubritatea publica este compromisa, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijenta in modul de executie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.*

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de catre S.C. ROSAL GRUP S.A, situatia gestionării deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfârșitul anului 2015 era astfel:

| Nr.crt | Denumire                                                                                                                   |                                             | Tone       |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------|
| 1      | Cantitatea totală de deșeuri colectată în anul 2015                                                                        |                                             | 150.733,31 |
| 2      | Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2015                                                               | Deșeuri colectate de la agenți economici    | 21548,70   |
|        |                                                                                                                            | Deșeuri colectate în containere de tip IGLU | 996,81     |
| 3      | Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, în anul 2015                                                                        |                                             | 5,10       |
| 4      | Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul 2015                                                | Sticlă                                      | 143,87     |
|        |                                                                                                                            | Plastic                                     | 2239,20    |
|        |                                                                                                                            | Hârtie, carton                              | 1839,13    |
|        |                                                                                                                            | Metale feroase                              | 316,13     |
|        |                                                                                                                            | Altele                                      | 34,22      |
| 5      | Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri în anul 2015                                                     | Sticlă                                      | 143,87     |
|        |                                                                                                                            | Plastic                                     | 2239,20    |
|        |                                                                                                                            | Hârtie, carton                              | 1839,13    |
|        |                                                                                                                            | Metale feroase                              | 316,13     |
|        |                                                                                                                            | Altele                                      | 34,22      |
|        |                                                                                                                            | DEEE                                        | 5,10       |
| 6      | Cantitățile de deșeuri depozitate final, în anul 2015                                                                      |                                             | 133.367,09 |
| 7      | Cantitățile de deșeuri din construcții colectate în anul 2015                                                              |                                             |            |
|        | Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubritate, la data de 31.12.2015 | Autovehicule gunoi                          | 94         |
|        |                                                                                                                            | Autogunoiere compactoare                    | 58         |
|        |                                                                                                                            | Stropitoare                                 | 3          |
|        |                                                                                                                            | Automatizatoare                             | 27         |
|        |                                                                                                                            | Autovehicul deszapezire                     | 74         |

- pentru desfășurarea fluentă a serviciilor de salubritate menajeră, S.C. ROSAL GRUP S.A. a dotat asociațiile de locatari, agenții economici și instituțiile publice cu europubele, eurocontainere și containere, după caz, recipiente care respectă normele europene privind protecția mediului (pentru situații deosebite - deteriorări, furturi - societatea are constituită o rezervă tampon de europubele și eurocontainere).

- începând cu anul 2003, societatea a demarat un proces de înlocuire a parcului auto cu utilaje și echipamente performanțe, în conformitate cu norma Europeană privind protecția mediului (Euro 3 și Euro 4). Astfel, parcul auto a fost schimbat în proporție de 90% cu o investiție de 14 mil de Euro

- începând cu anul 2012, societatea a inițiat procesul de întinerire a parcului auto, care a constat în achiziția de autogunoiere, autocontainere, autoperi, autostropitori, Unimoguri, autobasculante și diferite tipuri de utilaje: buldozere, Wolla, gredere. Autoperiile sunt adaptate, în timpul iernii, pentru operația de deszapezire, prin atașarea de pluguri, iar autostropitorile sunt folosite ca sărărite, pentru împrăștierea soluției antiîngheț

- În scopul circulației în siguranță pe drumurile publice, la locația din Orașul Pantelimon, este constituit un punct de control tehnic, care înainte și după sosirea autospeciălor din cursă va efectua o verificare a stării tehnice și de întreținere.

#### **(iv) S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A.**

- operator al serviciului de salubritate în sectorul 4 al Municipiului București, în baza Contractului de prestări servicii pentru achiziția serviciului de salubritate, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. la înființarea sa în 1997, a fost operator al serviciului de salubritate în toate sectoarele Municipiului București în baza contractului de prestări servicii încheiat în data de 10 ianuarie 1997 cu Consiliul General al Municipiului București.

În data de 18 august 2000 partile contractante încheie un act adițional prin care S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A. urmează să presteze serviciul public de salubritate numai în sectoarele 1, 4, și 5 din Municipiul București.

Conform H.C.G.M.B. nr. 6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie încheiate între acestia și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/2001 și Dispozițiile Primarului General nr.1353/2001, S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A. avea sarcina de a încheia acte adiționale cu Consiliile Locale ale Sectoarelor 1, 4, și 5, prin care acestea se substituiau Consiliului General al Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale. În acest sens, la data respectivă s-au încheiat următoarele acte adiționale:

- Sectorul 1- se încheie actul adițional nr.11/2001 cu Primaria Sectorului 1.

În anul 2007 încetează derularea contractului cu S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A., deși în anul 2007 se perfectase un act adițional cu Primaria Municipiului București de prelungire a duratei și încredințează un contract de concesiune altui operator. S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A. deține licența pentru sectorul 1 la serviciul menajer (populație, instituții publice și agenți economici).

-Sectorul 4 - se încheie actul adițional nr.5/2002, după ce în anul precedent serviciul de salubritate din sector s-a desfasurat în baza documentelor contractuale încheiate cu C.G.M.B. și a unor acorduri de principiu cu autoritatea administrației publice a sectorului.

Durata contractului se prelungește până în anul 2017.

- Sectorul 5- Primaria Sectorului 5 refuză încheierea unui act adițional cu S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A., iar ulterior încredințează serviciul de salubritate strădala unui operator înființat de Consiliul Local.

Serviciile de salubritate strădală sunt încredințate de Primăria Municipiului București unui alt operator. S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A. deține licența pentru sectorul 5 la serviciul menajer (populație, instituții publice și agenți economici).

Activitățile prestate de S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 1,4 și 5 nr. sunt:

|   |                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectare, transport și depozitare de deseuri menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari |
| - | dotare clienți cu pubele                                                                                                      |
| - | colectare și transport deseuri voluminoase de la populație                                                                    |
| - | curățare cai publice                                                                                                          |
| - | dezapezire (combateră polei și îndepărtare gheață și zapadă)                                                                  |
| - | colectare (preselectare) diferențiată a materialelor recuperabile                                                             |
| - | colectare taxelor locale speciale de salubritate și respectiv de igienizare                                                   |

Conform informațiilor puse la dispoziția AMRSP de către S.C. RER Ecologic Service București REBU S.A., situația gestionării deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfârșitul anului 2015 era astfel:

| Nr.crt | Denumire                                                                    | Tone                                        |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1      | Cantitatea totală de deșeuri colectată în anul 2015                         | <b>213.002,88</b>                           |
| 2      | Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2015                | Deșeuri colectate de la agenți economici    |
|        |                                                                             | <b>26.002,36</b>                            |
|        |                                                                             | Deșeuri colectate în containere de tip IGLU |
|        |                                                                             | <b>118.583</b>                              |
| 3      | Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, în anul 2015                         | <b>1,14</b>                                 |
| 4      | Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul 2015 | Sticlă                                      |
|        |                                                                             | <b>436,83</b>                               |
|        |                                                                             | Plastic                                     |
|        |                                                                             | <b>1.441,83</b>                             |
|        |                                                                             | Hârtie, carton                              |
|        |                                                                             | <b>1.477,48</b>                             |
|        |                                                                             | Metale feroase                              |
|        |                                                                             | <b>385,75</b>                               |
|        |                                                                             | Lemn                                        |
|        |                                                                             | <b>121,28</b>                               |
| 5      | Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri în anul 2015      | Sticlă                                      |
|        |                                                                             | <b>153,34</b>                               |
|        |                                                                             | Plastic                                     |
|        |                                                                             | <b>235,89</b>                               |
|        |                                                                             | Hârtie, carton                              |
|        |                                                                             | <b>1724,43</b>                              |
|        |                                                                             | Metale feroase                              |
|        |                                                                             | <b>39,88</b>                                |
|        |                                                                             | Lemn                                        |
|        |                                                                             | <b>80,05</b>                                |

|   |                                                                                                                            |                               |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|   | DEEE                                                                                                                       | <b>2.94</b>                   |
| 6 | Cantitățile de deșeuri depozitate final, în anul 2015                                                                      | <b>188.709,18</b>             |
| 7 | Cantitățile de deșeuri din construcții colectate în anul 2015                                                              | <b>19.989,74</b>              |
| 8 | Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubritate, la data de 31.12.2015 | <b>113 utilaje</b>            |
|   |                                                                                                                            | Autocontainer <b>34</b>       |
|   |                                                                                                                            | Autobasculantă <b>6</b>       |
|   |                                                                                                                            | Automăturătoare <b>23</b>     |
|   |                                                                                                                            | Autogunoieră <b>105</b>       |
|   |                                                                                                                            | Autospecială <b>16</b>        |
|   |                                                                                                                            | Autostropitoare <b>19</b>     |
|   |                                                                                                                            | Automobil mixt <b>4</b>       |
|   |                                                                                                                            | Autoutilitară macara <b>2</b> |
|   |                                                                                                                            | Autovidanță <b>1</b>          |
|   |                                                                                                                            | Buldeoexcavator <b>1</b>      |
|   |                                                                                                                            | Încărcător frontal <b>18</b>  |
|   |                                                                                                                            | Tractor rutier <b>2</b>       |
|   |                                                                                                                            | Remorcă <b>8</b>              |
|   |                                                                                                                            | Remorcă sărărită <b>1</b>     |

#### (v) S.C. URBAN S.A.

- operator al serviciului de salubritate în sectorul 6 al Municipiului București, în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 6 nr. 1153/1999, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie încheiate între acestea și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat un Act Adicional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primariei Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale. Contractul nr. 1153/1999 este prelungit prin actul aditional nr. 11/2004 încheiat între, Primaria Sector 6 si S.C. Urban S.A. pentru o perioadă de 5 ani (începand cu 01.11.2004) si prin actul aditional nr. 22/2009, până la aprobarea Strategiei de dezvoltare și funcționare a serviciului public de salubritate în Municipiul București si atribuirii contractului de delegare a gestiunii.

Activitățile prestate de S.C. URBAN S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 6 nr. 1153/1999sunt:

|   |                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectarea, transportul si depozitarea deseurilor menajere si asimilabilele acestora                               |
| - | colectarea deseurilor reciclabile                                                                                  |
| - | curatarea cailor publice                                                                                           |
| - | deszapezirea                                                                                                       |
| - | colectarea si transportul deseurilor voluminoase de la populatie                                                   |
| - | colectarea, transportul si depozitarea controlata a deseurilor rezultate din activitati de constructii si demolari |

Activitatea de curatare a drumurilor publice se desfasoara in scopul aducerii domeniului public in stare de curatenie si presupune urmatoarele operatii:

|   |                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------|
| - | maturatul carosabilului                                               |
| - | maturatul trotuarelor                                                 |
| - | maturatul statiilor de transport in comun                             |
| - | maturatul locurilor de parcare                                        |
| - | mentinerea curateniei                                                 |
| - | ridicarea obiectelor abandonate                                       |
| - | spalatul si stropitul carosabilului                                   |
| - | razuitul rigolelor                                                    |
| - | descarcarea si depozitarea deseurilor stardale in depozite autorizate |

*Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire in conditiile in care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizatia sau Primaria Municipiului Bucuresti considera ca salubritatea*

publica este compromisa, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijenta in modul de executie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de S.C. URBAN S.A, situatia gestionarii deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfârșitul anului 2015 era astfel:

| Nr.crt | Dnumire                                                                                                                    | Tone               |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1      | Cantitatea totală de deșeuri colectată în anul 2015                                                                        | 80693.26           |
| 2      | Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2015                                                               | 2135.94            |
|        | Deșeuri colectate de la agenți economici                                                                                   |                    |
|        | Deșeuri colectate în containere de tip IGLU                                                                                | 410.04             |
| 3      | Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, in anul 2015                                                                        | 2.94               |
| 4      | Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul 2015                                                | Sticlă             |
|        |                                                                                                                            | 153.34             |
|        |                                                                                                                            | Plastic            |
|        |                                                                                                                            | 235.89             |
|        |                                                                                                                            | Hârtie, carton     |
|        |                                                                                                                            | 1724.43            |
|        |                                                                                                                            | Metale feroase     |
|        |                                                                                                                            | 39.88              |
|        |                                                                                                                            | Lemn               |
|        |                                                                                                                            | 80.05              |
| 5      | Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri în anul 2015                                                     | Sticlă             |
|        |                                                                                                                            | 153.34             |
|        |                                                                                                                            | Plastic            |
|        |                                                                                                                            | 235.89             |
|        |                                                                                                                            | Hârtie, carton     |
|        |                                                                                                                            | 1724.43            |
|        |                                                                                                                            | Metale feroase     |
|        |                                                                                                                            | 39.88              |
|        |                                                                                                                            | Lemn               |
|        |                                                                                                                            | 80.05              |
|        |                                                                                                                            | DEEE               |
|        |                                                                                                                            | 2.94               |
| 6      | Cantitățile de deșeuri depozitate final, în anul 2015                                                                      | 102962.65          |
| 7      | Cantitățile de deșeuri din construcții colectate în anul 2015                                                              | 10156.38           |
| 8      | Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubritate, la data de 31.12.2015 | 113 utilaje        |
|        |                                                                                                                            | Autobasculantă     |
|        |                                                                                                                            | 17                 |
|        |                                                                                                                            | Autogunoieră       |
|        |                                                                                                                            | 31                 |
|        |                                                                                                                            | Autocisternă       |
|        |                                                                                                                            | 7                  |
|        |                                                                                                                            | Automăturătoare    |
|        |                                                                                                                            | 3                  |
|        |                                                                                                                            | Autocontaineră     |
|        |                                                                                                                            | 13                 |
|        |                                                                                                                            | Autoutilitară      |
|        |                                                                                                                            | 10                 |
|        |                                                                                                                            | Autotractor        |
|        |                                                                                                                            | 1                  |
|        |                                                                                                                            | Autoturism         |
|        |                                                                                                                            | 25                 |
|        |                                                                                                                            | Buldoexcavator     |
|        |                                                                                                                            | 3                  |
|        |                                                                                                                            | Incărcător frontal |
|        |                                                                                                                            | 3                  |
|        |                                                                                                                            | Unimog             |
|        |                                                                                                                            | 1                  |

- începând din anul 2008 în Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separată a deșeurilor menajere. Activitatea de colectare separată a deșeurilor menajere de la populație prestată de S.C. URBAN S.A. are trei componente distincte:

|   |                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectare prin aport voluntar, în special pentru zona blocurilor P +4 (AP1), cu containere de 1,1 mc amplasate în tarcuri                                                        |
| - | colectare prin aport voluntar (AP2), cu recipiente tip clopot, de capacitate 3mc                                                                                                 |
| - | colectare din usa în usa (U-U), cu saci sau europubele de 120 sau 240l (în special pentru zona blocurilor P + 8 ) și pentru gospodăriile individuale ( implementat în anul 2011) |

- Pe langa activitatea de colectare a deșeurilor reciclabile, S.C. URBAN S.A. asigura și următoarele activități:

|   |                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | sortarea deșeurilor reciclabile la punctele de colectare sau la punctul de lucru autorizat pentru aceasta activitate |
| - | balotarea deșeurilor sortate                                                                                         |
| - | predarea deșeurilor balotate în vederea valorificării                                                                |

- S.C. URBAN S.A. presteaza activitatea de colectare a deșeurilor voluminoase pentru abonații firmei în condițiile existenței unei solicitări scrise. Serviciul este gratuit în condițiile contractuale de acordare semestrială a unui container de 4 mc.

Utilajele folosite pentru aceste activitățile de colectare a deșeurilor voluminoase sunt autoplatforme de dimensiuni medii (tip IVECO DAILY sau KIA).

- societatea a inițiat în luna mai 2009 un proiect care constă în prelucrarea deșeurilor provenite din activitățile curente de colectare, cu scopul obținerii unui amestec ce poate fi co-incinerat în cuptoarele fabricilor de ciment reducând astfel cantitatea de de seuri eliminate prin depozitare.

AMRSP

### Capitolul 3. Funcționarea Serviciului Integrat de Salubritate Locală în Municipiului București

#### 3.1. Principii

Serviciul de salubritate se organizează și funcționează pe baza următoarelor principii:

|   |                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a | protecția sanatații populației                                                                                                                  |
| b | autonomia locala și descentralizarea serviciilor                                                                                                |
| c | responsabilitatea fata de cetateni                                                                                                              |
| d | conservarea si protecția mediului inconjurator                                                                                                  |
| e | asigurarea calitatii și continuitatii serviciului                                                                                               |
| f | tarifarea echitabila, corelata cu calitatea și cantitatea serviciului prestat                                                                   |
| g | nediscriminarea și egalitatea de tratament al utilizatorilor                                                                                    |
| h | transparența, consultarea și antrenarea în decizii a cetatenilor                                                                                |
| i | administrarea corectă și eficienta a bunurilor din proprietatea publica sau privată a unitatilor administrativ-teritoriale și a banilor publici |
| j | securitatea serviciului                                                                                                                         |
| k | dezvoltarea durabila                                                                                                                            |

#### 3.2. Obiective

Strategiile serviciului de salubritate adoptate la nivelul unitatilor administrativ-teritoriale și ale sectoarelor Municipiului Bucuresti vor urmări, în principal, următoarele obiective:

|   |                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | îmbunătățirea condițiilor de viața ale populației                                                                                                                |
| - | sustinerea dezvoltării economico-sociale a localitatilor                                                                                                         |
| - | promovarea calitatii și eficientei serviciului de salubritate                                                                                                    |
| - | stimularea mecanismelor economiei de piața                                                                                                                       |
| - | dezvoltarea durabila a serviciului                                                                                                                               |
| - | gestionarea serviciului de salubritate pe criterii de transparența, competitivitate și eficienta                                                                 |
| - | promovarea programelor de dezvoltare și reabilitare a sistemului de salubritate, pe baza unui mecanism eficient de planificare multianuală a investițiilor       |
| - | protecția și conservarea mediului inconjurator și a sanatații populației                                                                                         |
| - | consultarea cu utilizatorii serviciului de salubritate, în vederea stabilirii politicilor și strategiilor locale și regionale în domeniu                         |
| - | adoptarea normelor locale referitoare la organizarea și funcționarea serviciului de salubritate, precum și a procedurilor de delegare a gestiunii acestuia       |
| - | informarea periodica a utilizatorilor asupra politicilor de dezvoltare a serviciului de salubritate, precum și asupra necesității instituirii unor taxe speciale |
| - | respectarea cerintelor din legislatia privind protecția mediului referitoare la salubritatea localitatilor                                                       |

#### 3.3. Strategii

**\*Strategia de Dezvoltare Durabilă**, conceputa pentru o Europa extinsa a fost adoptata de catre Consiliul UE la 9 iunie 2006, avand 4 **obiective-cheie**:

|   |                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Protecția mediului prin masuri care sa permita disocierea creșterii economice de impactul negativ asupra mediului                                                                       |
| - | Echitatea și coeziunea sociala prin respectarea drepturilor fundamentale, diversității culturale, egalității de șanse și prin combaterea discriminării de orice fel                     |
| - | Prosperitatea economica, prin promovarea cunoașterii, inovării și competitivității pentru asigurarea unor standarde de viața ridicate și unor locuri de munca abundente și bine platite |
| - | Reconversia economica în condițiile actuale de criza, prin promovarea tehnologiilor curate, competitive și crearea de locuri de munca "verzi"                                           |

**Principiile directe** ale Strategiei de dezvoltare durabila pentru o Europa extinsa sunt următoarele:

|   |                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Promovarea și protecția drepturilor fundamentale ale omului                               |
| - | Solidaritatea în interiorul generațiilor și între generații                               |
| - | Cultivarea unei societati deschise și democratice                                         |
| - | Informarea și implicarea activa a cetatenilor în procesul decizional                      |
| - | Implicarea mediului de afaceri și a partenerilor sociali                                  |
| - | Coerenta politicilor și calitatea guvernării la nivel local, regional, national și global |

|   |                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Integrarea politicilor economice, sociale si de mediu prin evaluari de impact si consultarea factorilor interesati |
| - | Utilizarea cunostintelor moderne pentru asigurarea eficientei economice si investitionale                          |
| - | Aplicarea principiului precautiei in cazul informatiilor stiintifice incerte                                       |
| - | Aplicarea principiului "poluatorul plateste"                                                                       |

### **Tendințe la nivel european**

Având în vedere faptul ca în ultimii ani s-a înregistrat o creștere a cantității de deșeuri generate (de exemplu o creștere cu 12% a cantitatii de deșeuri menajere), cu efecte nefaste asupra mediului (poluare sol, apa, aer, emisii de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, etc.), UE intentioneaza sa reduca semnificativ cantitatile de deșeuri generate, prin aplicarea de politici de prevenire, de utilizare mai eficienta a resurselor si incurajarea consumului durabil.

Abordarea Uniunii se bazeaza pe trei principii:

#### **(I) Prevenirea producerii deșeurilor:**

- factor cheie în orice strategie de gestionare a deșeurilor.
- reducerea cantitatii de deșeuri generate si pericolozitatea lor poate influenta pozitiv eliminarea deșeurilor
- Prevenirea producerii deșeurilor este strans legata de imbunatatirea metodelor de fabricatie si de influentarea consumatorilor în sensul achizitionarii de produse ecologice si de produse care folosesc cantitati mai mici de ambalaje

#### **(II) Reciclare și re folosire:**

- în cazul în care actiunea de prevenire a producerii deșeurilor nu este posibila, vor fi valorificate cantitati cat mai mari de deșeuri, de preferat prin reciclare.
- Comisia Europeana a definit cateva fluxuri specifice carora li se acorda o atentie prioritara: ambalaje, VSU, baterii, DEEE.
- Directivele europene corespunzatoare au fost transpuse în legislatiile nationale, o parte din Statele membre înregistrând succese în implementarea lor (de exemplu peste 50% reciclare deșeuri ambalaje).

#### **(III) Îmbunătățirea eliminării finale și a monitorizării:**

- în cazul în care actiunea de reciclare si re folosire a deșeurilor nu este posibila, deșeurile ele vor fi incinerate corespunzator, depozitarea lor ramanand ca ultima optiune.
- Ambele metode pot afecta serios mediul înconjurator daca nu sunt monitorizate si controlate.
- Directiva privind depozitarea deșeurilor interzice anumite tipuri de deșeuri (anvelope uzate) si stabileste tinte pentru reducerea cantitatilor de deșeuri biodegradabile.
  - Directiva privind incinerarea deșeurilor impune limite la emisiile din incineratoare (dioxine, NON, SO<sub>2</sub>, HC1).
  - Ca urmare a aplicarii acestor politici, la nivel european, se remarca o tendinta de scadere a cantitatii de deșeuri depozitate si o imbunatatire a calitatii aerului

**Refolosirea si reciclarea deșeurilor** reprezinta solutia pentru gestionarea cantitatii mari de deșeuri produse, solutie ce rezolva simultan mai multe probleme: *protejarea resurselor naturale, reducerea consumului de energie si reducerea cantitatii de deșeuri de ambalaje eliminate prin depozitare finala.* Principiile ale Uniunii Europene au fost introduse în legislația și în strategiile comunitare, fiind preluate și de cadrul legislativ din România.

Astfel, pentru operatorii economici sunt fixate obiective naționale anuale de valorificare sau incinerare în instalații de ardere cu recuperare de energie, precum și obiective de reciclare.

Aceste obiective se pot realiza:

- individual, de către fiecare agent economic, prin gestionarea deșeurilor de ambalaje generate și a propriilor ambalaje preluate sau
- colectate de pe piață cu sprijinul unui operator – specializat, prin transferarea responsabilității de la agentii economici către un operator autorizat de instituția centrală de protecție a mediului.

Toți factorii implicați în acest proces trebuie să își asume responsabilitatea unei gestionări raționale a resurselor și deșeurilor astfel:

- producatorii trebuie sa produca bunuri folosind mai multe materiale reciclate si mai putine materii prime, produsele lor trebuie sa genereze mai putine deșeuri si sa aiba un impact cat mai scazut asupra mediului;

- distribuitorii trebuie sa reduca ambalajele si sa sprijine consumatorii pentru a genera mai putine deseuri;
- consumatorii, atat operatorii economici, cat si cetatenii Municipiului Bucuresti, trebuie sa isi reduca deseurile, sa le colecteze separat in vederea reciclarii, sa achizitioneze produse sau servicii care genereaza mai putine deseuri si care au un impact cat mai scazut asupra mediului;
- autoritatile publice locale trebuie sa furnizeze direct sau indirect servicii de colectare si de reciclare pentru locuitorii Municipiului Bucuresti si sa ofere informatii privind reducerea deseurilor, de asemenea, trebuie sa-si planifice masuri de gestionare a deseurilor si sa investeasca in facilitati de colectare si tratare a acestora;
- operatorii trebuie sa investeasca in reciclarea si recuperarea deseurilor si sa furnizeze servicii de calitate in acest sens pentru clientii lor.

**\*\*Principiile** care stau la baza **activitatilor de gestionare a deșeurilor** sunt urmatoarele:

- Principiul protectiei resurselor primare
- Principiul masurilor preliminare corelat cu principiul utilizarii BATNEEC ("Cele mai bune tehnici disponibile care nu presupun costuri excesive")
- Principiul prevenirii
- Principiul substitutiei
- Principiul proximitatii-corelat cu principiul autonomiei
- Principiul subsidiaritatii (corelat si cu principiul proximitatii si cu principiul autonomiei)
- Principiul integrarii

**Obiectivele majore** urmarite in gestionarea deseurilor sunt:

|   |                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Minimizarea efectelor negative ale producerii si gestionarii deseurilor asupra sanatatii populatiei si asupra mediului |
| - | Reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor si cresterea eficientei folosirii lor                            |
| - | Favorizarea punerii in practica a <b>ierarhiei deseurilor</b> ***                                                      |

**\*\*\*Ierarhia deșeurilor**, asa cum este prezentată în cadrul Legii nr. 211/2011 privind regimul deșeurilor, prin care a fost transpusă Directiva Cadru 2008/98/CE privind deșeurile, se aplică în calitate de ordine a priorităților, în cadrul legislației și a politicilor în materie de prevenire a gestionării deșeurilor.

Ordinea descrescatoare a prioritatilor este urmatoarea:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | prevenirea aparitiei deseurilor - masuri luate inainte ca o substanta, material sau produs sa devina deseu prin care se reduc: cantitatile de deseuri, inclusiv prin reutilizarea produselor sau prelungirea duratei de viata a acestora, impactul negativ al deseurilor generate asupra sanatatii populatiei si asupra mediului, continutul de substante periculoase in materiale si produse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| - | pregatirea pentru reutilizare: operatiunile de verificare, curatare, sau valorificare prin care produselor sau componentele produselor care au devenit deseuri sunt pregatite pentru a fi reutilizate, fara alte operatiuni de pretratare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| - | reciclarea deseurilor: operatiile de valorificare prin care materialele sunt transformate in produse, materii prime sau substante, fiind folosite in acelasi scop pentru care au fost concepute sau in alt scop. Aceasta include reprocesarea materialelor organice, dar nu include valorificarea energetica si conversia in vederea folosirii materialelor drept combustibil sau pentru operatiunile de umplere, alte operatiuni de valorificare, cum ar fi valorificarea energetica (recuperarea de energie din incinerarea deseurilor) operatii prin care deseurile sunt folosite pentru a inlocui un alt material ce ar fi fost folosit pentru a indeplini o anumita functie sau prin care deseurile sunt pregatite sa indeplineasca aceasta functie, eliminarea deseurilor |

**Strategia Națională de Gestionare a Deșeurilor aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1470/2004.** Strategia Națională a fost elaborată de Ministerul Mediului și Gospodăririi Apelor, în conformitate cu responsabilitățile ce îi revin ca urmare a transpunerii legislației europene în domeniul gestionării deșeurilor și conform prevederilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 78/2000 (Directiva-cadru privind deșeurile nr. 75/442/EEC modificată prin Directiva 91/156/EEC și Directiva nr. 1996/61/EC privind prevenirea și reducerea poluării).

Obiectivul general al Strategiei Naționale de Gestionare a Deșeurilor este dezvoltarea unui sistem integrat de gestionare a deșeurilor eficient din punct de vedere economic și care să asigure protecția sănătății populației și a mediului.

Prevederile Strategiei ii sunt aplicabile pentru toate tipurile de deșeuri definite conform OUG nr. 78/2000.

Strategia Națională de Gestionare a Deseurilor este cadrul ce stabilește obiectivele Romaniei in domeniul gestionarii deseurilor după cum urmeaza:

|   |                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <i>Obiective strategice generale pentru gestionarea deseurilor</i>                                                                               |
| - | <i>Obiective strategice specifice anumitor fluxuri de deșeuri</i>                                                                                |
| - | <i>Obiective strategice generale pentru gestionarea deșeurilor periculoase</i>                                                                   |
| - | <i>Obiective strategice specifice anumitor fluxuri de deseuri periculoase</i>                                                                    |
| - | <i>Planul național de gestionare a deseurilor aprobat prin Hotararea Guvernului nr. 1470/2004, modificata si completata prin HG nr. 358/2007</i> |

În vederea punerii în aplicare a Strategiei Naționale de Gestionare a Deșeurilor, a fost elaborat Planul Național de Gestionare a Deșeurilor, care conține detalii referitoare la acțiunile ce trebuie întreprinse pentru indeplinirea obiectivelor strategiei, la modul de desfasurare a acestor actiuni, inclusiv termene și responsabilități. Prin Planul Național de Gestionare a Deșeurilor a fost realizată o analiză detaliată a sectorului deșeurilor din România și au fost prevăzute măsuri de prevenire a generarii deșeurilor, de reducere a cantităților de deșeuri, precum și metode de reciclare si lista indicatorilor de monitorizare. Acesta include de asemenea acțiuni și mijloace adecvate pentru conformarea cu Acquis-ul comunitar de mediu în domeniul gestionării deșeurilor.

#### **Proiectul de Strategie de Dezvoltare și Funcționare a Serviciului Public de Salubritate în Municipiul București.**

Proiectul Strategiei de Dezvoltare și Funcționare a Serviciului Public de Salubritate în Municipiul București are ca scop stabilirea direcțiilor de dezvoltare a serviciului public de salubritate în Municipiul București pentru perioada 2012-2017.

Proiectul Strategiei de Dezvoltare și Funcționare a Serviciului Public de Salubritate în Municipiul Bucuresti este elaborata in conformitate cu prevederile:

|   |                                                                                                              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <i>Legii nr. 101/2006 a serviciului de salubritate a localitatilor</i>                                       |
| - | <i>Legii nr. 51/ 2000 serviciilor comunitare de utilitati publice</i>                                        |
| - | <i>Legii nr. 215/2001 a Administratiei publice locale</i>                                                    |
| - | <i>Legea nr. 211/15.11.2011 privind regimul deseurilor</i>                                                   |
| - | <i>Ordinului ANRSC nr. 110/2007 privind Regulamentul Cadru al Serviciului de salubritate a localitatilor</i> |

La baza Strategiei de dezvoltare si functionare a serviciului public de salubritate in Municipiul Bucuresti stau urmatoarele documente:

|   |                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <i>Planul de Gestionare al Deseurilor in Municipiul Bucuresti - aprobat prin HCGMB 353/2009</i>                                                |
| - | <i>Regulamentul de organizare si functionare a serviciilor publice de salubritate in Municipiul Bucuresti - aprobat prin HCGMB nr.119/2010</i> |
| - | <i>Normele de salubritate si igienizare ale Municipiului Bucuresti - aprobate prin HCGMB 120/2010</i>                                          |
| - | <i>Studiul "Managementului integrat al deseurilor in zona Metropolitana"</i>                                                                   |

Strategia de Dezvoltare și Funcționare a Serviciului Public de Salubritate în Municipiul București specifică **principiile** pe baza carora este organizat și trebuie să funcționeze serviciul public de salubritate locală:

|   |                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | protectia sanatatii publice                                                                  |
| - | autonomie locala si descentralizata                                                          |
| - | responsabilitatea fata de cetateni                                                           |
| - | conservarea si protectia mediului inconjurator                                               |
| - | calitatea si continuitatea serviciului                                                       |
| - | tarife echitabile si accesibile tuturor consumatorilor                                       |
| - | nediscriminarea si egalitatea tuturor consumatorilor                                         |
| - | transparenta, consultarea si antrenarea in decizii a cetatenilor                             |
| - | administrarea corecta si eficienta a bunurilor din proprietatea publica si a banilor publici |
| - | securitatea serviciului                                                                      |

|   |                      |
|---|----------------------|
| - | dezvoltarea durabila |
|---|----------------------|

**Obiectivele generale** urmarite de Strategia de Dezvoltare si Functionare a Serviciului Public de Salubritate in Municipiul Bucuresti sunt:

|   |                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | imbunatatirea conditiilor de viata ale populatiei                                                                                                               |
| - | sustinerea dezvoltarii economico-sociale a localitatilor                                                                                                        |
| - | promovarea calitatii si eficientei serviciului de salubritate                                                                                                   |
| - | stimularea mecanismelor economiei de piata                                                                                                                      |
| - | dezvoltarea durabila a serviciului                                                                                                                              |
| - | gestionarea serviciului de salubritate pe criterii de transparenta, competitivitate si eficienta                                                                |
| - | promovarea programelor de dezvoltare si reabilitare a sistemului de salubritate pe baza unui mecanism eficient de planificare multianuala a investitiilor       |
| - | protectia si conservarea mediului inconjurator si a sanatatii populatiei                                                                                        |
| - | consultarea cu utilizatorii serviciului de salubritate in vederea stabilirii politicilor si strategiilor locale si regionale in domeniu                         |
| - | adoptarea normelor locale referitoare la organizarea si functionarea serviciului de salubritate, precum si a procedurilor de delegare a gestiunii acestuia      |
| - | indrumarea periodica a utilizatorilor asupra politicilor de dezvoltare a serviciului de salubritate precum si asupra necesitatii instituirii unor taxe speciale |
| - | respectarea cerintelor din legislatia privind protectia mediului referitoare la salubritatea localitatilor                                                      |

**Obiectivele specifice** care urmaresc realizarea activitatilor serviciului public de salubritate sunt:

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Prevenirea producerii si valorificarea deseurilor ( <i>refolosire, reciclare, recuperare energetica</i> ), in conformitate cu ierarhia gestionarii deseurilor si cerintele <b>Strategiei Europene a Deseurilor*</b> , cu scopul decuplarii cresterii cantitatilor de deseuri de cresterea economica |
| - | Realizarea tintelor propuse, cu accent pe tintele referitoare la depozitarea deseurilor biodegradabile si la deseurile de ambalaje si la deseurile electrice si electronice, asigurarea de investitii pentru infrastructura necesara redirectionarii deseurilor biodegradabile de la depozitare     |
| - | modificari legislative necesare pentru imbunatatirea calitatii serviciului public de salubritate                                                                                                                                                                                                    |
| - | Stabilirea investitiilor necesare <b>gestionarii deseurilor in Municipiul Bucuresti**</b>                                                                                                                                                                                                           |
| - | Stabilirea obligatiilor si drepturilor persoanelor fizice si juridice privind serviciul public de salubritate                                                                                                                                                                                       |
| - | Stabilirea conditiilor de desfasurare a serviciului public de salubritate in Municipiul Bucuresti, imbunatatirea colaborarii la nivel local pentru a se obtine performante mai bune in domeniu, o mai buna coordonare si servicii mai bune                                                          |
| - | Constientizarea si stimularea populatiei pentru colectarea selectiva urbana (colectarea separata) a deseurilor                                                                                                                                                                                      |
| - | Modificarea comportamentului traditional in ceea ce priveste conceptia fata de deseuri si modul de gestionare al acestora, prin initierea de catre Primaria Municipiului Bucuresti a unor actiuni de comunicare si suport si prin cresterea angajamentului operatorilor economici si populatiei     |

### 3.4. Activitățile specifice serviciului integrat de salubritate locală

#### (a) Colectare

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Colectare</b>                           | strangerea, compostarea si/sau regruparea (depozitarea temporara) a deseurilor, in vederea transportului lor ( <i>conform Legii 426/2001</i> )                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Colectarea deseurilor urbane</b>        | ansamblu de operatiuni care constau in ridicarea deseurilor si trimiterea lor spre o statie de transfer, un centru de compostare, un centru de tratament sau un depozit                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Colectarea selectiva</b>                | proces de gestionare a deseurilor municipale prin care materialele de origine casnica (domestica) care au un potential de reciclare (hartie, carton, sticla, plastic si metal) sunt recuperate si dirijate spre filierele de reciclare.<br>Acest proces necesita o compostare "la sursa", o colectare separata a materialelor secundare si tratamentul lor intr-un centru de recuperare |
| <b>Colectare "din usa in usa" (U-U)</b>    | mod de organizare a colectarii selective in care numarul de persoane care produc deseuri este usor identificabil iar containerul de stocare a deseurilor este situat in imediata vecinatate a domiciliului producatorului sau a locului unde sunt produse deseurile                                                                                                                     |
| <b>Colectarea prin aport voluntar (AP)</b> | mod de colectare a deseurilor in care containerul de stocare a deseurilor nu apartine unui grup de producatori.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Unul sau mai multe containere sunt amplasate astfel incat sa aiba acces liber pentru toate persoanele care isi depun in mod voluntar deseurile in prealabil sortate. Containerele sunt puse la dispozitia locuitorilor, pe drumul public, fie in centre de colectare voluntara, fie in parcarile mari. Cele mai raspandite containere sunt cele pentru colectarea sticlei, pentru colectarea hartiei si suprafetele cu grilaje pentru colectarea plasticului |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Colectarea se va realiza selectiv, pe tipuri de deseuri municipale, in saci de plastic/ recipiente specifice de culori diferite.

Ordinul Ministerului Mediului si Gospodarii Apelor nr. 1281/2005 stabileste *modul de identificare a containerelor* pentru diferite tipuri de deseuri in scopul colectarii selective si anume:

|                    |                                      |
|--------------------|--------------------------------------|
| culoare negru/gri  | deseuri nerecuperabile/nereciclabile |
| culoare maro       | deseuri compostabile/biodegradabile  |
| culoare albastra   | deseuri de hartie si carton          |
| culoare alba/verde | deseuri de sticla alba/verde         |
| culoare galbena    | deseuri de metal si plastic          |
| culoare rosie      | deseuri periculoase                  |

### (b) Transport

| Tip deseuri                                                                                                | Modalitate de transport                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| deseuri mixte                                                                                              | vehiculele cu suprastructura inchisa si cu o capacitate de compactare de 1:5 prin presare sau rotatie. Vehiculele de colectare trebuie sa poata manevra (incarca) de la pubele de 110 litri pana la containere de 1,1 m |
| fractie reciclabila (uscata)                                                                               | mijloace de transport inchise fara compactare sau in cazul in care deseurile de sticla sunt manevrate (tratate) diferit, cu utilaje cu capacitate de compactare de 1:2                                                  |
| deseurilor generate in institutii, colectate in containere separate si deseuri din constructii si demolări | vehicule pentru transportul containerelor                                                                                                                                                                               |
| deseuri colectate selectiv de la populatie                                                                 | vehicule speciale, compartimentate pentru urmatoarele tipuri de deseuri: metale, plastic, sticla, hartie                                                                                                                |
| deseuri periculoase                                                                                        | operatori de transport autorizati, cu vehicule avand suprastructura inchisa, conform legislatiei in vigoare,                                                                                                            |

- transportul deseurilor de la insulele de colectare, respectiv a containerelor de la centrele de colectare se realizeaza cu vehicule cu suprastructura speciala

- transportul containerelor mici (5-7 m<sup>3</sup>) se realizeaza cu vehicule cu suprastructura cu elevatoare pe lanț.

- transportul containerelor mari (20-30 m<sup>3</sup>) se realizeaza cu vehicule cu suprastructura cu sistem elevator cu carlig.

Pentru containerele mari (20-30 m<sup>3</sup>) umplute cu fractii mixte de deseuri reciclabile, cu deseuri din constructii si demolări din statiile de transfer sau centrele de colectare, transportul se realizeaza cu masini echipate cu suprastructuri cu elevatoare cu carlig

### (c) Sortare

Principalele materiale sortate sunt:

|   |                    |
|---|--------------------|
| - | hartia și cartonul |
| - | plasticul          |
| - | sticla             |
| - | lemnul și metalele |

- Instalațiile de sortare separă din amestecul de deseuri municipale și din comerț, fracțiile valorificabile de material

- Materialele din ambalaje reprezintă un procent important (aprox. 15%) în totalul deseurilor menajere și similare din comerț și industrie. O mare parte din ambalaje/deseuri din ambalaje este recuperabilă când este stabilit și organizat un sistem eficient de sortare.

- Instalațiile de sortare a deseurilor de ambalaje colectate în amestec (*plastic, sticla, metale etc.*) sunt instalații mai complexe din punct de vedere constructiv decât instalațiile de sortare a hârtiei.

În urma procesului de sortare rezulta:

|                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| deseuri care sunt valorificate material                                                                             | 60% |
| deseuri care sunt valorificate energetic                                                                            | 15% |
| o parte din resturile de sortare, materialele neutilizabile și cele cu conținut de poluanți, care trebuie eliminate | 25% |

#### (d) Stocare

- În cadrul unităților de sortare trebuie asigurate zonele de depozitare, cele mai mari pentru deșeurile de hârtie, deșeurile de plastic, deșeurile biodegradabile de deșeurii verzi și cele lemnoase, respectiv pentru deșeurile inerte.

- În cadrul unităților de sortare să se delimiteze o suprafață de 20-50 m<sup>2</sup> care va fi acoperită, și protejată împotriva precipitațiilor. Suprafața trebuie amenajată cu pavaj impermeabil rezistent la acizi, chimicale și hidrocarburi. Trebuie realizat un vas colector cu sistem de colectare impermeabilizat, și pantă pentru scurgere corespunzătoare.

- O altă posibilitate este de amplasare în cadrul unităților de sortare a unor containere prefabricate pentru deșeurii periculoase de dimensiuni mari (10-30 m<sup>3</sup>) care prin construcția compactă respectă cerințele legislației în vigoare. Containerelor vor fi dotate cu protecție împotriva atacului hidrocarburilor, acizilor și a altor substanțe chimice, respectiv cu sistem de colectare a levigatului. În acest caz containerul poate să înlocuiască suprafețele de depozitare acoperite. În ambele cazuri acumulatele trebuie colectate în recipiente etanșe, rezistente la acizi.

#### (e) Tratare- proceduri de tratare a deșeurilor

##### Proceduri fizice:

|   |                         |
|---|-------------------------|
| - | Separare pe faze        |
| - | Separarea componentelor |
| - | Alte proceduri fizice   |
| - | Înglobare               |

##### Proceduri chimice

|   |                            |
|---|----------------------------|
| - | Neutralizare               |
| - | Separare prin precipitare  |
| - | Hidroliza                  |
| - | Reductie                   |
| - | Oxidatie                   |
| - | Oxidare chimica            |
| - | Oxidare umedă              |
| - | Oxidare supercritica umeda |
| - | Oxidare prin ozon          |
| - | Metode electrochimice      |
| - | Alte metode chimice        |

##### Proceduri biologice:

|   |                                             |
|---|---------------------------------------------|
| - | Compostare                                  |
| - | Generare de biogaz                          |
| - | Recuperarea metalelor prin metode biologice |

##### Proceduri termice:

|   |            |
|---|------------|
| - | Incinerare |
| - | Piroliza   |

**(f) Valorificare** = orice operațiune care are drept rezultat principal faptul că deșeurile servesc unui scop util prin înlocuirea altor materiale care ar fi fost utilizate într-un anumit scop sau faptul că deșeurile sunt pregătite pentru a putea servi scopului respectiv în întreprinderi ori în economie în general.

Valorificarea sorturilor rezultate din deseuri se poate face prin:

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>valorificarea energetica</b> | utilizarea deseurilor combustibile pentru producerea de energie prin incinerare directa, impreuna cu alte deseuri sau separat, dar cu valorificarea caldurii                                                                                                                                                                           |
| <b>reutilizare</b>              | <i>conform H.G. nr. 448/2005:</i><br>orice operatiune prin care componentele vehiculelor scoase din uz sunt utilizate în acelasi scop pentru care au fost concepute                                                                                                                                                                    |
| <b>refolosire</b>               | <i>conform H.G. nr. 448/2005:</i><br>orice operatiune prin care DEEE sau componentele acestora sunt utilizate in acelasi scop pentru care au fost concepute, inclusiv utilizarea in continuare a echipamentelor sau componentelor acestora predate la punctele de colectare, la distribuitori, la reciclatori ori la producători       |
| <b>reciclare</b>                | <i>conform H.G. nr. 448/2005:</i><br>reprelucrarea intr-un proces de productie a materialelor continute in deseuri in acelasi scop ca cel initial sau in alte scopuri, cu exceptia valorificarii energiei                                                                                                                              |
| <b>reciclare organica</b>       | <i>conform H.G. nr. 621/2005:</i><br>tratarea aeroba (compostare) sau anaeroba (biometanizare), in conditii controlate, utilizandu- se microorganisme, a partilor biodegradabile ale deseurilor de ambalaje, care produc reziduuri organice stabilizate sau metan. Depozitarea in depozite nu poate fi considerata reciclare organica. |

**(g) Eliminarea** = orice operațiune care nu este o operațiune de valorificare, chiar și în cazul în care una dintre consecințele secundare ale acesteia ar fi recuperarea de substanțe sau de energie.

### 3.5. Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în Municipiul București

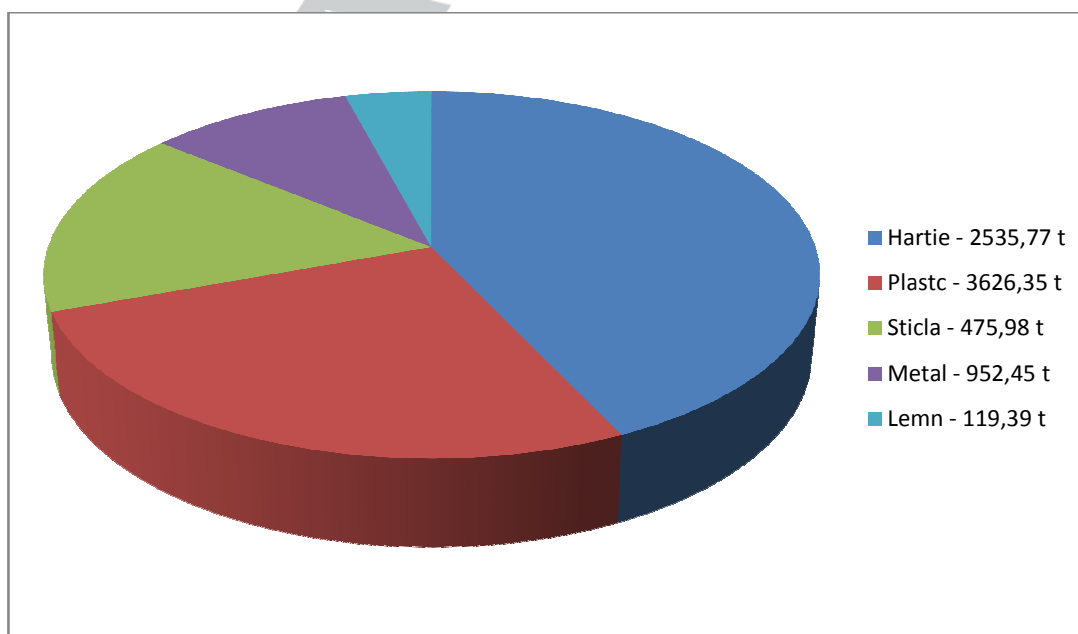
#### (i) Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în sectorul 1

- Sectorul 1 se întinde pe o suprafața de **68 km<sup>2</sup>** și are o populație de **230.592 locuitori**.

- În raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 1 activitatea de salubritate este desfașurată de S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în baza Contractului de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 al Municipiului București nr. J077 / S / 30.06.2008, încheiat cu Consiliul Local al sectorului 1 (*pe o perioadă de 25 ani*) având ca obiect principal prestarea de servicii de salubritate, în conformitate cu prevederile dispozițiilor regulamentului de salubritate în aria administrativa a Sectorului 1.

În anul 2015, cantitatea totală de deșeuri municipale colectate de S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de 121.679,73t deșeuri, din care 4.137,45t, deșeuri colectate selectiv.

Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri , în anul 2015 :



Activitatile prestate de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in baza Contractului nr. J077/ S /30.06.2008 in sectorul 1 al Municipiului Bucuresti sunt:

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>  | Salubritate cai publice:<br>- <i>maturat manual si intretinere curatenie strazi</i><br>- <i>maturat mecanizat</i><br>- <i>spalat carosabilul</i><br>- <i>razuit rigole - colectarea, transportul si eliminarea deseurilor stradale prin valorificare sau depozitare la rampe ecologice</i> |
| <b>2.</b> | colectare, transport si sortare deseuri municipale de la populatie, institutii publice, din comert si industrie in vederea eliminarii prin valorificare sau depozitare                                                                                                                     |
| <b>3.</b> | colectare si transport deseuri provenite din activitati de constructii in vederea eliminarii prin valorificare sau depozitare                                                                                                                                                              |
| <b>4.</b> | colectare si transport deseuri periculoase in vederea eliminarii/co-incinerarii de catre firmele de profil autorizate                                                                                                                                                                      |
| <b>5.</b> | colectare si transport in vederea valorificarii, a deseurilor reciclabile: <i>hartie-carton, material plastic, materiale feroase si neferoase, ambalaje de sticla si deseuri de echipamente electrice si electronice</i>                                                                   |
| <b>6.</b> | vanzare sau inchiriere de recipiente de precollectare destinat deseurilor municipale si asimilabile                                                                                                                                                                                        |

De la ultima autorizare, serviciul de salubritate in sectorul 1 a cunoscut imbunatatiri ale urmatoarelor activitati:

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I</b>   | activitatea de colectare, transport si depozitare a deseurilor municipale provenite de la populatie cat si de la agenti economici:<br>- urmarirea zilnica de catre personalul din teren a desfasurarii programelor de lucru alocate fiecarui utilaj/masina<br>- colectarea deseurilor municipale provenite de la populatie se realizeaza in mare parte cu gunoiere, exceptia fiind data de imposibilitatea acestora de intervenire pe alei sau strazi care sunt impracticabile din diferite motive (lucrari de modernizare rutiera, apa/canal etc.) |
| <b>II</b>  | curatenia cailor publice se realizeaza in regim de permanenta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>III</b> | operatiunea de maturat mecanizat se desfasoara conform unui program aprobat, care la solicitarea beneficiarului poate suferi modificari permanente sau temporare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>IV</b>  | operatiunile de stropit si spalat artere se desfasoara conform unui program aprobat, dar pot suferi modificari in functie de solicitarile beneficiarului, prin marirea numarului de treceri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Toate aceste operatiuni sunt conforme si indeplinesc cerintele impuse prin Sectiunea a 6-a din HCGMB nr. 119/2010, respectiv art.40-50.

In vederea realizarii activitatii de colectare a deseurilor de catre persoanele fizice si juridice producatoare de deseuri S.C. Compania Romprest S.A. are la dispozitie urmatoarele recipiente de colectare conform necesitatilor:

|   |                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | containere metalice cu role, pentru depozitarea temporara a DEEE-urilor                                           |
| - | recipiente pentru colectarea selectiva, tip clopot metalice de 2,5 m <sup>3</sup> amplasate stradal (180 buc.)    |
| - | recipienti metalici de 1,1 m <sup>3</sup> pentru colectarea selectiva, amplasati in zona ansamblelor rezidentiale |
| - | cosuri stradale ( 14 000 buc.)                                                                                    |

- Pe raza sectorului 1, au fost initiate programe de constientizare si colectare selectiva, Campanii de Educatie Ecologica in Scoli, campanii de colectare a DEEE

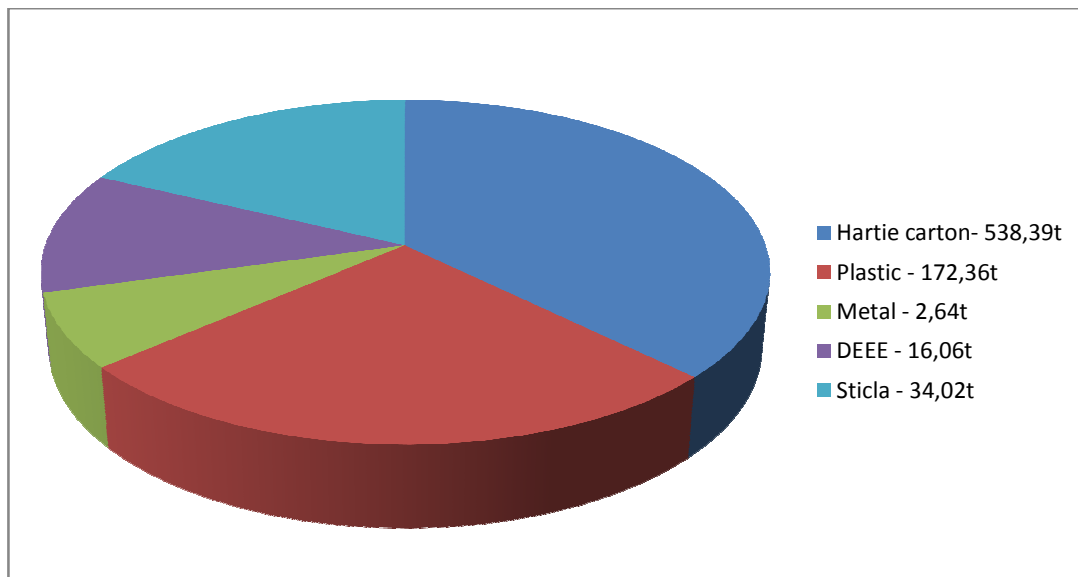
## **(ii) Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în sectorul 2**

- Sectorul 2 se întinde pe o suprafata de **30 km<sup>2</sup>** și are o populație de **360.938 locuitori**.  
- În raza administrativ teritorială a Municipiului București, pentru sectorul 2 activitatea de salubritate este desfașurată de S.C. SUPERCOM S.A., în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie încheiate între acestea și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost încheiat Actul Adițional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria sectorului 2 se substituie Primăriei Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale.

În anul 2015, cantitatea totală de deșeuri municipale colectate de S.C. SUPERCOM S.A a fost de 109.479,03 t deșeuri, din care 1.0002,31t deșeuri colectate selectiv.

Cantitățile de deșeuri valorificate , pe tipuri de deșeuri , în anul 2015:



Activitățile prestate de S.C. SUPERCOM S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999 sunt:

|   |                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectarea, transportul si depozitarea dseurilor menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari |
| - | dotarea clientilor cu europubele                                                                                                 |
| - | colectarea si transportul dseurilor voluminoase de la populatie                                                                  |
| - | curatarea cailor publice                                                                                                         |
| - | dezapezirea (combaterea poleiului si indepartarea ghetii si a zapezii                                                            |
| - | colectarea (preselectarea)diferentiata a materialelor recuperabile                                                               |

*Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în condițiile în care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizatia sau Primaria Municipiului Bucuresti considera ca salubritatea publica este compromisa, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijenta în modul de executie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.*

- Pentru eficientizarea activității și pentru a avea un control mai bun asupra prestației serviciilor, sectorul 2 a fost împărțit în **20 de zone**, fiecare zona fiind deservită de o autospecială compactoare și o echipă de lucru.

- Activitatea de precolectare, colectare, transport și depozitare reziduri solide menajere, se desfășoară în cadrul Sectorului menajer din cadrul departamentului Salubritate Urbană.

- Ritmul de colectare a deșeurilor menajere de la asociațiile de proprietari și locuințe individuale este de minim doua ori pe saptamana, în zilele stabilite de comun accord cu beneficiarii prin contract.

- în perioada 01.11.2010-31.12.2012, S.C. SUPERCOM S.A. a achiziționat Uzina de sortare/pretratare deșeuri solide municipale cu o capacitate de procesare de 125.000 tone/an în valoare de 5.950.000 euro,

- pentru realizarea serviciului de salubritate în sectorul 2, societatea deține **instrumente de lucru:**

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| - | europubele de 120 si 240 litri |
| - | containere de 1,1 mc           |
| - | containere de 4-32 mc          |
| - | perii                          |
| - | maturi sorg                    |
| - | saci                           |
| - | racuri                         |

|   |                   |
|---|-------------------|
| - | <i>lopeti</i>     |
| - | <i>tarnacoape</i> |

precum și **utilaje/echipamente:**

|   |                                                            |
|---|------------------------------------------------------------|
| - | <i>autospeciale compactoare tip Mercedes Benz</i>          |
| - | <i>autospeciale compactoare tip MAN</i>                    |
| - | <i>autospeciale compactoare tip Iveco</i>                  |
| - | <i>autostropitori Iveco</i>                                |
| - | <i>autospeciale compactoare tip Mazzochia</i>              |
| - | <i>autostropitori MAN</i>                                  |
| - | <i>autostropitori Mercedes</i>                             |
| - | <i>automaturatori Mercedes Benz</i>                        |
| - | <i>automaturatori HAKO</i>                                 |
| - | <i>autobasculante Mercedes</i>                             |
| - | <i>autovidanje</i>                                         |
| - | <i>autospeciale cu platforma si macara</i>                 |
| - | <i>autotren cu semiremorca</i>                             |
| - | <i>autotren cu semiremorca cisterna pentru combustibil</i> |
| - | <i>autoutilitare</i>                                       |
| - | <i>autogredere</i>                                         |
| - | <i>autospeciale pentru incarcata zapada</i>                |
| - | <i>autospeciale cu plug tip RANGERS</i>                    |
| - | <i>autoatelier mobil</i>                                   |
| - | <i>autoturisme</i>                                         |
| - | <i>autoremorca</i>                                         |
| - | <i>incarcator frontal</i>                                  |
| - | <i>motostivuitoare</i>                                     |
| - | <i>tractoare</i>                                           |
| - | <i>instalatii pentru imprastiat material antiderapant</i>  |
| - | <i>pluguri</i>                                             |
| - | <i>remorci</i>                                             |
| - | <i>gredere tractate</i>                                    |

- Ritmul de colectare a deșeurilor menajere de la asociațiile de proprietari și locuințe individuale este de minim două ori pe săptămână, în zilele stabilite de comun acord cu beneficiarii prin contract.

- pentru depozitarea deșeurilor voluminoase, S.C. SUPERCOM S.A. pune la dispoziția asociațiilor de proprietari și locuințelor individuale, la solicitarea acestora, containere de 4,7mc și 10 mc.

- activitatea de colectare selectivă a deșeurilor desfășurată de S.C. SUPERCOM S.A. urmărește realizarea următoarelor obiective specifice:

|   |                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | creșterea calitatii continutului de material selectat si scaderea treptata de deseuri (altele decat cele propuse la precollectare) |
| - | crearea si monitorizarea unui sistem eficient de colectare selectiva                                                               |
| - | introducerea tuturor unitatilor scolare in sistemul de colectare selectiva                                                         |
| - | implicarea agentilor economici in proiecte in care consumatorii sa fie determinati sa returneze ambalajele re folosibile           |
| - | scaderea cantitatii de deseuri depuse la rampa                                                                                     |
| - | cuprinderea tuturor potentialilor producatori de deseuri in sistemul de colectare selectiva                                        |

- Sistemul de colectare selectivă a DEEE-urilor a fost bine implementat pe raza sectorului 1, autoritățile fiind implicate activ în desfășurarea acestei activități. S.C. SUPERCOM S.A. a înființat și organizat două centre de colectare selectivă destinate DEEE-urilor (zona Obor, zona Pantelimon)

### **(iii) Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în sectorul 3**

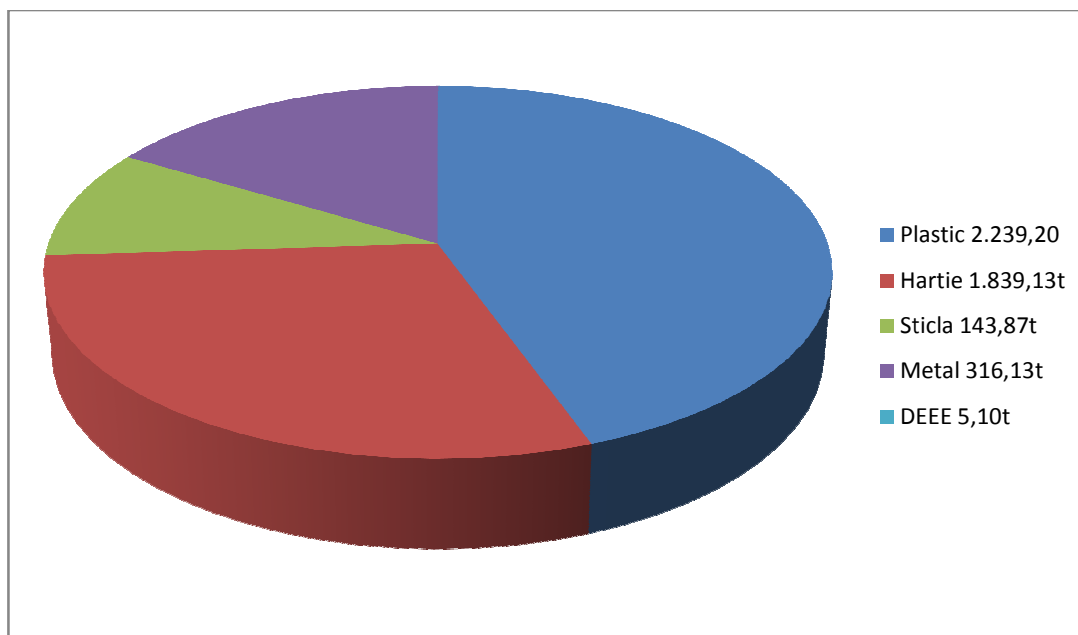
- Sectorul 3 se întinde pe o suprafață de **33 km<sup>2</sup>** și are o populație de **396.051 locuitori**.

- În raza administrativ teritorială a Municipiului București, pentru Sectorul 3 activitatea de salubritate este desfășurată de S.C. ROSAL GRUP S.A., în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie încheiate între acestea și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat Actul Adicional nr. 1 / 2000 prin care Primaria Sectorului 3 se substituie Primăriei Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale.

În anul 2015, cantitatea totală de deșeuri municipale colectate de S.C. ROSAL GRUP S.A a fost de 150.733,31t deșeuri, din care 1340,77 t deșeuri colectate selectiv.

Cantitățile de deșeuri valorificate , pe tipuri de deșeuri , în anul 2015:



Activitățile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999 sunt:

|   |                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectare, transport și depozitare de deșeuri menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari |
| - | dotare clienți cu pubele                                                                                                      |
| - | colectare și transport deșeuri voluminoase de la populație                                                                    |
| - | curățare cai publice                                                                                                          |
| - | dezapezire (combatere polei și îndepărtare gheață și zapadă)                                                                  |
| - | colectare (preselectare) diferențiată a materialelor recuperabile                                                             |
| - | colectare taxelor locale speciale de salubritate și respectiv de igienizare                                                   |

*Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în condițiile în care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizația sau Primaria Municipiului București consideră că salubritatea publică este compromisă, prin întreruperea serviciului, printr-o extremă neglijență în modul de execuție sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.*

- pentru realizarea serviciului de salubritate în sectorul 3, societatea detine containere metalice de 4,4 m<sup>3</sup>, 5,5 m<sup>3</sup>, 12 m<sup>3</sup>, 18 m<sup>3</sup>, 22 m<sup>3</sup>, precum și autocontainere și **utilaje/echipamente:**

|   |                                        |
|---|----------------------------------------|
| - | autogunoiere mici                      |
| - | automaturatori -mici, mijlocii și mari |
| - | autostropitori                         |
| - | autocontainere                         |
| - | autocontainere Hack                    |
| - | autobasculante                         |
| - | sărituri                               |
| - | utilitare                              |
| - | tractoare                              |

|   |                                             |
|---|---------------------------------------------|
| - | <i>autovidanje</i>                          |
| - | <i>automacarale</i>                         |
| - | <i>remorci</i>                              |
| - | <i>Hook Actros cu lama si sararita</i>      |
| - | <i>Basculante Atego cu lama si sararita</i> |
| - | <i>Perii Atego cu lama</i>                  |
| - | <i>Unimog cu lama si sararita</i>           |
| - | <i>Gunoiere Atego si Axor</i>               |

- pentru desfășurarea fluentă a serviciilor de salubritate menajeră, S.C. ROSAL GRUP S.A. a dotat asociațiile de locatari, agenții economici și instituțiile publice cu europubele, eurocontainere și containere, după caz, recipiente care respectă normele europene privind protecția mediului (pentru situații deosebite - deteriorari, furturi - societatea are constituită o rezervă tampon de europubele și eurocontainere).

- începând cu anul 2003, parcul auto al operatorului serviciului de salubritate în sectorul 3 a fost înlocuit cu utilaje și echipamente performante, în conformitate cu norma Europeană privind protecția mediului (Euro 3 și Euro 4). Astfel, parcul auto a fost schimbat în proporție de 90% cu o investiție de 14 mil de Euro

De asemenea, au fost achiziționate, începând cu anul 2012, *autogunoiere, autocontainere, autoperi, autostropitori, Unimoguri, autobasculante și diferite tipuri de utilaje: buldozere, Wolla, gredere.*

Autoperiile sunt adaptate, în timpul iernii, pentru operația de deszăpezire, prin atașarea de pluguri, iar autostropitorii sunt folosiți ca sărărite, pentru împrăștierea soluției antiîngheț.

- societatea are un program propriu de supraveghere, monitorizare și dispecerat a tuturor serviciilor de salubritate prestate, în concordanță cu prevederile legislației europene și naționale asupra acestei activități respectând în totalitate procedurile de lucru cu privire la calitate și mediu (asigură un serviciu de dispecerat în regim continuu de 24 de ore, care preia și rezolvă în timpul cel mai scurt, toate sugestiile și reclamațiile primite)

#### **(iv) Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în sectorul 4**

- Sectorul 4 se întinde pe o suprafață de **32 km<sup>2</sup>** și are o populație de **302.431 locuitori**.

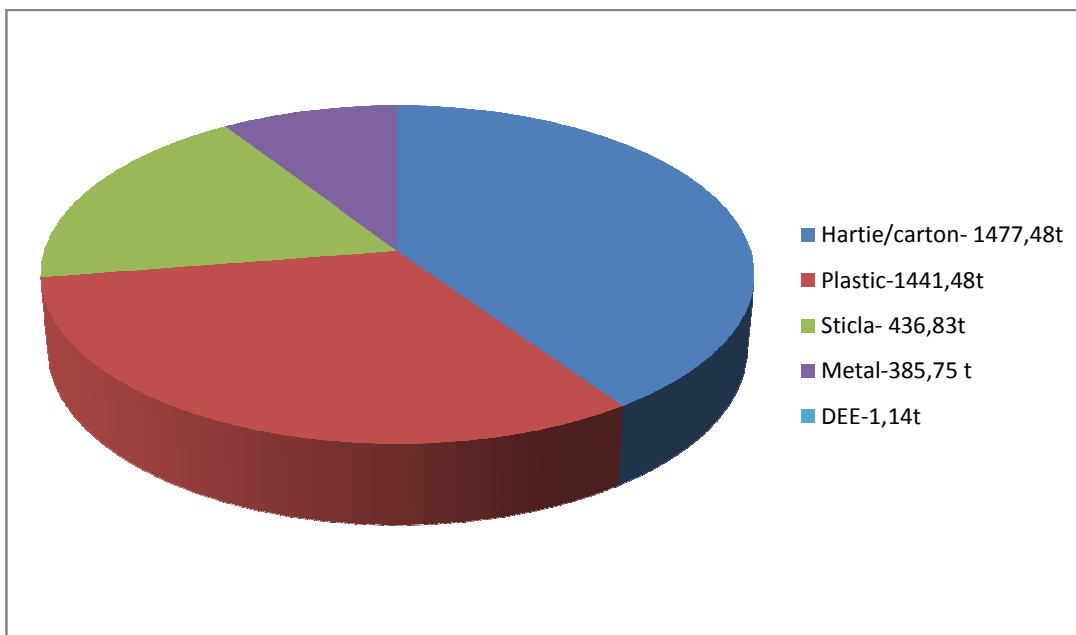
- În raza administrativ teritorială a Municipiului București, pentru Sectorul 4 activitatea de salubritate este desfășurată de S.C.RER Ecologic Service București- REBU S.A. , în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 4 , încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Deține contracte de prestare a serviciului de colectare și transport deșeurilor menajere cu un nr. de 15.342 utilizatori, din care: 9.575 contracte cu gospodării individuale, 1.629 contracte cu asociații de proprietari/locatari și 4.183 contracte cu persoane juridice.

În acest sector numărul de persoane care figurează în contractele încheiate pentru prestarea serviciului de salubritate menajeră este de 212.464t. Cantitatea de deșeurilor colectată de la utilizatori de tip populație și persoane juridice este de circa 5.000 tone/lună.

În anul 2015, cantitatea totală de deșeurilor municipale colectate de S.C. RER Ecologic Service București-REBU S.A a fost de 213.002,88 t deșeurilor, din care 26.418,87t deșeurilor colectate selectiv.

Cantitățile de deșeurilor valorificate , pe tipuri de deșeurilor , în anul 2015:



Activitățile prestate de S.C. REBU S.A., în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 4, sunt:

|   |                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectare, transport și depozitare de deseuri menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari |
| - | dotare clienți cu pubele                                                                                                      |
| - | colectare și transport deseuri voluminoase de la populație                                                                    |
| - | curățare cai publice                                                                                                          |
| - | dezapezire (combatere polei și îndepărtare gheață și zăpadă)                                                                  |
| - | colectare (preselectare) diferențiată a materialelor recuperabile                                                             |
| - | colectare taxelor locale speciale de salubritate și respectiv de igienizare                                                   |

#### (v) Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în sectorul 5

- Sectorul 5 se întinde pe o suprafață de **28 km<sup>2</sup>** și are o populație de **288.361 locuitori**.

- Activitatea de salubritate stradală este asigurată în sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A., în baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubritate stradală și a serviciului de iarnă pe raza sectorului 5 al Municipiului București nr. 947/14.11.2012, încheiat cu Primăria Municipiului București în conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul și depozitarea deșeurilor menajere și asimilate acestora de la persoanele fizice și asociații de locatari de către S.C. REBU S.A.

Activitățile prestate de S.C. ROMPREST S.A. în baza Contractului nr. nr. 947/ 14.11.2012 în sectorul 5 al Municipiului București sunt în conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 și HCGMB nr.123/2010:

|    |                                                                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | maturatul, stropirea, întreținerea cailor publice, razierea rigolelor, evacuarea depozitelor necontrolate de deseuri, împrejmuirea terenurilor virane |
| 2. | curățarea și transportul zăpezii de pe cailor publice și menținerea în funcțiune a acestora pe timp de polei sau de îngheț (serviciul de iarnă)       |

Conform prevederilor Caietului de sarcini -Anexa la Contract, la solicitarea Primăriei Municipiului București, Prestatorul execută și alte activități de salubritate.

*Durata Contractului are o durată de 10 luni, începând cu data semnării de către reprezentanții legali ai Primăriei Municipiului București și ai SC Romprest, sau până la delegarea gestiunii serviciului de salubritate, în concret până la intrarea în vigoare a contractului de delegare a gestiunii aprobat în baza unei hotărâri de atribuire adoptate de CGMB*

#### (vi) Realizarea Serviciului integrat de salubritate locală în sectorul 6

- Sectorul 6 se întinde pe o suprafață de **37 km<sup>2</sup>** și are o populație de **362.113 locuitori**.

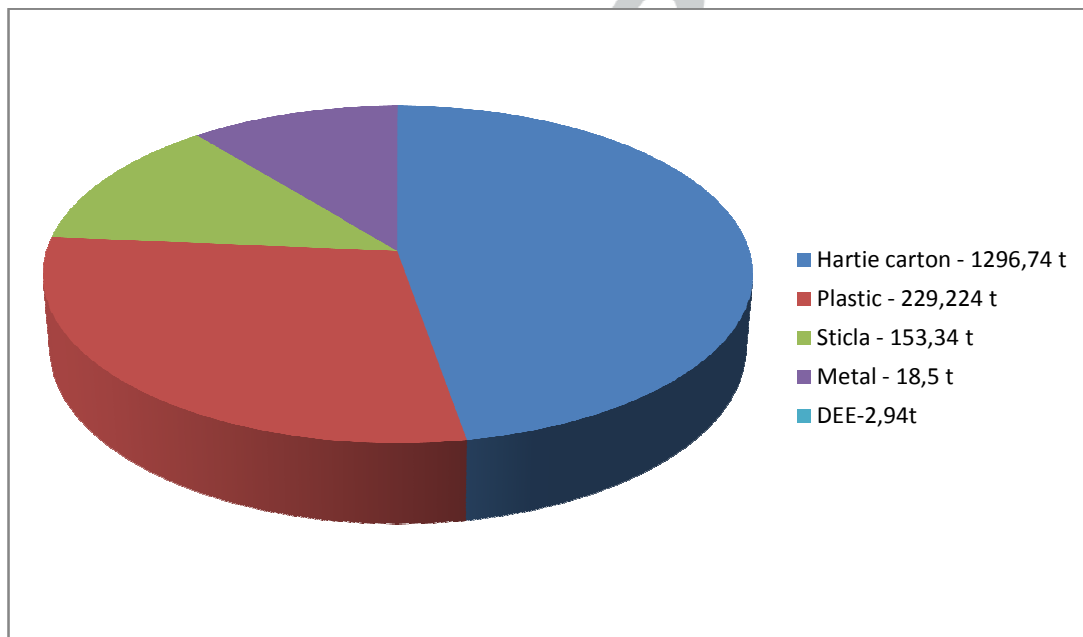
- În raza administrativ teritorială a Municipiului București, pentru Sectorul 6 activitatea de salubritate este desfășurată de S.C. URBAN S.A., în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 6 nr. 1153/1999, încheiat cu Primaria Municipiului București (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novatie încheiate între acestea și societățile de salubritate, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat un Act Adițional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primăriei Municipiului București în drepturile și obligațiile contractuale.

*Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în condițiile în care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizația sau Primaria Municipiului București consideră că salubritatea publică este compromisă, prin întreruperea serviciului, printr-o extremă neglijență în modul de execuție sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.*

În anul 2015, cantitatea totală de deșuri municipale colectate de S.C. URBAN S.A a fost de 80.693,26 t deșuri, din care 2545,98 t deșuri colectate selectiv.

Cantitățile de deșuri rezultate în urma sortării, pe tipuri de deșuri, în anul 2015:



Activitățile prestate de S.C. URBAN S.A. în baza Contractului pentru achiziția serviciului de salubritate în sectorul 6 nr. 1153/1999 sunt:

|   |                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectarea, transportul si depozitarea deseurilor menajere si asimilabilele acestora                               |
| - | colectarea deseurilor reciclabile                                                                                  |
| - | curatarea cailor publice                                                                                           |
| - | dezapezirea                                                                                                        |
| - | colectarea si transportul deseurilor voluminoase de la populatie                                                   |
| - | colectarea, transportul si depozitarea controlata a deseurilor rezultate din activitati de constructii si demolari |

Activitatea de curățare a drumurilor publice se desfășoară în scopul aducerii domeniului public în stare de curățenie și presupune următoarele operații:

|   |                                           |
|---|-------------------------------------------|
| - | maturatul carosabilului                   |
| - | maturatul trotuarelor                     |
| - | maturatul statiilor de transport in comun |

|   |                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------|
| - | maturatul locurilor de parcare                                        |
| - | mentinerea curateniei                                                 |
| - | ridicarea obiectelor abandonate                                       |
| - | spalatul si stropitul carosabilului                                   |
| - | razuitul rigolelor                                                    |
| - | descarcarea si depozitarea deseurilor stardale in depozite autorizate |

Prin acte adiționale, au fost suplimentate programele de prestatie și s-a ajuns la organizarea activității în mai multe schimburi.

Astfel, activitatea de curățenie cai publice se desfășoară în doua schimburi de 12 ore (12 cu 24), în fiecare zi. În cursul zilei predomină acțiunea de întreținere, în special în zonele aglomerate și arterele slab iluminate care nu pot fi salubritate pe timpul nopții.

- În vederea realizării activității de colectare a deșeurilor de la persoanele fizice si juridice producătoare de deseuri SC URBAN SA pune la dispoziție recipiente de colectare conform necesităților: Europubele 120l, 240l, 1,1litri; containere de 4,7m<sup>3</sup>, 10m<sup>3</sup>, 14m<sup>3</sup>, 18m<sup>3</sup>, 20,31m<sup>3</sup> si precontainere.

Pentru asociațiile de proprietari/locatari aceste recipiente sunt acordate gratuit, numărul lor fiind determinat de numărul de persoane declarat în contractul de prestație, de către reprezentantul legal al acestora, precum și de ritmul de ridicare.

La aceasta categorie de clienți dotarea constă în europubele de 240 l sau eurocontainere de 1,1 m<sup>3</sup>. Suplimentar, se acordă câte 8 saci de apartament pentru colectarea de deșeuri recuperabile și semestrial, la cerere, un container metalic de 4 m<sup>3</sup>.

Agenții economici din Sectorul 6, precum și din restul Municipiului București, au posibilitatea să aleagă, contra cost sau prin închiriere, categoria de recipiente necesare, în funcție de cantitatea și natura deșeurilor generate.

- Pentru realizarea programelor corespunzătoare acestei categorii de prestații, societatea dispune de următoarele tipuri de **utilaje**:

|   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| - | autogunoiere compactoare Mercedes |
| - | autogunoiere compactoare Iveco    |
| - | autogunoiere compactoare Volvo    |
| - | autogunoiere compactoare MAN      |
| - | autocontainere IVECO              |
| - | autocontainere VOLVO              |
| - | autocontainere Hak Iveco          |
| - | autocontainere Hak Scania         |
| - | automaturatori carosabil          |
| - | automaturatori trotuare           |
| - | maturatori mecanice               |
| - | autogunoiere IVECO                |
| - | autogunoiere Daily                |
| - | autobasculante Renault            |
| - | autobasculante MAN                |
| - | autobasculante IVECO              |

- Eliminarea deșeurilor s-a realizat în depozitele ecologice conforme ale următorilor operatori: IRIDEX Group Import-Export S.R.L. (Chiajna), ECO SUD S.A. (VIDRA), ECOREC (GLINA).

- compania a investit în programe și proiecte de colectare separate a acestor tipuri de deșeuri, destinate populației.

- Începand din anul 2008 în Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separată a deșeurilor menajere. Activitatea de colectare separată a deșeurilor menajere de la populație prestată de S.C. URBAN S.A. are trei componente distincte:

|   |                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | colectare prin aport voluntar, în special pentru zona blocurilor P +4 (AP1), cu containere de 1,1 mc amplasate în tarcuri                                                        |
| - | colectare prin aport voluntar (AP2), cu recipiente tip clopot, de capacitate 3mc                                                                                                 |
| - | colectare din usa în usa (U-U), cu saci sau europubele de 120 sau 240l (în special pentru zona blocurilor P + 8 ) si pentru gospodăriile individuale ( implementat în anul 2011) |

- Pe langa activitatea de colectare a deseurilor reciclabile, S.C. URBAN S.A. asigura si urmatoarele activitati:

|   |                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | sortarea deseurilor reciclabile la punctele de colectare sau la punctul de lucru autorizat pentru aceasta activitate |
| - | balotarea deseurilor sortate                                                                                         |
| - | predarea deseurilor balotate in vederea valorificarii                                                                |

- S.C. URBAN S.A. presteaza activitatea de colectare a deseurilor voluminoase pentru abonatii firmei in conditiile existentei unei solicitari scrise. Serviciul este gratuit in conditiile contractuale de acordare semestriala a unui container de 4 mc.

Utilajele folosite pentru aceste activitatile de colectare a deseurilor voluminoase sunt autoplatforme de dimensiuni medii (tip IVECO DAILY sau KIA).

- societatea a initiat in luna mai 2009 un proiect care consta in prelucrarea deseurilor provenite din activitatile curente de colectare, cu scopul obtinerii unui amestec ce poate fi co-incinerat in cuptoarele fabricilor de ciment reducand astfel cantitatea de deseuri eliminate prin depozitare.

- Dispeceratul S.C. Urban S.A. cu program permanent de functionare, are rolul de a prelua reclamatii, numerele de telefon fiind disponibile pe site-ul societatii si pe facturile emise. In registrul reclamatiiilor se trec datele de contact ale reclamantului, data si ora reclamatiei si data si ora rezolvarii. In cazul reclamatiiilor scrise se raspunde in maximum 30 de zile de la inregistrarea acestora.

Societatea se asigura de monitorizarea reclamatiiilor cu scopul identificarii cauzei si prevenirii repetarii lor, cauzele sunt investigate si sunt luate masuri pentru respectarea cerintelor de calitate a serviciilor prestate.

- Pe raza sectorului 6, au fost initiate programe de constientizare si colectare selectiva, programe specifice (*Programul de curatenie de primavara, Programe de sarbatori, Programul de curatenie si igienizare a scolilor si gradinitelor, Programe de desfiintare a depozitelor necontrolate*), campanii de colectare a DEEE

**Capitolul 4. Activitatea de urmărire a aplicării reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubritate Locală desfășurată de AMRSP (01.01.2015 - 31.12.2015)**

Pentru eficientizarea serviciului public de salubritate și pentru punerea în conformitate cu legislația în vigoare, având în vedere atribuțiile prevăzute în Statutul A.M.R.S.P., aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 339/2009, completat și modificat prin H.C.G.M.B. nr.112/2012, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubritate Locală a inițiat demersurile necesare în vederea organizării unor consultări cu operatorii serviciului de salubritate din Municipiul București: S.C. ROMPREST S.A, S.C. SUPERCOM S.A., S.C. ROSAL GRUP S.A., S.C. REBU S.A., S.C. URBAN S.A.

În cadrul discuțiilor purtate cu operatorii serviciului de salubritate, s-au analizat aspecte legate de activitatea operatorilor de salubritate și problemele cu care se confruntă aceștia în sectoarele în care își desfășoară activitatea.

În scopul demarării procesului de monitorizare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public Integrat de Salubritate Locală, AMRSP a înaintat operatorilor serviciului de salubritate din Municipiul București o propunere privind formatul bazelor de date specifice fiecărui indicator în parte, în care fiecare operator își va introduce toate informațiile relevante pentru evaluarea corectă a performanțelor acestuia în perioada desfășurării serviciului public de salubritate.

**4.1. Elaborarea Indicatorilor de Performanță ai Serviciului public Integrat de Salubritate Locală, în conformitate cu prevederile Ordinului ANRSC nr. 110/2007 și H.C.G.M.B. nr.119/2010, Anexa 3**

**(a) Indicatorii de Performanță ai Serviciului public Integrat de Salubritate Locală grupați pe activități specifice Serviciului de Salubritate.**

| 1   | INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE                                                                                                                                                                          |
| a.  | Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                    |
| b.  | Procentul de contracte de la litera a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice                                                                                                                          |
| c.  | Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.                                       |
| d.  | Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.              |
| 1.2 | MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE                                                                                                                                                           |
| a.  | numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari.                                                                      |
| b.  | numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate , raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori. |
| c.  | Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate.                                                                                                                                   |
| d.  | Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare                                                                                                                    |
| e.  | Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale                                                                 |
| f.  | Numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale.                                                            |
| g.  | Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.                                                                                                                    |
| h.  | Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.                                                                                                        |
| i.  | Penalitatiile totale contractuale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati.                                                                        |
| j.  | Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.                                                                                                  |
| k.  | Cantitatea totala de deseuri din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.                                                                                                        |
| l.  | Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.   |
| m.  | Ponderea din numarul de reclamatii de la pct.1) care s-au dovedit justificate.                                                                                                                                   |
| n.  | Procentul de solicitari de la lit. m) care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice.                                                                                                              |
| o.  | Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile.                                                       |
| 1.3 | FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR                                                                                                                                                               |

|            |                                                                                                                                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>a.</b>  | Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.                                                                         |
| <b>b.</b>  | Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                |
| <b>c.</b>  | Procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate.                                                                                                              |
| <b>d.</b>  | Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise , pe categorii de activitati utilizatori.                                                        |
| <b>e.</b>  | Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate,pe activitati si categorii de utilizatori.                                                            |
| <b>1.4</b> | <b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>                                                                                                                            |
| <b>a.</b>  | Numarul de sesizari scrise raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori.                                                                       |
| <b>b.</b>  | Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice.                                                                               |
| <b>c.</b>  | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi intemeiat                                                                                                                     |
| <b>2.</b>  | <b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>                                                                                                                                             |
| <b>2.1</b> | <b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI</b>                                                                                                      |
| <b>a.</b>  | Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                          |
| <b>b.</b>  | Numarul de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate.                                                                      |
| <b>2.2</b> | <b>INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE</b>                                                                     |
| <b>a.</b>  | Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii. |
| <b>b.</b>  | Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit.a) raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii.                                               |
| <b>c.</b>  | Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.                                                                                      |

#### 4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate în sectorul 1 în anul 2015

Monitorizarea performanțelor serviciului public de salubritate din Municipiul București s-a realizat la nivelul fiecărui operator al serviciului, analizându-se atât modul de constituire a bazelor de date cu informații despre fiecare indicator de calitate în parte, dar și modul în care operatorii au determinat valorile acestor indicatori reprezentând de fapt nivele de performanță realizate în activitățile specifice. Valorile Indicatorilor de Performanță realizați în cursul anului 2015 de operatorul serviciului de salubritate în sectorul 1, S.C. ROMPREST SERVICE S.A. sunt prezentați în continuare.

##### 4.2.1. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate în sectorul 1 în trimestrul I - 2015

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis în data de 2090\02.06.2015, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015*, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

##### S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim I - 2015

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                              | U.M | Trim I 2015   |               |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------------|
|          |                                                                                                                                                                                                |     | Ian           | Feb           | Mart          |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                                                                                                                                                             |     |               |               |               |
| 1.1.     | Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                        |     |               |               |               |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori                                                                                                  | %   |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |     | 83,33         | 71,43         | 66,67         |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 100           | 100           | 75            |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 81,48         | 76,62         | 76,12         |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 54,55         | 50            | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 75,19         |               |               |
| 1.1.b    | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           | %   |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 97,73         | 93,22         | 92,16         |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 95,57         |               |               |
| 1.1.c    | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                      | %   |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |     | 100           | 100           | 66,67         |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 95,65         | 96,30         | 80,85         |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100           | Nu este cazul | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 90,91         |               |               |
| 1.1.d    | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activitati | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | Nu este cazul |               |               |
| 1.2      | Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate                                                                                                                                         |     |               |               |               |
| 1.2.a    | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                         | %   | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 100           |               |               |
| 1.2.b    | Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati și          | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|              |                                                                                                                                                                                                                 |   |                      |                      |                      |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|
|              | <b>categorii de utilizatori</b>                                                                                                                                                                                 |   |                      |                      |                      |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| <b>1.2.c</b> | <b>Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                           | % | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.c), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare</b>                                                                                                           | % | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| <b>1.2.e</b> | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                             | % | 0                    | 0                    | 0                    |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| <b>1.2.f</b> | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                             | % | 0                    | 0                    | 0                    |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| <b>1.2.g</b> | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                             | % |                      |                      |                      |
|              | <i>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv</i>                                                                                                                                                                 |   | 398,33               | 466,21               | 683,99               |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri</i>                                                                                                                                                                             |   | 8.373,02             | 11.427,79            | 15.784,32            |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>4,35</b>          |                      |                      |
| <b>1.2.h</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                | % | 34,04                | 37,14                | 44,44                |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>39,65</b>         |                      |                      |
| <b>1.2.i</b> | <b>Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități</b>                                                                  | % | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| <b>1.2.j</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată</b>                                                                                           | % | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| <b>1.2.k</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                       | % |                      |                      |                      |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate</i>                                                                                                                                            |   | 222,26               | 250,66               | 593,24               |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>                                                                                                                                                                   |   | 8.373,02             | 11.427,79            | 15.784,32            |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>3</b>             |                      |                      |
| <b>1.2.l</b> | <b>Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b> | % |                      |                      |                      |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100                  | 100                  | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | <i>Nu este cazul</i> | 100                  | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| <b>1.2.m</b> | <b>Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                               | % | 25                   | 0                    | 100                  |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>13,33</b>         |                      |                      |
| <b>1.2.n</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost</b>                                                                                                                                                       | % | 100                  | <i>Nu este cazul</i> | 100                  |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                                | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                               |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizator                                                                     | % | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                          | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                                              | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                 | % | -             | -             | -             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | -             |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                      | % | -             | -             | -             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | -             |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                             |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                                                     | % | 0,11          | 0,11          | 0,14          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,37          |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                       | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                    | % | 2,72          | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,23          |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                                                                              |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțati prin licența de prestare a serviciului                                                                                                       |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                                        |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul |               |               |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |               |               |               |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul |               |               |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității                                         | % | 0             | 0             | 0             |

|              |                                                                                                      |  |                      |   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------|---|---|
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                               |  | <b>Nu este cazul</b> |   |   |
| <b>2.2.c</b> | <b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b> |  | 0                    | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                               |  | <b>Nu este cazul</b> |   |   |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezenții AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate* realizați de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul I - 2015.

Astfel, în data de **03.06.2015**, s-a desfășurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului I - 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

|   |                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ reclamații/sesizări aferent trim.I-2015                         |
| - | Registrul în format scris de Reclamații și sesizări aferent trimestrului I-2015 |

La solicitarea reprezentanților AMRSP, au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului S.C. ROMPREST SERVICE S.A, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări,                 |
| - | 1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale,              |
| - | 1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități,                   |
| - | 1.2.o. - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile, |
| - | 1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori.                                          |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

*În conformitate cu cele stabilite cu reprezentanții A.M.R.S.P. la data monitorizării, respectiv 11.06.2015, acest indicator va fi redimensionat și evidențiat ca atare în cadrul raportului de monitorizare a indicatorilor realizați în trim. I 2015, în sensul ca la cuantificarea acestuia se va ține cont numai de totalul numărului de solicitări care s-au dovedit a fi întemeiate, indiferent de tip - dimensiunea recipientelor, rezultând un procent de **100%**.*

**Indicatorul 1.2.i - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

*Nu s-au aplicat penalități contractuale în trimestrul I aferent anului 2015.*

**Indicatorul 1.2.o- Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile:**

*Nu s-au trecut valori la acest indicator.*

**Indicatorul 1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                      |                                        |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>              | <b>Tipuri activități</b>               |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |
|                                           | <b>Menajer</b>                         |                                    | <b>Stradal</b>                         |                                    | <b>Deszăpezire</b>                     |                                    |
|                                           | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului |
| <i>Instituții publice</i>                 | 1                                      | 0                                  | 1                                      | 0                                  | 2                                      | 0                                  |
| <i>Persoane fizice</i>                    | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i>               | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Agenti economici</i>                   | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <b>Procentul indicatorului este de 0%</b> |                                        |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |

| <b>Februarie 2015</b>                     |                                        |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>              | <b>Tipuri activități</b>               |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |
|                                           | <b>Menajer</b>                         |                                    | <b>Stradal</b>                         |                                    | <b>Deszăpezire</b>                     |                                    |
|                                           | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului |
| <i>Instituții publice</i>                 | 1                                      | 0                                  | 2                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Persoane fizice</i>                    | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i>               | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Agenti economici</i>                   | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <b>Procentul indicatorului este de 0%</b> |                                        |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |

| <b>Martie 2015</b>                        |                                        |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>              | <b>Tipuri activități</b>               |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |
|                                           | <b>Menajer</b>                         |                                    | <b>Stradal</b>                         |                                    | <b>Deszăpezire</b>                     |                                    |
|                                           | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului | Sesizări autorități centrale și locale | Sesizări agenți protecția mediului |
| <i>Instituții publice</i>                 | 3                                      | 0                                  | 3                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Persoane fizice</i>                    | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i>               | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <i>Agenti economici</i>                   | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  | 0                                      | 0                                  |
| <b>Procentul indicatorului este de 0%</b> |                                        |                                    |                                        |                                    |                                        |                                    |

**Indicatorul 1.4.a. – Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                           |                        |                        |                        |                        |                        |                        |
|------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                   | <b>Menajer</b>         |                        | <b>Stradal</b>         |                        | <b>Deszăpezire</b>     |                        |
|                                                | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> |
| <i>Instituții publice</i>                      | 23                     | 408                    | 3                      | 408                    | 5                      | 408                    |
| <i>Persoane fizice</i>                         | 43                     | 232000                 | 5                      | 232000                 | 2                      | 232000                 |
| <i>Asociații prop/loc</i>                      | 10                     | 1839                   | 0                      | 1839                   | 0                      | 1839                   |
| <i>Operatori economici</i>                     | 177                    | 2747                   | 0                      | 2747                   | 3                      | 2747                   |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,1100%</b> |                        |                        |                        |                        |                        |                        |

| <b>Februarie 2015</b>                          |                        |                        |                        |                        |                        |                        |
|------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                   | <b>Menajer</b>         |                        | <b>Stradal</b>         |                        | <b>Deszăpezire</b>     |                        |
|                                                | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> |
| <i>Instituții publice</i>                      | 14                     | 408                    | 7                      | 408                    | 0                      | 408                    |
| <i>Persoane fizice</i>                         | 40                     | 232000                 | 2                      | 232000                 | 0                      | 232000                 |
| <i>Asociații prop/loc</i>                      | 7                      | 1839                   | 0                      | 1839                   | 0                      | 1839                   |
| <i>Operatori economici</i>                     | 211                    | 2770                   | 1                      | 2770                   | 0                      | 2770                   |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,1200%</b> |                        |                        |                        |                        |                        |                        |

| <b>Martie 2015</b>                             |                        |                        |                        |                        |                        |                        |
|------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                   | <b>Menajer</b>         |                        | <b>Stradal</b>         |                        | <b>Deszăpezire</b>     |                        |
|                                                | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> | <b>Sesizări scrise</b> | <b>Nr. utilizatori</b> |
| <i>Instituții publice</i>                      | 10                     | 408                    | 12                     | 408                    | 0                      | 408                    |
| <i>Persoane fizice</i>                         | 74                     | 232000                 | 6                      | 232000                 | 0                      | 232000                 |
| <i>Asociații prop/loc</i>                      | 12                     | 1839                   | 1                      | 1839                   | 0                      | 1839                   |
| <i>Operatori economici</i>                     | 216                    | 2858                   | 21                     | 2858                   | 0                      | 2858                   |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,1400%</b> |                        |                        |                        |                        |                        |                        |

**4.2.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate in sectorul 1 in trimestrul II - 2015**

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr 1468/28.08.2015, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II - 2015*, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

**S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim II - 2015**

| S.C. COMPANIA ROMÂNIA SERVICIUL S.M. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ TRIM II 2015 |                                                                                               |       |                                                                                      |       |       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|----|
| Nr. crt.                                                                    | Denumire indicator de performanta                                                             | U.M   | Trim II 2015                                                                         |       |       |    |
|                                                                             |                                                                                               |       | Aprilie                                                                              | Mai   | Iunie |    |
| 1.                                                                          | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                            |       |                                                                                      |       |       |    |
| 1.1.                                                                        | Contractarea serviciilor de salubritate                                                       |       |                                                                                      |       |       |    |
| 1.1.a                                                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori | %     |                                                                                      |       |       |    |
|                                                                             | Persoane fizice                                                                               |       | 87,50                                                                                | 84,62 | 88,57 |    |
|                                                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                             |       | 66,67                                                                                | 100   | 100   |    |
|                                                                             | Agenți economici                                                                              |       | 77,78                                                                                | 92,42 | 80,30 |    |
|                                                                             | Instituții publice                                                                            |       | 77,78                                                                                | 100   | 83,33 |    |
|                                                                             | Total trimestru                                                                               |       | 85,17                                                                                |       |       |    |
|                                                                             | 1.1.b                                                                                         |       | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice | %     | 95    | 92 |
| Persoane fizice                                                             | 100                                                                                           | 100   | 100                                                                                  |       |       |    |
| Asociații de locatari/proprietari                                           | 100                                                                                           | 100   | 85,71                                                                                |       |       |    |
| Agenti economici                                                            | 93,51                                                                                         | 89,34 | 95,28                                                                                |       |       |    |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |                      |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                      |   | 100                  |               | 80            |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>94,12</b>         |               |               |
| 1.1.c | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | % | 90,56                | 89,47         | 93,75         |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 66,67         | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | 89,80                | 90,38         | 95,71         |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                      |   | 100                  | 100           | 50            |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>91,58</b>         |               |               |
| 1.1.d | Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități                 | % | 100                  | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2   | <b>Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>                                                                                                                                                  |   |                      |               |               |
| 1.2.a | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | % | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.b | 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 | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.c | Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                 | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.d | Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % |                      |               |               |
|       | <i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                    |   | 0                    | 0             | 0             |
|       | <i>Sesizari din partea agenților de protecție a mediului</i>                                                                                                                                                   |   | 3                    | 4             | 12            |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.f | Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                              | % | 0                    | 0             | 0             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>3,82</b>          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 46,88                | 56,73         | 62            |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>54,33</b>         |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                        | % | 0                    | 0             | 0             |

|       |                                                                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                          | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 2,75          |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              | % | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | 0             | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 1.2.o | Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % | 0,59          | 0,63          | 0,57          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0,60          |               |               |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori                                                                                         | % | 0,02          | 0,06          | 0,02          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                 | % | 50            | 80            | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 70            |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                     | % | 50            | 66,66         | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 70            |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                                        | % | 91,59         | 94,15         | 96,52         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 94,08         |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                                             | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                                    |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizări scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                                                                            | % |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |      |      |      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|------|------|
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                   |   | 0,01 | 0,01 | 0,01 |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |   | 0,42 | 0,38 | 0,33 |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                  |   | 2,96 | 3,15 | 3,35 |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                |   | 2,61 | 2,21 | 3,51 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0,50 |      |      |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                        | % | 100  | 100  | 100  |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 100  |      |      |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat                                                                                                                     | % | 0,39 | 0,25 | 2,33 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0,25 |      |      |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                                               |   |      |      |      |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                        |   |      |      |      |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                                         |   | 0    | 0    | 0    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0    |      |      |
| 2.1.b | Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      |   | 0    | 0    | 0    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0    |      |      |
| 2.2   | Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                     |   |      |      |      |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0    | 0    | 0    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0    |      |      |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității                                          | % | 0    | 0    | 0    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0    |      |      |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   | 0    | 0    | 0    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0    |      |      |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizați de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul II - 2015.

Astfel, în data de **8.09.2015**, s-a desfășurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului II- 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

|   |                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizator solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate trim.II-2015               |
| - | Centralizator nr. de solicitări de modificare a prevederilor contractuale aferent trim.II-2015 |
| - | Centralizator solicitări/asigurare recipiente, trim.II-2015                                    |
| - | Centralizator sesizări/reclamații, trim.II-2015                                                |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de

performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. - Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      |
| - | 1.1.d.- Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități                  |
| - | 1.2.a. – Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         |
| - | 1.2.b. – 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 utilizator, |
| - | 1.2.d.-Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                    |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidentele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

AMRSP

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile:**

| <b>Aprilie 2015</b>                           |                          |                    |                       |                    |                       |                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                  | <b>Tipuri activități</b> |                    |                       |                    |                       |                    |
|                                               | <b>Menajer</b>           |                    | <b>Stradal</b>        |                    | <b>Deszăpezire</b>    |                    |
|                                               | Solicitări modificări    | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile |
| <i>Institiții publice</i>                     | 1                        | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Persoane fizice</i>                        | 2                        | 2                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i>                   | 1                        | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Agenti economici</i>                       | 49                       | 44                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <b>Procentul indicatorului este de 90,57%</b> |                          |                    |                       |                    |                       |                    |

| <b>Mai 2015</b>                               |                          |                    |                       |                    |                       |                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                  | <b>Tipuri activități</b> |                    |                       |                    |                       |                    |
|                                               | <b>Menajer</b>           |                    | <b>Stradal</b>        |                    | <b>Deszăpezire</b>    |                    |
|                                               | Solicitări modificări    | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile |
| <i>Institiții publice</i>                     | 1                        | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Persoane fizice</i>                        | 3                        | 2                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i>                   | 1                        | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Agenti economici</i>                       | 52                       | 47                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <b>Procentul indicatorului este de 89,47%</b> |                          |                    |                       |                    |                       |                    |

| <b>Iunie 2015</b>                             |                          |                    |                       |                    |                       |                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                  | <b>Tipuri activități</b> |                    |                       |                    |                       |                    |
|                                               | <b>Menajer</b>           |                    | <b>Stradal</b>        |                    | <b>Deszăpezire</b>    |                    |
|                                               | Solicitări modificări    | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile |
| <i>Institiții publice</i>                     | 3                        | 2                  | 1                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Persoane fizice</i>                        | 6                        | 6                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i>                   | 0                        | 0                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Agenti economici</i>                       | 70                       | 67                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <b>Procentul indicatorului este de 93,75%</b> |                          |                    |                       |                    |                       |                    |

**Indicatorul 1.1.d.- Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități:**

| <b>Aprilie 2015</b>                         |                            |                      |                            |                      |                            |                         |
|---------------------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                | <b>Menajer</b>             |                      | <b>Stradal</b>             |                      | <b>Deszăpezire</b>         |                         |
|                                             | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări<br>rezolvate |
| <i>Instituții publice</i>                   | 1                          | 1                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Persoane fizice</i>                      | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Asociații prop/loc</i>                   | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Operatori economici</i>                  | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <b>Procentul indicatorului este de 100%</b> |                            |                      |                            |                      |                            |                         |

| <b>Mai 2015</b>                               |                            |                      |                            |                      |                            |                         |
|-----------------------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                  | <b>Menajer</b>             |                      | <b>Stradal</b>             |                      | <b>Deszăpezire</b>         |                         |
|                                               | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări<br>rezolvate |
| <i>Instituții publice</i>                     | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Persoane fizice</i>                        | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Asociații prop/loc</i>                     | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Operatori economici</i>                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <b>Procentul indicatorului: Nu este cazul</b> |                            |                      |                            |                      |                            |                         |

| <b>Iunie 2015</b>                             |                            |                      |                            |                      |                            |                         |
|-----------------------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                  | <b>Menajer</b>             |                      | <b>Stradal</b>             |                      | <b>Deszăpezire</b>         |                         |
|                                               | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări<br>îmbunătățire | Solicitări<br>rezolvate |
| <i>Instituții publice</i>                     | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Persoane fizice</i>                        | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Asociații prop/loc</i>                     | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <i>Operatori economici</i>                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                    | 0                          | 0                       |
| <b>Procentul indicatorului: Nu este cazul</b> |                            |                      |                            |                      |                            |                         |

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precoatare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

| <b>Aprilie 2015</b>                         |                          |                      |                |                      |                    |                      |
|---------------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                | <b>Tipuri activități</b> |                      |                |                      |                    |                      |
|                                             | <b>Menajer</b>           |                      | <b>Stradal</b> |                      | <b>Deszăpezire</b> |                      |
|                                             | Nr. solicitări           | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate | Nr. solicitări     | Recipiente asigurate |
| <i>Institiții publice</i>                   | 5                        | 5                    | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>                      | 38                       | 38                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Asociații prop./loc.</i>                 | 15                       | 15                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Agenti economici</i>                     | 57                       | 57                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <b>Procentul indicatorului este de 100%</b> |                          |                      |                |                      |                    |                      |

| <b>Mai 2015</b>                             |                          |                      |                |                      |                    |                      |
|---------------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                | <b>Tipuri activități</b> |                      |                |                      |                    |                      |
|                                             | <b>Menajer</b>           |                      | <b>Stradal</b> |                      | <b>Deszăpezire</b> |                      |
|                                             | Nr. solicitări           | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate | Nr. solicitări     | Recipiente asigurate |
| <i>Institiții publice</i>                   | 4                        | 4                    | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>                      | 36                       | 36                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Asociații prop./loc.</i>                 | 11                       | 11                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Agenti economici</i>                     | 68                       | 68                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <b>Procentul indicatorului este de 100%</b> |                          |                      |                |                      |                    |                      |

| <b>Iunie 2015</b>                           |                          |                      |                |                      |                    |                      |
|---------------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Categorii utilizatori</b>                | <b>Tipuri activități</b> |                      |                |                      |                    |                      |
|                                             | <b>Menajer</b>           |                      | <b>Stradal</b> |                      | <b>Deszăpezire</b> |                      |
|                                             | Nr. solicitări           | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate | Nr. solicitări     | Recipiente asigurate |
| <i>Institiții publice</i>                   | 6                        | 6                    | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>                      | 56                       | 56                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Asociații prop./loc.</i>                 | 14                       | 14                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <i>Agenti economici</i>                     | 59                       | 59                   | 0              | 0                    | 0                  | 0                    |
| <b>Procentul indicatorului este de 100%</b> |                          |                      |                |                      |                    |                      |

**Indicatorul 1.2.b - 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 utilizator:**

| <b>Aprilie 2015</b>                     |                                       |              |                |               |                             |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate |              |                |               | Observații |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice             | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                           | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 0                                     | 0            | 0              | 0             | 0                           | 0            | 0              | 0             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |

| <b>Mai 2015</b>                         |                                       |              |                |               |                             |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate |              |                |               | Observații |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice             | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                           | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 0                                     | 0            | 0              | 0             | 0                           | 0            | 0              | 0             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |

| <b>Iunie 2015</b>                       |                                       |              |                |               |                             |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate |              |                |               | Observații |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice             | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                           | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 0                                     | 0            | 0              | 0             | 0                           | 0            | 0              | 0             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | Nu este cazul               |              |                |               |            |

**Indicatorul 1.2.d.- Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare:**

| <b>Aprilie 2015</b>                     |                                       |              |                |               |                                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-------------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate <5 zile |              |                |               | Observații |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice                     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 0                                     | 0            | 0              | 0             | 0                                   | 0            | 0              | 0             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |

| <b>Mai 2015</b>                  |                                       |              |                |               |                                     |              |                |               |            |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-------------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                         | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate <5 zile |              |                |               | Observații |
|                                  | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice                     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                  | 0                                     | 0            | 0              | 0             | 0                                   | 0            | 0              | 0             |            |
| Procent pentru persoanele fizice |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |

|                                         |                                       |              |                |               |                                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-------------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Iunie 2015                              |                                       |              |                |               |                                     |              |                |               |            |
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate <5 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice                     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 0                                     | 0            | 0              | 0             | 0                                   | 0            | 0              | 0             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |
| Procent pentru institutii publice       |                                       |              |                |               | Nu este cazul                       |              |                |               |            |

#### 4.2.3. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate în sectorul 1 în trimestrul III - 2015

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis in data de 05.11.2015, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III - 2015*, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

##### S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim III - 2015

| Nr. crt.                          | Denumire indicator de performanta                                                             | U. M                                                                                                                                                                                           | Trim III 2015                                                                        |               |               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                   |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                | Iulie                                                                                | August        | Sept          |
| 1.                                | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                            |                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |               |               |
| 1.1.                              | Contractarea serviciilor de salubritate                                                       |                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |               |               |
| 1.1.a                             | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori | %                                                                                                                                                                                              |                                                                                      |               |               |
|                                   | Persoane fizice                                                                               |                                                                                                                                                                                                | 96,97                                                                                | 83,72         | 95,45         |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                             |                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | Agenți economici                                                                              |                                                                                                                                                                                                | 89,91                                                                                | 82,35         | 73,79         |
|                                   | Instituții publice                                                                            |                                                                                                                                                                                                | Nu este cazul                                                                        | 50            | 100           |
|                                   | Total trimestru                                                                               |                                                                                                                                                                                                | 84,24                                                                                |               |               |
|                                   | 1.1.b                                                                                         |                                                                                                                                                                                                | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice | %             |               |
| Persoane fizice                   |                                                                                               | 100                                                                                                                                                                                            | 97,22                                                                                |               | 100           |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                               | 66,67                                                                                                                                                                                          | 50                                                                                   |               | 100           |
| Agenți economici                  |                                                                                               | 93,88                                                                                                                                                                                          | 94,90                                                                                |               | 96,26         |
| Instituții publice                |                                                                                               | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  | 100                                                                                  |               | 87,50         |
| Total trimestru                   |                                                                                               | 95,61                                                                                                                                                                                          |                                                                                      |               |               |
| 1.1.c                             |                                                                                               | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                      | %                                                                                    |               |               |
|                                   | Persoane fizice                                                                               | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100           | 66,67         |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                             | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100           | 66,67         |
|                                   | Agenți economici                                                                              | 92,45                                                                                                                                                                                          |                                                                                      | 91,67         | 91,38         |
|                                   | Instituții publice                                                                            | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  |                                                                                      | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                   | Total trimestru                                                                               | 91,62                                                                                                                                                                                          |                                                                                      |               |               |
|                                   | 1.1.d                                                                                         | Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități |                                                                                      | %             | Nu este cazul |
| Total trimestru                   |                                                                                               | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  |                                                                                      |               |               |
| 1.2                               | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                        |                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |                      |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
| 1.2.a | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | % | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.b | 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 | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.c | Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                  | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.d | Procentul de solicitări de la lit.c), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare                                                                                                                 | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % | 0                    | 0             | 0             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.f | Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                              | % | 0                    | 0             | 0             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % | 2,62                 | 2,48          | 2,52          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>2,54</b>          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 55,47                | 49,88         | 47,31         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>50,86</b>         |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                        | % | 0                    | 0             | 0             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                                 | % | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                             | % | 2,52                 | 1,98          | 4,82          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>3,14</b>          |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori        | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |

|       |                                                                                                                                                           |   |               |               |               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100           |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                | % | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100           |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                        | % | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100           |               |               |
| 1.2.o | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | % | 0,52          | 0,97          | 0,64          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0,66          |               |               |
| 1.3   | Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor                                                                                                         |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori                                           | % |               |               |               |
|       | Numărul de reclamații privind facturarea                                                                                                                  |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Numărul total de utilizatori                                                                                                                              |   | 237.274       | 237.302       | 237.426       |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0             |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                   | % | Nu este cazul | 100           | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100           |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                       | % | Nu este cazul | 100           | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100           |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                          | % | 59,01         | 84,25         | 89,31         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 75,13         |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                               | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100           |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                              | % | 0,17          | 0,15          | 0,20          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0,53          |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                | % | 99,76         | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 99,92         |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat                                                                                             | % | 0,47          | 0,26          | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0,24          |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                       |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                 |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                              |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0             |               |               |
| 2.2   | Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                             |   |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |          |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|---|---|
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității |   | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității                                          | % | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizați de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul III - 2015.

Astfel, în data de **11.11.2015**, respectiv în data de **08.12.2015**, s-a desfășurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului III- 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

|   |                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizatorul solicitări Îmbunătățire a prevederilor contractuale aferent trimIII-2015 |
| - | Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2015           |
| - | Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. III-2015                                     |
| - | Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2015                       |
| - | Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-2015                  |
| - | Centralizator emiterie/încasare facturi, trim.III-2015                                   |
| - | Centralizator gestionare deșeuri trim.III-2015                                           |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                                     |
| - | 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;            |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                                     |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                     |
| - | 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                                      |
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;  |
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                          |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |

|   |                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 65elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                |
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                          |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor; |
| - | 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                 |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Iulie 2015</b>                         |                                       |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                     | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|                                           | Menajer                               |                                                | Stradal                               |                                                | Dszăpezire                            |                                                |
|                                           | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| Institutii publice                        | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice                           | 3                                     | 3                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari                         | 3                                     | 3                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori economici                       | 53                                    | 49                                             | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| <b>Total</b>                              | <b>59</b>                             | <b>55</b>                                      | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procent pentru asociațiile de proprietari |                                       |                                                | <b>100%</b>                           |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru operatorii economici       |                                       |                                                | <b>92,45%</b>                         |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice            |                                       |                                                | <b>100%</b>                           |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice         |                                       |                                                | <b>Nu este cazul</b>                  |                                                |                                       |                                                |

| <b>August 2015</b>                          |                                       |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|                                             | Menajer                               |                                                | Stradal                               |                                                | Dszăpezire                            |                                                |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| Institutii publice                          | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice                             | 6                                     | 6                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari                           | 2                                     | 2                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori economici                         | 48                                    | 44                                             | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| <b>Total</b>                                | <b>56</b>                             | <b>52</b>                                      | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari |                                       |                                                | <b>100%</b>                           |                                                |                                       |                                                |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       |                                                | <b>91,67%</b>                         |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice              |                                       |                                                | <b>100%</b>                           |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice           |                                       |                                                | <b>Nu este cazul</b>                  |                                                |                                       |                                                |

| <b>Septembrie 2015</b> |                                       |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori  | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|                        | Menajer                               |                                                | Staradal                              |                                                | Dszăpezire                            |                                                |
|                        | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| Institutii publice     | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice        | 3                                     | 2                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |

|                                             |               |           |          |          |          |          |
|---------------------------------------------|---------------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| As.propr/locatari                           | 3             | 2         | 0        | 0        | 0        | 0        |
| Operatori economici                         | 58            | 53        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| <b>Total</b>                                | <b>64</b>     | <b>57</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| Procentul pentru persoanele fizice          | 66,67%        |           |          |          |          |          |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari | 66,67%        |           |          |          |          |          |
| Procentul pentru operatorii economici       | 91,38%        |           |          |          |          |          |
| Procent pentru instituții publice           | Nu este cazul |           |          |          |          |          |

**Ponderea indicatorului este de 91,62%.**

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 179 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 164 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

La acest indicator valorile au fost inversate în Raportul Romprest privind evoluția indicatorilor pentru trimestrul III 2015, în sensul că valorile pentru numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale sunt trecute la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile (s-a inversat numărătorul cu numitorul din formula de calcul).

**Indicatorul 1.1.d. - Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati:**

Nu s-au înregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

|                 |                                                                                                                                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Iulie 2015      | au fost înregistrate un număr de 127 de cereri de recipiente de pre colectare, din care s-au asigurat un număr de 127 de recipiente, rezultând un procent de 100% |
| august 2015     | au fost înregistrate un număr de 133 cereri de recipiente de pre colectare, din care s-au asigurat un număr de 133 de recipiente, rezultând un procent de 100%.   |
| septembrie 2015 | au fost înregistrate un număr de 149 cereri de recipiente de pre colectare, din care s-au asigurat un număr de 149 de recipiente, rezultând un procent de 100%.   |

**Procentul indicatorului este de 100%,** ceea ce înseamnă că operatorul a răspuns afirmativ la toate solicitările utilizatorilor.

**Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                 |                                                                                                                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Iulie 2015      | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 12.053,35 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 6.685,91 tone de deseuri |
| august 2015     | dintr-o cantitate totala de de 11.711,16 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 5.842,07 tone                           |
| septembrie 2015 | dintr-o cantitate totala de 12.464,58 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 5.896,71 tone                              |

**Procentul indicatorului este de 50,86%**

**Indicatorul 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

Nu au fost aplicate penalități contractuale în trimestrul III - 2015.

**Procentul indicatorului este de 0%**

**Indicatorul 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| Iulie 2015            |                      |           |            |           |             |           |          |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|----------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs<br>. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |          |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |          |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |          |
| Persoane fizice       | 0                    | 0         | 2          | 2         | 0           | 0         |          |

|                     |          |          |          |          |          |          |  |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| Asociații           | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| Operatori economici | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| <b>Total</b>        | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |  |

| August 2015           |                      |           |            |           |             |           |     |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|-----|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |     |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |     |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |     |
| Persoane fizice       | 1                    | 1         | 0          | 0         | 0           | 0         |     |
| Asociații             | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |     |
| Operatori economici   | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |     |
| Total                 | 1                    | 1         | 0          | 0         | 0           | 0         |     |

| Septembrie 2015       |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Asociații             | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul III - 2015**

**Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

| <b>Iulie 2015</b>        |                          |                       |                          |                         |            |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observații |
| 0                        | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| Institutii Publice       | 408                      | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| Persoane fizice          | 232000                   | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| As.proprietari           | 1839                     | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| Operatori ec.            | 3027                     | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| <b>Total</b>             | <b>237274</b>            | <b>0</b>              | <b>0</b>                 | <b>0</b>                |            |

| <b>August 2015</b>       |                          |                       |                          |                         |            |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observații |
| 0                        | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| Institutii Publice       | 408                      | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| Persoane fizice          | 232000                   | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| As.proprietari           | 1839                     | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| Operatori ec.            | 3055                     | 1                     | 0                        | 1                       | 0          |
| <b>Total</b>             | <b>237302</b>            | <b>0</b>              | <b>0</b>                 | <b>0</b>                | <b>0</b>   |

| <b>Septembrie 2015</b>   |                          |                       |                          |                         |            |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observații |
| 0                        | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| Institutii Publice       | 408                      | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| Persoane fizice          | 232000                   | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| As.proprietari           | 1839                     | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| Operatori ec.            | 3079                     | 0                     | 0                        | 0                       | 0          |
| <b>Total</b>             | <b>237426</b>            | <b>0</b>              | <b>0</b>                 | <b>0</b>                | <b>0</b>   |

*Ponderea indicatorului este nesemnificativă, întrucât nu s-a înregistrat decât o singură reclamație privind facturarea în perioada trimestrului III.*

**Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile:**

| <b>Iulie 2015</b>     |                            |                               |            |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|------------|
| Categ. de utilizatori | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Observații |
| 0                     | 1                          | 2                             | 3          |
| Institutii Publice    | 0                          | 0                             |            |
| Persoane fizice       | 0                          | 0                             |            |
| As. proprietari       | 0                          | 0                             |            |
| Operatori economici   | 0                          | 0                             |            |
| <b>Total</b>          | <b>0</b>                   | <b>0</b>                      |            |

| <b>August 2015</b>    |                            |                               |            |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|------------|
| Categ. de utilizatori | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Observații |
| 0                     | 1                          | 2                             | 3          |
| Institutii Publice    | 0                          | 0                             |            |
| Persoane fizice       | 0                          | 0                             |            |
| As. proprietari       | 0                          | 0                             |            |
| Operatori economici   | 1                          | 1                             |            |
| <b>Total</b>          | <b>1</b>                   | <b>1</b>                      |            |

| <b>Septembrie 2015</b> |                            |                               |            |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------|
| Categ. de utilizatori  | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Observații |
| 0                      | 1                          | 2                             | 3          |
| Institutii Publice     | 0                          | 0                             |            |
| Persoane fizice        | 0                          | 0                             |            |
| As. proprietari        | 0                          | 0                             |            |
| Operatori economici    | 0                          | 0                             |            |
| <b>Total</b>           | <b>0</b>                   | <b>0</b>                      |            |

**Ponderea indicatorului este de 100%**

**Indicatorul 1.2.b - Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

*În trimestrul III 2015 nu s-au înregistrat reclamații privind cantitățile de servicii prestate.*

**Indicatorul 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

*Nu s-a înregistrat nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate în trimestrul III-2015. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate a activității prestate, putem trage concluzia că prestațiile operatorului pentru toți utilizatorii serviciilor de salubritate din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.*

**Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna            | Cantitatea totala de deseuri colectate | Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv | Observații |
|--------|-----------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
| 1      | Iulie 2015      | 12053,35                               | 315,42                                          |            |
| 2      | August 2015     | 11711,16                               | 290,20                                          |            |
| 3      | Septembrie 2015 | 12464,58                               | 314,71                                          |            |

**Procentul indicatorului este de 2,54%**

*AMRSP consideră că acest procent este destul de mic și dacă acest ritm nu se va îmbunătăți, nu va fi posibilă atingerea țintelor europene la termenele stabilite.*

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr.crt                                      | Luna            | Cantitatea totala de deseuri colectate | Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract | Observații |
|---------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|
| 1                                           | Iulie 2015      | 12053,35                               | 12053,35                                                   |            |
| 2                                           | August 2015     | 11711,16                               | 11711,16                                                   |            |
| 3                                           | Septembrie 2015 | 12464,58                               | 12464,58                                                   |            |
| <b>Procentul indicatorului este de 100%</b> |                 |                                        |                                                            |            |

AMRSP

**Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. I) care s-au dovedit justificate:**

| <b>Iulie 2015</b>        |                      |                                 |                     |                                 |                      |                                 |
|--------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                                 |                     |                                 |                      |                                 |
|                          | Menajer              |                                 | Stradal             |                                 | Deszăpezire          |                                 |
|                          | Nr.total reclamatii  | Nr.total reclamatii justificate | Nr.total reclamatii | Nr.total reclamatii justificate | Nr. total reclamatii | Nr.total reclamatii justificate |
| Institutii Publice       | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| Persoane fizice          | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 2                    | 2                               |
| As. proprietari          | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| Op. economici            | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| <b>Total</b>             | <b>0</b>             | <b>0</b>                        | <b>0</b>            | <b>0</b>                        | <b>2</b>             | <b>2</b>                        |

| <b>August 2015</b>       |                      |                                 |                     |                                 |                      |                                 |
|--------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                                 |                     |                                 |                      |                                 |
|                          | Menajer              |                                 | Stradal             |                                 | Deszăpezire          |                                 |
|                          | Nr.total reclamatii  | Nr.total Reclamatii justificate | Nr.total reclamatii | Nr.total Reclamatii justificate | Nr. total reclamatii | Nr.total Reclamatii justificate |
| Institutii Publice       | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| Persoane fizice          | 1                    | 1                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| As. proprietari          | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| Op. economici            | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| <b>Total</b>             | <b>1</b>             | <b>1</b>                        | <b>0</b>            | <b>0</b>                        | <b>0</b>             | <b>0</b>                        |

| <b>Septembrie 2015</b>   |                      |                                 |                     |                                 |                      |                                 |
|--------------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                                 |                     |                                 |                      |                                 |
|                          | Menajer              |                                 | Stradal             |                                 | Deszăpezire          |                                 |
|                          | Nr.total reclamatii  | Nr.total reclamatii justificate | Nr.total reclamatii | Nr.total Reclamatii justificate | Nr. total reclamatii | Nr.total reclamatii justificate |
| Institutii Publice       | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| Persoane fizice          | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| As. proprietari          | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| Op. economici            | 0                    | 0                               | 0                   | 0                               | 0                    | 0                               |
| <b>Total</b>             | <b>0</b>             | <b>0</b>                        | <b>0</b>            | <b>0</b>                        | <b>0</b>             | <b>0</b>                        |

**Procentul indicatorului este de 100%**

**Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;**

| <b>Iulie 2015</b>        |                        |                                           |                        |                                           |                      |                                           |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                           |                        |                                           |                      |                                           |
|                          | Menajer                |                                           | Stradal                |                                           | Deszăpezire          |                                           |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr. total reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| Persoane fizice          | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 2                    | 2                                         |
| As. proprietari          | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| Op. economici            | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| <b>Total</b>             | <b>0</b>               | <b>0</b>                                  | <b>0</b>               | <b>0</b>                                  | <b>2</b>             | <b>2</b>                                  |

| <b>August 2015</b>       |                        |                                           |                        |                                           |                      |                                           |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                           |                        |                                           |                      |                                           |
|                          | Menajer                |                                           | Stradal                |                                           | Deszăpezire          |                                           |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr. total reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| Persoane fizice          | 1                      | 1                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| As. proprietari          | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| Op. economici            | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| <b>Total</b>             | <b>1</b>               | <b>1</b>                                  | <b>0</b>               | <b>0</b>                                  | <b>0</b>             | <b>0</b>                                  |

| <b>Septembrie 2015</b>   |                        |                                           |                        |                                           |                      |                                           |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                           |                        |                                           |                      |                                           |
|                          | Menajer                |                                           | stradal                |                                           | Deszăpezire          |                                           |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr. total reclamatii | Nr.total reclamatii<br>rezolvate în<2zile |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| Persoane fizice          | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| As. proprietari          | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| Op. economici            | 0                      | 0                                         | 0                      | 0                                         | 0                    | 0                                         |
| <b>Total</b>             | <b>0</b>               | <b>0</b>                                  | <b>0</b>               | <b>0</b>                                  | <b>0</b>             | <b>0</b>                                  |

**Procentul indicatorului este de 100%**

**Indicatorul 2.1.a - Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență:**

La acest indicator în tot trimestrul III din anul 2015, nu s-au înregistrat la operator nicio sesizare de la nicio categorie de utilizatori, referitoare la cantitățile prestațiilor efectuate și regăsite în facturile emise către acești utilizatori. Acest fapt, relevă respectarea de către operator a obligațiilor din licență, referitoare la efectuarea prestațiilor.

Procentul indicatorului este de 1,46%

**4.2.4. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate în sectorul 1 în trimestrul IV - 2015**

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis în data de 03.02.2016 Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV- 2015, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

**S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim IV - 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                              | U.M. | Trim. IV 2015 |               |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|---------------|---------------|
|          |                                                                                                                                                                                                |      | Oct.          | Nov.          | Dec.          |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                             |      |               |               |               |
| 1.1.     | Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                        |      |               |               |               |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                  | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | 90,48         | 79,17         | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | 100           | 60,00         | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | 81,63         | 85,19         | 82,35         |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |      | 66,67         | 66,67         | 75            |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 83,13         |               |               |
| 1.1.b    | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | 98,75         | 97,10         | 82,14         |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |      | 100           | 100           | 66,67         |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 94,83         |               |               |
| 1.1.c    | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                      | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | 100           | 83,33         | 50            |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | Nu este cazul | 0             | 0             |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | 88,64         | 78,95         | 82,35         |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 81,07         |               |               |
| 1.1.d    | Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități | %    | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | Nu este cazul |               |               |
| 1.2      | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                         |      |               |               |               |
| 1.2.a    | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                         | %    | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 100           |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |                      |                      |                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1.2.b | 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 | % | Nu este cazul        | Nu este cazul        | Nu este cazul        |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.2.c | Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                 | % | Nu este cazul        | Nu este cazul        | Nu este cazul        |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.2.d | Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | % | Nu este cazul        | Nu este cazul        | Nu este cazul        |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % | 0                    | 0                    | 0                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| 1.2.f | Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                              | % | 0                    | 0                    | 0                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % | 2,38                 | 2,49                 | 5,27                 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>3,43</b>          |                      |                      |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 37,36                | 40,60                | 41,58                |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>39,87</b>         |                      |                      |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                        | % | 0                    | 0                    | 0                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                                 | % | 100                  | 100                  | 100                  |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                             | % | 1,79                 | 4,62                 | 23,98                |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>10,44</b>         |                      |                      |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori        | % |                      |                      |                      |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                      |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                     | % | Nu este cazul        | Nu este cazul        | Nu este cazul        |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au                                                                                                                                                                  | % | Nu este cazul        | Nu este cazul        | Nu este cazul        |

|       |                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                    |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.o | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deeurilor reciclabile | % | 0,64          | 0,62          | 0,61          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 0,62          |               |               |
| 1.3   | Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori                                         | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                         |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                       |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Agenți economici                                                                                                                                        |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Instituții publice                                                                                                                                      |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                 | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                     | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                        | % | 83,16         | 79,36         | 87,85         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 83,86         |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                             | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                    |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                            | % | 0,17          | 0,16          | 0,18          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 0,18          |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                              | % | 99,77         | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 99,92         |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat                                                                                           | % | 0             | 0             | 0,32          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 0,08          |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚĂ                                                                                                                       |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                              |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                               |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                            |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 2.2   | Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                           |   |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |          |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|---|---|
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității |   | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității                                          | % | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizati de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul IV - 2014.

Astfel, în data de **18.02.2016**, s-a desfășurat la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati în cursul trimestrului IV- 2015.

În cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

|   |                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizatorul solicitări Îmbunătățire a prevederilor contractuale aferent trimIV-2015 |
| - | Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2015           |
| - | Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. IV-2015                                     |
| - | Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2015                       |
| - | Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim IV-2015                  |
| - | Centralizator emitere/încasare facturi, trim.IV-2015                                    |
| - | Centralizator gestionare deșeuri trim.IV-2015                                           |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                                     |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                                     |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                     |
| - | 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                                      |
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;  |
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                          |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 75selective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |

|   |                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                          |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor; |
| - | 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                 |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Octombrie 2015</b>                     |                                       |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                     | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|                                           | Menajer                               |                                                | Stradal                               |                                                | Dszăpezire                            |                                                |
|                                           | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| Institutii publice                        | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice                           | 5                                     | 5                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari                         | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori ec.                             | 44                                    | 39                                             | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| <b>Total</b>                              | <b>49</b>                             | <b>44</b>                                      | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procent pentru asociațiile de proprietari |                                       |                                                | Nu este cazul                         |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru operatorii economici       |                                       |                                                | 89%                                   |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice            |                                       |                                                | 100%                                  |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice         |                                       |                                                | Nu este cazul                         |                                                |                                       |                                                |

| <b>Noiembrie 2015</b>                       |                                       |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|                                             | Menajer                               |                                                | Stradal                               |                                                | Dszăpezire                            |                                                |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| Institutii publice                          | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice                             | 6                                     | 5                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari                           | 3                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori ec.                               | 57                                    | 45                                             | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| <b>Total</b>                                | <b>66</b>                             | <b>50</b>                                      | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari |                                       |                                                | 0%                                    |                                                |                                       |                                                |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       |                                                | 79%                                   |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice              |                                       |                                                | 83%                                   |                                                |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice           |                                       |                                                | Nu este cazul                         |                                                |                                       |                                                |

| <b>Decembrie 2015</b> |                                       |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |                                       |                                                |
|                       | Menajer                               |                                                | Staradal                              |                                                | Dszăpezire                            |                                                |
|                       | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| Institutii publice    | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Persoane fizice       | 2                                     | 1                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| As.propr/locatari     | 1                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| Operatori ec.         | 51                                    | 42                                             | 0                                     | 0                                              | 0                                     | 0                                              |
| <b>Total</b>          | <b>54</b>                             | <b>43</b>                                      | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |

|                                             |               |
|---------------------------------------------|---------------|
| Procentul pentru persoanele fizice          | 50%           |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari | 0%            |
| Procentul pentru operatorii economici       | 82%           |
| Procent pentru instituții publice           | Nu este cazul |

**Ponderea indicatorului este de 81,07%.**

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 169 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 137 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

La acest indicator, toate solicitările de modificari ale prevederilor contractuale au fost rezolvate.

**Indicatorul 1.1.d. - Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**

*Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.*

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| Octombrie 2015 |                           |                      |           |          |             |           |          |      |
|----------------|---------------------------|----------------------|-----------|----------|-------------|-----------|----------|------|
| Nr. crt.       | Tipodimensiuni recipiente | Tipuri de activități |           |          |             |           |          | Obs. |
|                |                           | Menajer              |           |          | Stradal     |           |          |      |
|                |                           | Nr. solicit          | Asigurate | Val. ind | Nr. solicit | Asigurate | Val. ind |      |
| 1              | 60 l                      | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 2              | 120l                      | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 3              | 240l                      | 60                   | 60        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 4              | 1,1mc                     | 3                    | 3         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 5              | 2,5 mc                    | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 6              | 4 mc                      | 25                   | 25        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 7              | 5 mc                      | 9                    | 9         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 8              | 7 mc                      | 19                   | 19        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 9              | 10 mc                     | 18                   | 18        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 10             | 12 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 11             | 14 mc                     | 1                    | 1         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 12             | 15 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 13             | 20 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| Total          |                           | 135                  | 135       | 100%     | 0           | 0         | -        |      |

| Noiembrie 2015 |                           |                      |           |          |             |           |          |      |
|----------------|---------------------------|----------------------|-----------|----------|-------------|-----------|----------|------|
| Nr. crt.       | Tipodimensiuni recipiente | Tipuri de activități |           |          |             |           |          | Obs. |
|                |                           | Menajer              |           |          | Stradal     |           |          |      |
|                |                           | Nr. solicit          | Asigurate | Val. ind | Nr. solicit | Asigurate | Val. ind |      |
| 1              | 60 l                      | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 2              | 120l                      | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 3              | 240l                      | 61                   | 61        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 4              | 1,1mc                     | 1                    | 1         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 5              | 2,5 mc                    | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 6              | 4 mc                      | 19                   | 19        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 7              | 5 mc                      | 12                   | 12        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 8              | 7 mc                      | 17                   | 17        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 9              | 10 mc                     | 7                    | 7         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 10             | 12 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 11             | 14 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 12             | 15 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 13             | 20 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| Total          |                           | 117                  | 117       | 100%     | 0           | 0         | -        |      |

| Decembrie 2015 |                           |                      |           |          |             |           |          |      |
|----------------|---------------------------|----------------------|-----------|----------|-------------|-----------|----------|------|
| Nr. crt.       | Tipodimensiuni recipiente | Tipuri de activități |           |          |             |           |          | Obs. |
|                |                           | Menajer              |           |          | Stradal     |           |          |      |
|                |                           | Nr. solicit          | Asigurate | Val. ind | Nr. solicit | Asigurate | Val. ind |      |
| 1              | 60 l                      | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 2              | 120l                      | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 3              | 240l                      | 64                   | 64        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 4              | 1,1mc                     | 2                    | 2         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 5              | 2,5 mc                    | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 6              | 4 mc                      | 12                   | 12        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 7              | 5 mc                      | 9                    | 9         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 8              | 7 mc                      | 18                   | 18        | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 9              | 10 mc                     | 3                    | 3         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 10             | 12 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 11             | 14 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 12             | 15 mc                     | 0                    | 0         | -        | 0           | 0         | -        |      |
| 13             | 20 mc                     | 1                    | 1         | 100%     | 0           | 0         | -        |      |
| 14             | 24 mc                     | 1                    | 1         | 100%     |             |           |          |      |
| Total          |                           | 110                  | 110       | 100%     | 0           | 0         | -        |      |

**Procentul indicatorului este de 100%**, ceea ce înseamnă că operatorul a răspuns afirmativ la toate solicitările utilizatorilor.

**Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                |                                                                                                                                 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| octombrie 2015 | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 12963,78 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 4.843,08 de deseuri |
| noiembrie 2015 | dintr-o cantitate totala de de 12.544,83 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 5.093,56 tone                     |
| decembrie 2015 | dintr-o cantitate totala de 13.679,15 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 5.687,34 tone                        |

**Procentul indicatorului este de 39,87%**

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

*Nu au fost aplicate penalități contractuale în trimestrul IV 2015.*

**Procentul indicatorului este de 0%**

**Indicatorul 1.2.l - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

*Nu au fost înregistrate reclamații privind calitatea activității prestate.*

**Indicatorul 1.2.b - Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

*În trimestrul IV 2015 nu s-au înregistrat reclamații privind cantitățile de servicii prestate.*

**Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

*Nu s-a înregistrat nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate în trimestrul IV-2015. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate a activității prestate, putem trage concluzia că prestațiile operatorului pentru toți utilizatorii serviciilor de salubritate din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.*

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna      | Cantitatea totală de deseuri colectate | Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv | Observații |
|--------|-----------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
| 1      | Octombrie | 12963,78                               | 308,61                                          |            |
| 2      | Noiembrie | 12544,83                               | 312,53                                          |            |
| 3      | Decembrie | 13679,15                               | 721,54                                          |            |

**Procentul indicatorului este de 3,43%**

AMRSP consideră că acest procent s-a îmbunătățit față de trimestrul precedent, ceea ce este o evoluție în atingerea țintelor europene.

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna      | Cantitatea totală de deseuri colectate | Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract | Observații |
|--------|-----------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|
| 1      | Octombrie | 12963,78                               | 12963,78                                                   |            |
| 2      | Noiembrie | 12544,83                               | 12544,83                                                   |            |
| 3      | Decembrie | 13679,15                               | 13679,15                                                   |            |

**Procentul indicatorului este de 100%**

**S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2015**

| Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                                      | U.M | 2015          |                |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|----------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |     | Trim I        | Trim II        | Trim III      | Trim IV       |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                                  |     |               |                |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                                            |     |               |                |               |               |
| 1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | %   | 75,19         | 85,17          | 84,24         | 83,13         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 81,93         |                |               |               |
| 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                                          |     | 95,57         | 94,12          | 95,61         | 94,83         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 95,03         |                |               |               |
| 1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | %   | 90,91         | 91,58          | 91,62         | 81,07         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 88,79         |                |               |               |
| 1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activități                   | %   | Nu este cazul | 100            | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |                |               |               |
| 1.2 Masurarea si gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                             |     |               |                |               |               |
| 1.2.a - Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | %   | 100           | 100            | 100           | 100           |
| Total trimestru                                                                                                                                                                                                        |     | 100           |                |               |               |
| 1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | %   | Nu este cazul | Nu este cazul  | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |                |               |               |
| 1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | %   | Nu este cazul | Nu este cazul  | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |                |               |               |
| 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit. b)care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | %   | Nu este cazul | Nu este vcazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |                |               |               |
| 1.2.e - Numărul de sesizări din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | 0             | 0              | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 0             |                |               |               |
| 1.2.f - Nr. anual de sesizări din partea agentilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | 0             | 0              | 0             | 0             |

|                                                                                                                                                                                                                  |   |               |       |       |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|-------|-------|---------------|
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0             |       |       |               |
| 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                             | % | 4,35          | 3,82  | 2,54  | 3,43          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 3,53          |       |       |               |
| 1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                | % | 39,65         | 54,33 | 50,86 | 89,87         |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 46,17         |       |       |               |
| 1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritățile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activități                                                                 | % | Nu este cazul | 0     | 0     | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0             |       |       |               |
| 1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată                                                                                           | % | 100           | 100   | 100   | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |       |       |               |
| 1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                       | % | 3             | 2,75  | 3,14  | 10,44         |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 4,83          |       |       |               |
| 1.2.l - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | % | 100           | 100   | 100   | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |       |       |               |
| 1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate                                                                                                                            | % | 13,33         | 100   | 100   | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 71,11         |       |       |               |
| 1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice                                                                                                     | % | 100           | 0     | 100   | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |       |       |               |
| 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deseurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deseurilor reciclabile                                                | % | Nu este cazul | 0,60  | 0,66  | 0,62          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0,42          |       |       |               |
| 1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor                                                                                                                                                           |   |               |       |       |               |
| 1.3.a - Numărul de reclamatii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % | 0             | 0     | 0     | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0             |       |       |               |
| 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                  | % | Nu este cazul | 70    | 100   | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 85            |       |       |               |
| 1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate                                                                                                                                        | % | Nu este cazul | 70    | 100   | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 85            |       |       |               |
| 1.3.d - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a                                                                                                                                     | % | Nu este cazul | 94,08 | 75,13 | 83,86         |

|                                                                                                                                                                                                     |   |      |              |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|--------------|-------|-------|
| <b>facturilor emise, pe categorii de activități si utilizatori</b>                                                                                                                                  |   |      |              |       |       |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>84,35</b> |       |       |
| <b>1.3.e - Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori</b>                                                         |   | -    | 100          | 100   | 100   |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>100</b>   |       |       |
| <b>1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor</b>                                                                                                                                     |   |      |              |       |       |
| <b>1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori</b>                                                                           | % | 0,37 | 0,50         | 9,53  | 0,18  |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0,39</b>  |       |       |
| <b>1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice</b>                                                                          | % | 100  | 100          | 99,92 | 99,92 |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>99,96</b> |       |       |
| <b>1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat</b>                                                                                                                       | % | 0,23 | 0,25         | 0,24  | 0,08  |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0,2</b>   |       |       |
| <b>2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI</b>                                                                                                                                                       |   |      |              |       |       |
| <b>2.1 Indicatori de performanță garantati prin licenta de prestare a serviciului</b>                                                                                                               |   |      |              |       |       |
| <b>2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta</b>                                                                                        |   | 0    | 0            | 0     | 0     |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0</b>     |       |       |
| <b>2.1.b - Numarul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate</b>                                                                     |   | 0    | 0            | 0     | 0     |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0</b>     |       |       |
| <b>2.2 Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare/ prestare</b>                                                                             |   |      |              |       |       |
| <b>2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității</b> |   | 0    | 0            | 0     | 0     |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0</b>     |       |       |
| <b>2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)raportată la valoarea totală facturată</b>                                                                   | % | 0    | 0            | 0     | 0     |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0</b>     |       |       |
| <b>2.2.c - Numarul de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.</b>                                                                                    |   | 0    | 0            | 0     | 0     |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |      | <b>0</b>     |       |       |

#### 4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizați în sectorul 2.

Valorile Indicatorilor de Performanță realizați în cursul anului 2015 de operatorul serviciului de salubritate în sectorul 2, S.C. SUPERCOM S.A., sunt prezentați în continuare.

##### 4.3.1 Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate în sectorul 2 în trimestrul I - 2015

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis în data de 08.06.2015, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015*, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

##### S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim I - 2015

| Nr. crt.                          | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                              | U. M                                                                                                                                                                      | Trim I 2015                                                                          |               |               |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                   |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           | Ian                                                                                  | Feb           | Mart          |
| 1.                                | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                           |                                                                                      |               |               |
| 1.1                               | Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                           |                                                                                      |               |               |
| 1.1.a                             | Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | %                                                                                                                                                                         |                                                                                      |               |               |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  |               |               |
|                                   | 1.1.b                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice | %             |               |
| Persoane fizice                   |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                                                                                                       | 100                                                                                  |               | 100           |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                                                                                                       | 100                                                                                  |               | 100           |
| Agenți economici                  |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                                                                                                       | 100                                                                                  |               | 100           |
| Instituții publice                |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                                                                                                       | 100                                                                                  |               | 100           |
| Total trimestru                   |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                                                                                                       |                                                                                      |               |               |
| 1.1.c                             |                                                                                                                                                                                                                | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile | %                                                                                    |               | Nu este cazul |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                                | Nu este cazul                                                                                                                                                             |                                                                                      |               |               |
| 1.1.d                             | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități                 | %                                                                                                                                                                         | Nu este cazul                                                                        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           | Nu este cazul                                                                        |               |               |
| 1.2                               | Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                           |                                                                                      |               |               |
| 1.2.a                             | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari                                                                         | %                                                                                                                                                                         |                                                                                      |               |               |
|                                   | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | 120 l menajer                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                           | -                                                                                    | -             | -             |
|                                   | 240 l menajer                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  | 100           | 100           |
|                                   | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           | -                                                                                    | -             | -             |
|                                   | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                           | -                                                                                    | -             | -             |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           | 100                                                                                  |               |               |
| 1.2.b                             | 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 | %                                                                                                                                                                         |                                                                                      |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                               |   |                      |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                        |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                      |   | -                    | -             | -             |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | -             | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                     |   | -                    | -             | -             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.c | <b>Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                          | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                        |   | -                    | 100           | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                      |   | -                    | -             | -             |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | -             | -             |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                     |   | -                    | -             | -             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.d | <b>Procentul de solicitări de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare</b>                                                                                                       | % | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.e | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                           | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.f | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                           | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.g | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                           | % | 0,59                 | 0,87          | 0,90          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>0,79</b>          |               |               |
| 1.2.h | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                              | % | 0,59                 | 0,87          | 17,27         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>6,95</b>          |               |               |
| 1.2.i | <b>Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități</b>                                                                | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.j | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                         | % | 92,18                | 90,33         | 88,52         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>90,27</b>         |               |               |
| 1.2.k | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                     | % | 7,81                 | 9,67          | 11,48         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>9,73</b>          |               |               |
| 1.2.l | <b>Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b> | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                        |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                      |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | -             | 100           |
|       | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                             |   | -                    | -             | -             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.m | <b>Pondere din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                              | % |                      |               |               |

|       |                                                                                                                                                           |   |            |            |             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|------------|-------------|
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           |   | 100        | 100        | -           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |   | -          | 100        | 100         |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |   | 100        | -          | 100         |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |   | -          | -          | -           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 10         |            |             |
| 1.2.n | Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                        | % | 100        | 100        | 100         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100        |            |             |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | % | 0,92       | 0,59       | 1,16        |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0,89       |            |             |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                        |   |            |            |             |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                             | % |            |            |             |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           |   | 0,009      | 0,008      | 0,008       |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |   | 0,003      | 0,005      | 0,003       |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |   | 0,1        | 0,12       | 0,13        |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |   | -          | -          | -           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0,010      |            |             |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                  | % | 100        | 100        | 100         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100        |            |             |
| 1.3.c | Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate                                                                                       | % | 50         | 50         | 51,72       |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 50,59      |            |             |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                          | % | 92,44      | 96,10      | 98,41       |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 96,08      |            |             |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                               |   | 7235982,74 | 8199814,65 | 11237673,58 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 8208,94    | 7163,89    | 9267,16     |
|       |                                                                                                                                                           |   | -          |            |             |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                      |   |            |            |             |
| 1.4.a | Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                               | % |            |            |             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0,004      |            |             |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                               | % | 100        | 100        | 100         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 100        |            |             |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                           | % | 42,8       | 50         | 47,36       |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 47,22      |            |             |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                       |   |            |            |             |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                |   |            |            |             |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența                                                                 |   | 0          | 0          | 0           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0          |            |             |
| 2.1.b | Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                              |   | 0          | 0          | 0           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |   | 0          |            |             |

|              |                                                                                                                                                                                          |   |          |   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|---|---|
| <b>2.2</b>   | <b>Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare</b>                                                                     |   |          |   |   |
| <b>2.2.a</b> | <b>Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității</b> |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2.2.b</b> | <b>Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității</b>                                         | % | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2.2.c</b> | <b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b>                                                                                     |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezenții AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate* realizați de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul I - 2015.

Astfel, în data de **02.07.2015**, s-a desfășurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului I- 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

|   |                                                                          |
|---|--------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizator reclamații/sesizări aferent trimestrului I-2015            |
| - | Centralizator penalități aferent trimestrului I-2015                     |
| - | Centralizator colectare/valorificare deșeuri aferent trimestrului I-2015 |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări,                |
| - | 1.2.e.- Numărul de sesizări din patrea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale,             |
| - | 1.2.i. -Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități,                   |
| - | 1.2.o. -Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile, |
| - | 1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori.                                         |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

**Indicatorul 1.2.a. –Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

**Ianuarie 2015**

| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2                                    | 240l              | 73                          | 73                   | -                          | -                    |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 2                           | 2                    | -                          | -                    |            |
| 4                                    | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

**Februarie 2015**

| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                         | Număr recipiente asigurate |                         | Observatii |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|------------|
|                                      |                   | Menajer                     |                         | Reciclabil                 |                         |            |
|                                      |                   | Solicitari<br>recipiente    | Recipiente<br>asigurate | Solicitari<br>recipiente   | Recipiente<br>asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| 2                                    | 240l              | 153                         | 153                     | -                          | -                       |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 6                           | 6                       | -                          | -                       |            |
| 4                                    | 4mc               | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| 5                                    | 7mc               | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                       | -                          | -                       |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                         |                            |                         |            |

**Martie 2015**

| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2                                    | 240l              | 176                         | 176                  | -                          | -                    |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 2                           | 2                    | -                          | -                    |            |
| 4                                    | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

**Indicatorul 1.2.e.- Numărul de sesizări din patrea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale:**

*Nu au fost înregistrate sesizări în trimestrul I-2015.*

**Indicatorul 1.2.i-Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

*Nu s-au aplicat penalități contractuale în trimestrul I aferent anului 2015*

| <b>Ianuarie 2015</b>                         |                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt                                      | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1                                            | 31139551,74                                                              | 28693,3                                                            |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,92%</b> |                                                                          |                                                                    |

| <b>Februarie 2015</b>                        |                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt                                      | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1                                            | 3007910,65                                                               | 17618,45                                                           |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,59%</b> |                                                                          |                                                                    |

| <b>Martie 2015</b>                           |                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt                                      | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1                                            | 2989551,58                                                               | 34719,45                                                           |
| <b>Procentul indicatorului este de 1,16%</b> |                                                                          |                                                                    |

**Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                         |                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt                                      | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1                                            | 31139551,74                                                              | 28693,3                                                            |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,92%</b> |                                                                          |                                                                    |

| <b>Februarie 2015</b>                        |                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt                                      | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1                                            | 3007910,65                                                               | 17618,45                                                           |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,59%</b> |                                                                          |                                                                    |

| <b>Martie 2015</b>                           |                                                                          |                                                                    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt                                      | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1                                            | 2989551,58                                                               | 34719,45                                                           |
| <b>Procentul indicatorului este de 1,16%</b> |                                                                          |                                                                    |

**Indicatorul 1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                           |                     |                              |
|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Nr. crt                                        | Numărul de sesizări | Numărul total de utilizatori |
| 1                                              | 7                   | 278786                       |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,0025%</b> |                     |                              |

| <b>Februarie 2015</b>                          |                     |                              |
|------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Nr. crt                                        | Numărul de sesizări | Numărul total de utilizatori |
| 1                                              | 10                  | 278307                       |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,0035%</b> |                     |                              |

| <b>Martie 2015</b>                              |                     |                              |
|-------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| Nr. crt                                         | Numărul de sesizări | Numărul total de utilizatori |
| 1                                               | 19                  | 278193                       |
| <b>Procentul indicatorului este de 0,0068 %</b> |                     |                              |

**4.3.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate in sectorul 2 in trimestrul II - 2015**

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de **14.08.2015**, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

**S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim II - 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                              | U. M | Trim II 2015  |               |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|---------------|---------------|
|          |                                                                                                                                                                                                |      | April         | Mai           | Iun           |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                             |      |               |               |               |
| 1.1      | Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                        |      |               |               |               |
| 1.1.a    | Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori                                                                                                  | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                     |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 100           |               |               |
| 1.1.b    | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                     |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 100           |               |               |
| 1.1.c    | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                      | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                     |      | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | 100           |               |               |
| 1.1.d    | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități | %    |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                     |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      | Nu este cazul |               |               |
| 1.2      | Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate                                                                                                                                         |      |               |               |               |
| 1.2.a    | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari                                                         | %    |               |               |               |
|          | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                  |      | 100           | 100           | 100           |
|          | 120 l menajer                                                                                                                                                                                  |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | 240 l menajer                                                                                                                                                                                  |      | 100           | 100           | 100           |
|          | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                              |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                               |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                               |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |      |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |                      |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
| 1.2.b | 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 | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | 100           | Nu este cazul |
|       | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.c | Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                  | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|       | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.d | Procentul de solicitări de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                               | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|       | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   |                      |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % | 0,94                 | 1,06          | 0,77          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0,93</b>          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 12,09                | 7,34          | 4,94          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>8,19</b>          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                        | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                 | % | 84,76                | 83,75         | 84,91         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>84,47</b>         |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                             | % | 15,24                | 16,25         | 16,25         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>15,53</b>         |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea                                                                                   | % |                      |               |               |

|              |                                                                                                                                                                  |   |                   |               |               |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------|---------------|---------------|
|              | <b>activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b>                                                                                 |   |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                           |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                         |   | 100               | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                          |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | 100           |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.2.m</b> | <b>Pondere din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                 | % |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                           |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                         |   | 100               | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                          |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | 100           |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.2.n</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice</b>                                                        | % | 100               | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.2.o</b> | <b>Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b> | % | 232,52            | 236,75        | 252,67        |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>240,67</b>     |               |               |
| <b>1.3</b>   | <b>Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>                                                                                                        |   |                   |               |               |
| <b>1.3.a</b> | <b>Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                                             | % |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                           |   | 0,024             | 0,032         | 0,023         |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                         |   | 0,0078            | 0,01          | 0,011         |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                          |   | 0,034             | 0,034         | 0,084         |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>0,014</b>      |               |               |
| <b>1.3.b</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                                                  | % |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                           |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                         |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                          |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.3.c</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit. a, care s-au dovedit justificate</b>                                                                                       | % | 93,75             | 95,12         | 92,68         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>90,94</b>      |               |               |
| <b>1.3.d</b> | <b>Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori</b>                          | % |                   |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>131.784,31</b> |               |               |
| <b>1.3.e</b> | <b>Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori</b>                               |   |                   |               |               |
|              | <i>Valoarea totală a facturilor emise</i>                                                                                                                        |   | 11965699,83       | 11433108,28   | 11663763,7    |
|              | <i>Cantitățile de servicii prestate</i>                                                                                                                          |   | 9124,51           | 8875,13       | 8606,39       |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   |                   |               |               |
| <b>1.4</b>   | <b>Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>                                                                                                      |   |                   |               |               |
| <b>1.4.a</b> | <b>Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori</b>                                               | % |                   |               |               |
|              |                                                                                                                                                                  |   |                   |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |         |     |     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------|-----|-----|
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,00252 |     |     |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                      | % | 100     | 100 | 100 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100     |     |     |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                  | % | 100     | 100 | 100 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100     |     |     |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                                                                              |   |         |     |     |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                       |   |         |     |     |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența                                                                                        |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.1.b | Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   |         |     |     |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |         |     |     |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activității                                        | % | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate* realizați de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul II - 2015.

Astfel, în data de **01.09.2015**, s-a desfășurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului II- 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizator solicitari/ modificari contractuale aferent trimestrului II-2015 |
| - | Centralizator reclamatii/sesizari aferent trimestrului II-2015                 |
| - | Centralizator colectare/valorificare deșeuri aferent trimestrului II-2015      |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c.-Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile. |
| - | 1.1.d.-Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate,                                                                       |

|   |                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.                                                                                                                         |
| - | 1.2.b.-Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori. |
| - | 1.2.d. -Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare,                                                                                                                 |
| - | 1.2.h.-Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.                                                                                                      |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.1.c.- Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Aprilie 2015</b>                       |                                       |                                                |                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori                     | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator |
| 0                                         | 1                                     | 2                                              | 3                 |
| Institutii publice                        | -                                     | -                                              | -                 |
| Persoane fizice                           | 23                                    | 23                                             | 100               |
| As.prop./locatari                         | 14                                    | 14                                             | 100               |
| Operatori economici                       | 3                                     | 3                                              | 100               |
| <b>Total</b>                              | <b>40</b>                             | <b>40</b>                                      | <b>100</b>        |
| Procent pentru persoanele fizice          |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |
| Procent pentru asociatiile de proprietari |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |
| Procent pentru operatorii economici       |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |

| <b>Mai 2015</b>                             |                                       |                                                |                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator |
| 0                                           | 1                                     | 2                                              |                   |
| Institutii publice                          | -                                     | -                                              | -                 |
| Persoane fizice                             | 28                                    | 28                                             | 100               |
| As.prop./locatari                           | 11                                    | 11                                             | 100               |
| Operatori economici                         | 5                                     | 5                                              | 100               |
| <b>Total</b>                                | <b>44</b>                             | <b>44</b>                                      | <b>100</b>        |
| Procentul pentru persoanele fizice          |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |
| Procentul pentru asociatiile de proprietari |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |

| <b>Iunie 2015</b>                           |                                       |                                                |                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator |
| 0                                           | 1                                     | 2                                              | 3                 |
| Institutii publice                          | -                                     | -                                              | -                 |
| Persoane fizice                             | 27                                    | 27                                             | 100               |
| As.prop./locatari                           | 12                                    | 12                                             | 100               |
| Operatori economici                         | 3                                     | 3                                              | 100               |
| <b>Total</b>                                | <b>42</b>                             | <b>42</b>                                      | <b>100</b>        |
| Procentul pentru persoanele fizice          |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |
| Procentul pentru asociatiile de proprietari |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       | <b>100%</b>                                    |                   |

**Procentul indicatorului este de 100%**

**Indicatorul 1.1.d. - Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități:**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate nu a înregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatiilor sale, astfel incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar

*acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatiilor, utilizatorii prestatiilor nu au avut nimic de reprosat.*

**Indicatorul 1.2.b. 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>Aprilie 2015</b> |                            |                         |
|---------------------|----------------------------|-------------------------|
| Nr.crt              | Categorii de utilizatori   | Nr. total de reclamatii |
| 1                   | <i>Instituții publice</i>  | -                       |
| 2                   | <i>Persoane fizice</i>     | 1                       |
| 3                   | <i>As. Proprietari</i>     | -                       |
| 4                   | <i>Operatori economici</i> | -                       |

| <b>Mai 2015</b> |                            |                         |
|-----------------|----------------------------|-------------------------|
| Nr.crt          | Categorii de utilizatori   | Nr. total de reclamatii |
| 1               | <i>Instituții publice</i>  | -                       |
| 2               | <i>Persoane fizice</i>     | 1                       |
| 3               | <i>As. proprietari</i>     | -                       |
| 4               | <i>Operatori economici</i> | 2                       |

| <b>Iunie 2015</b> |                            |                         |
|-------------------|----------------------------|-------------------------|
| Nr.crt            | Categorii de utilizatori   | Nr. total de reclamatii |
| 1                 | <i>Instituții publice</i>  | -                       |
| 2                 | <i>Persoane fizice</i>     | -                       |
| 3                 | <i>As. proprietari</i>     | -                       |
| 4                 | <i>Operatori economici</i> | 1                       |

**Procentul indicatorului este de 100%**

*Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2015, s-au inregistrat doar 5 reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Cele 5 reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.*

**Indicatorul 1.2.d. - Procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare:**

| <b>Aprilie 2015</b> |                            |                               |                                                      |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt              | Categorii utilizatori      | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1                   | <i>Instituții publice</i>  | -                             | -                                                    |
| 2                   | <i>Persoane fizice</i>     | 1                             | 1                                                    |
| 3                   | <i>As. proprietari</i>     | -                             | -                                                    |
| 4                   | <i>Operatori economici</i> | -                             | -                                                    |

| <b>Mai 2015</b> |                            |                               |                                                      |
|-----------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt          | Categorii utilizatori      | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1               | <i>Instituții publice</i>  | -                             | -                                                    |
| 2               | <i>Persoane fizice</i>     | 1                             | 1                                                    |
| 3               | <i>As. proprietari</i>     | -                             | -                                                    |
| 4               | <i>Operatori economici</i> | 2                             | 2                                                    |

| <b>Iunie 2015</b> |                           |                               |                                                      |
|-------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt            | Categorii utilizatori     | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1                 | <i>Instituții publice</i> | -                             | -                                                    |
| 2                 | <i>Persoane fizice</i>    | -                             | -                                                    |

|   |                     |   |   |
|---|---------------------|---|---|
| 3 | As. proprietari     | - | - |
| 4 | Operatori economici | 1 | 1 |

Procentul indicatorului este de 100 %.

**Indicatorul 1.2.h. - Cantitatea de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|              |                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| aprilie 2015 | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9124,51 tone de deseuri, din care s-au colectat selectiv 86,18 tone de deseuri |
| mai 2015     | dintr-o cantitate totala de de 8875,14 tone de deseuri, s-a colectat selectiv 93,66 tone                                     |
| iunie 2015   | dintr-o cantitate totala de 8606,40 tone de deseuri, s-au colectat selectiv 66,30 tone                                       |

Procentul indicatorului este de 8,19%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 8,19% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deeurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 8,19% realizat de catre S.C. SUPERCOM S.A. in trim.II-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tintei pana in anul 2020.

**4.3.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate in sectorul 2 in trimestrul III - 2015**

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 06.11.2015, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III - 2015, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

**S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim III - 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                         | U<br>·<br>M | Trim III 2015 |        |      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|--------|------|
|          |                                                                                                                                                                           |             | Iulie         | August | Sept |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                        |             |               |        |      |
| 1.1      | Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                   |             |               |        |      |
| 1.1.a    | Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori                                                                             | %           |               |        |      |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                           |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                         |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                          |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                        |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                           |             | 100           |        |      |
| 1.1.b    | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                      | %           |               |        |      |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                           |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                         |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                          |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                        |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                           |             | 100           |        |      |
| 1.1.c    | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile | %           |               |        |      |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                           |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                         |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                          |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                        |             | 100           | 100    | 100  |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                           |             | 100           |        |      |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1.1.d | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități                 | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2   | Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
| 1.2.a | Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari                                                                          | % |               |               |               |
|       | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul | 100           | 100           |
|       | 120 l menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 240 l menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.b | 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 | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.c | Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                 | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.d | Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                               | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale și locale                                                                   | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaților centrale și locale                                                                   | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % | 0,41          | 0,71          | 0,54          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 0,55          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 2,35          | 2,13          | 2,93          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 2,47          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritațile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                        | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea                                                                                                                             | % | 85,19         | 86,92         | 87,66         |

|              |                                                                                                                                                                                                               |   |                   |               |               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------|---------------|---------------|
|              | <b>totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                                                                                            |   |                   |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>86,58</b>      |               |               |
| <b>1.2.k</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                     | % | 14,81             | 13,08         | 12,34         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>13,42</b>      |               |               |
| <b>1.2.l</b> | <b>Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b> | % | 100               | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.2.m</b> | <b>Pondere din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                              | % |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                        |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                      |   | 100               | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | 100           |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.2.n</b> | <b>Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice</b>                                                                                                     | % |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                        |   | 100               | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                      |   | 100               | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.2.o</b> | <b>Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>                                              | % | 218,69            | 88,65         | 219,83        |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>174,86</b>     |               |               |
| <b>1.3</b>   | <b>Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>                                                                                                                                                     |   |                   |               |               |
| <b>1.3.a</b> | <b>Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                                                                                          | % |                   |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                        |   | 0,03              | 0,026         | 0,032         |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                      |   | 0,0073            | 0,0082        | 0,0096        |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                       |   | 0,05              | 0,017         | 0,033         |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul     | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>0,013</b>      |               |               |
| <b>1.3.b</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                                                                                               | % | 100               | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>100</b>        |               |               |
| <b>1.3.c</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit. a, care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                    | % | 94,29             | 96,97         | 95,00         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>95,37</b>      |               |               |
| <b>1.3.d</b> | <b>Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori</b>                                                                       | % | 88,22             | 91,48         | 92,06         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>90,56</b>      |               |               |
| <b>1.3.e</b> | <b>Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori</b>                                                                            |   |                   |               |               |
|              | <i>Valoarea totală a facturilor emise</i>                                                                                                                                                                     |   | 11890037,71       | 11713329,08   | 11408134,24   |
|              | <i>Cantitățile de servicii prestate</i>                                                                                                                                                                       |   | 10066,57          | 9631,36       | 9938,93       |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                        |   | <b>118,134,99</b> |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |         |     |     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------|-----|-----|
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                             |   |         |     |     |
| 1.4.a | Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                                                      | % |         |     |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,00574 |     |     |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                      | % | 100     | 100 | 100 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100     |     |     |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                  | % | 100     | 100 | 100 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100     |     |     |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                                              |   |         |     |     |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                       |   |         |     |     |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența                                                                                        |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.1.b | Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |         |     |     |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activității                                        | % | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0       | 0   | 0   |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0       |     |     |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate realizati de S.C SUPERCOM S.A, in sectorul 2, in trimestrul III - 2015.*

Astfel, în perioada de **17.11.2015**, respectiv în data de **03.12.2015**, s-a desfășurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului III- 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizator solicitari/ modificari contractuale aferent trimestrului III-2015 |
| - | Centralizator reclamatii/sesizari aferent trimestrului III-2015                 |
| - | Centralizator colectare/valorificare deșeuri aferent trimestrului III-2015      |
| - | Centralizator recipiente precollectare aferent trimestrului III-2015            |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de

performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                                      |
| - | 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;             |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                                      |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                      |
| - | 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                                       |
| - | 1.2.l. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;  |
| - | 1.3.a. Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b. Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                         |
| - | 1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d. Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g. Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                   |
| - | 1.2.j. Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.m. Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                                                                                 |
| - | 1.2.n. Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                                                                                           |
| - | 1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;                                                                  |
| - | 2.1.a. Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                                                                                  |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Iulie 2015</b>         |                                       |                                                |            |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------|
| Categ. de utilizatori     | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | %          |
| <i>Institutii publice</i> | -                                     | -                                              | -          |
| <i>Persoane fizice</i>    | 29                                    | 29                                             | 100        |
| <i>As.prop./locatari</i>  | 13                                    | 13                                             | 100        |
| <i>Op. economici</i>      | 4                                     | 4                                              | 100        |
| <b>Total</b>              | <b>46</b>                             | <b>46</b>                                      | <b>100</b> |

| <b>August 2015</b>        |                                       |                                                |            |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------|
| Categ. de utilizatori     | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | %          |
| <i>Institutii publice</i> | -                                     | -                                              | -          |
| <i>Persoane fizice</i>    | 32                                    | 32                                             | 100        |
| <i>As.prop./locatari</i>  | 16                                    | 16                                             | 100        |
| <i>Op. economici</i>      | 4                                     | 4                                              | 100        |
| <b>Total</b>              | <b>51</b>                             | <b>51</b>                                      | <b>100</b> |

| <b>Septembrie 2015</b>    |                                       |                                                |     |
|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-----|
| Categ. de utilizatori     | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | %   |
| <i>Institutii publice</i> | -                                     | -                                              | -   |
| <i>Persoane fizice</i>    | 31                                    | 31                                             | 100 |

|                   |           |           |            |
|-------------------|-----------|-----------|------------|
| As.prop./locatari | 15        | 15        | 100        |
| Op. economici     | 3         | 3         | 100        |
| <b>Total</b>      | <b>49</b> | <b>49</b> | <b>100</b> |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.1.d. - Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati:**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatilor sale, astfel incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatilor, utilizatorii prestatilor nu au avut nimic de reprosat.

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| Iulie 2015        |                       |                      |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Tip și dimensiuni | Solicitari recipiente | Recipiente asigurate |
| 1100l             | -                     | -                    |
| 120l              | 37                    | 37                   |
| 240l              | 290                   | 290                  |
| <b>Total</b>      | <b>327</b>            | <b>327</b>           |

| August 2015       |                       |                      |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Tip și dimensiuni | Solicitari recipiente | Recipiente asigurate |
| 1100l             | 22                    | 22                   |
| 120l              | 5                     | 5                    |
| 240l              | 164                   | 164                  |
| <b>Total</b>      | <b>191</b>            | <b>191</b>           |

| Septembrie 2015   |                       |                      |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Tip și dimensiuni | Solicitari recipiente | Recipiente asigurate |
| 1100l             | 7                     | 7                    |
| 120l              | 5                     | 5                    |
| 240l              | 305                   | 305                  |
| <b>Total</b>      | <b>317</b>            | <b>317</b>           |

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.

**Procentul indicatorului este de 100%**, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

**Indicatorul 1.2.h. - Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                        |                                                                                                                          |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iulie 2015</b>      | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 10,066,57 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 236,68 tone |
| <b>August 2015</b>     | s-a colectat o cantitate totala de de 9361,36 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 204,84 tone           |
| <b>Septembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de 9938,93 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 290,97 tone              |

**Procentul indicatorului este de 2,47%**

Din punctul nostru de vedere, procentul de 2,47% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deșeurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din

cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 2,47% realizat de catre S.C. SUPERCOM S.A. in trim.III-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tintei pana in anul 2020.

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

Pe parcursul trimestrului III-2015, nu s-au aplicat penalitati contractuale de catre autoritatile administratiei publice locale.

**Indicatorul 1.2.l - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate a inregistrat 8 reclamatii privind calitatea activitatii prestate, asa incat, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatiiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

**Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,013%** este unul corect, dar s-au inregistrat 108 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 280.000 de locuitori.

**Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile:**

Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatiiile inregistrate au fost solutionate intr-un termen de 10 zile.

Procentul de evaluare a acestui indicator este de **100%**.

**Indicatorul 1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| Iulie 2015 |                       |                               |                               |
|------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Nr.crt     | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Numar de reclamatii rezolvate |
| 1          | Instituti publice     | -                             | -                             |
| 2          | Persoane fizice       | 2                             | 2                             |
| 3          | As. proprietari       | -                             | -                             |
| 4          | Operatori economici   | -                             | -                             |

| August 2015 |                       |                               |                               |
|-------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Nr.crt      | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Numar de reclamatii rezolvate |
| 1           | Instituti publice     | -                             | -                             |
| 2           | Persoane fizice       | 3                             | 3                             |
| 3           | As. proprietari       | -                             | -                             |
| 4           | Operatori economici   | 1                             | 1                             |

| Septembrie 2015 |                       |                               |                               |
|-----------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Nr.crt          | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Numar de reclamatii rezolvate |
| 1               | Instituti publice     | -                             | -                             |
| 2               | Persoane fizice       | -                             | -                             |
| 3               | As. proprietari       | -                             | -                             |
| 4               | Operatori economici   | 3                             | 3                             |

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2015, s-au inregistrat doar 9 reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Cele 9 reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.

**Procentul indicatorului este de 100%.**

**Indicatorul 1.2.d. - Procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

| <b>Iulie 2015</b> |                       |                               |                                                      |
|-------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt            | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile |
| 1                 | Instituii publice     | -                             | -                                                    |
| 2                 | Persoane fizice       | 2                             | 2                                                    |
| 3                 | As. proprietari       | -                             | -                                                    |
| 4                 | Operatori economici   | -                             | -                                                    |

| <b>August 2015</b> |                       |                               |                                                      |
|--------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt             | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1                  | Instituii publice     | -                             | -                                                    |
| 2                  | Persoane fizice       | 3                             | 3                                                    |
| 3                  | As. proprietari       | -                             | -                                                    |
| 4                  | Operatori economici   | 1                             | 1                                                    |

| <b>Septembrie 2015</b> |                       |                               |                                                      |
|------------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt                 | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1                      | Instituii publice     | -                             | -                                                    |
| 2                      | Persoane fizice       | -                             | -                                                    |
| 3                      | As. proprietari       | -                             | -                                                    |
| 4                      | Operatori economici   | 3                             | 3                                                    |

**Procentul indicatorului este de 100 %.**

Faptul ca pe parcursul trimestrului III-2015 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare, iar reclamatii rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna            | Cantitatea totala de deseuri colectate | Cantitatea de deseuri colectate selectiv | %    |
|--------|-----------------|----------------------------------------|------------------------------------------|------|
| 1      | Iulie 2015      | 10,066,07                              | 41,33                                    | 0,41 |
| 2      | August 2015     | 9631,36                                | 68,77                                    | 0,71 |
| 3      | Septembrie 2015 | 9938,93                                | 53,28                                    | 0,54 |

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 0,55%.

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr. crt | Luna            | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone) | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone) | %     |
|---------|-----------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1       | Iulie 2015      | 10,066,07                                          | 8576,2                                                                 | 85,19 |
| 2       | August 2015     | 9631,36                                            | 8371,32                                                                | 86,92 |
| 3       | Septembrie 2015 | 9938,93                                            | 8712,25                                                                | 87,66 |

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul III-2015 este de 86,58%.

**Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate:**

Reclamatii inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 8, toate fiind justificate si care asteptau rezolvate.

**Procentul indicatorului este de 100%.**

**Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice:**

| <b>Iulie 2015</b> |                       |                                       |                                          |
|-------------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Nr.crt            | Categorii utilizatori | Numar total de reclamatii justificate | Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile |
| 1                 | Instituții publice    | -                                     | -                                        |
| 2                 | Persoane fizice       | 4                                     | 4                                        |
| 3                 | As. proprietari       | 1                                     | 1                                        |
| 4                 | Operatori economici   | -                                     | -                                        |

| <b>August 2015</b> |                       |                                       |                                          |
|--------------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Nr.crt             | Categorii utilizatori | Numar total de reclamatii justificate | Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile |
| 1                  | Instituții publice    | -                                     | -                                        |
| 2                  | Persoane fizice       | 1                                     | 1                                        |
| 3                  | As. proprietari       | -                                     | -                                        |
| 4                  | Operatori economici   | -                                     | -                                        |

| <b>Septembrie 2015</b> |                       |                                       |                                          |
|------------------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Nr.crt                 | Categorii utilizatori | Numar total de reclamatii justificate | Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile |
| 1                      | Instituții publice    | -                                     | -                                        |
| 2                      | Persoane fizice       | 1                                     | 1                                        |
| 3                      | As. proprietari       | -                                     | -                                        |
| 4                      | Operatori economici   | 1                                     | 1                                        |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor:**

| Nr.crt | Luna            | Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor | Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile | Valoare indicator % |
|--------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1      | Iulie 2015      | 21,525,78                                                                                 | 47,074,23                                                   | 218,69              |
| 2      | August 2015     | 22,238,9                                                                                  | 19,715,2                                                    | 88,65               |
| 3      | Septembrie 2015 | 21,657,84                                                                                 | 47,610,5                                                    | 219,83              |

Procentul indicatorului este de 174,86%

**Indicatorul 2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta:**

Nu s-au inregistrat sesizari scrise privind nerespectarea obligatiilor din licenta.

#### **4.3.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate in sectorul 2 in trimestrul IV - 2015**

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 02.02.2016 , *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

##### **S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim IV - 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                             | U. M | Trim IV 2015 |      |      |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|------|------|
|          |                                                                                               |      | Oct.         | Nov. | Dec. |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                            |      |              |      |      |
| 1.1      | Contractarea serviciilor de salubritate                                                       |      |              |      |      |
| 1.1.a    | Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori | %    |              |      |      |
|          | Persoane fizice                                                                               |      | 100          | 100  | 100  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                             |      | 100          | 100  | 100  |
|          | Agenți economici                                                                              |      | 100          | 100  | 100  |
|          | Instituții publice                                                                            |      | 100          | 100  | 100  |

|              |                                                                                                                                                                                                                       |   |                      |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.1.b</b> | <b>Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice</b>                                                                                                                           | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.1.c</b> | <b>Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile</b>                                      | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.1.d</b> | <b>Numărul de solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități</b>                 | % |                      |               |               |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Alte categorii</i>                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2</b>   | <b>Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>                                                                                                                                                         |   |                      |               |               |
| <b>1.2.a</b> | <b>Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari</b>                                                                         | % |                      |               |               |
|              | <i>1,1mc menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>120 l menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>240 l menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>1,1 mc reciclabil</i>                                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>1,1mc menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.b</b> | <b>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> | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.c</b> | <b>Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                 | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitari de la lit.b) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>                                                                                                                  | % | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.e</b> | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de</b>                                                                                                                        | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |

|       |                                                                                                                                                                                                        |   |               |               |               |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | sesizări din partea autoritatilor centrale și locale                                                                                                                                                   |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaților centrale și locale                                                           | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                           | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                |   | 0,68          | 0,55          | 0,32          |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 0,55          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                              | % | 7,43          | 6,73          | 1,49          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 5,26          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                         | % | 85,94         | 86,06         | 86,91         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 86,30         |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                     | % | 14,06         | 13,94         | 13,09         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 13,70         |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                      |   | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 100           |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                             | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                      |   | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 100           |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                     | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 100           |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                              | % | 97,37         | 273,14        | 87,85         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                        |   | 152,20        |               |               |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                     |   |               |               |               |

|        |                                                                                                                                                                                  |   |            |             |             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|-------------|-------------|
| 1.3.a  | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                    | % |            |             |             |
|        | Persoane fizice                                                                                                                                                                  |   | 0,007      | 0,007       | 0,032       |
|        | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                |   | 0,02       | 0,03        | 0,0096      |
|        | Agenți economici                                                                                                                                                                 |   | 0,03       | 0,02        | 0,033       |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,012      |             |             |
| 1.3.b  | Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                         | % |            |             |             |
|        | Persoane fizice                                                                                                                                                                  |   | 100        | 100         | 100         |
|        | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                |   | 100        | 100         | 100         |
|        | Agenți economici                                                                                                                                                                 |   | 100        | 100         | 100         |
|        | Instituții publice                                                                                                                                                               |   | 100        | 100         | 100         |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100        |             |             |
| 1.3.c  | Procentul de reclamații de la lit. a, care s-au dovedit justificate                                                                                                              | % | 96,55      | 100         | 97,30       |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 97,94      |             |             |
| 1.3.d  | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                 | % | 93,81      | 92,69       | 15,16       |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 66,03      |             |             |
| 1.3.e  | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                      | % |            |             |             |
|        | Valoarea totală a facturilor emise                                                                                                                                               |   | 10749936,9 | 11713329,08 | 11408134,24 |
|        | Cantitățile de servicii prestate                                                                                                                                                 |   | 9,596,63   | 9631,36     | 9938,93     |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | -          |             |             |
| 1.4    | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                             |   |            |             |             |
| 1.4.a  | Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori                                                                      | % |            |             |             |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,00346    |             |             |
| 1.4.b  | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                      | % | 100        | 100         | 100         |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100        |             |             |
| 1.4.c  | Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                  | % | 100        | 100         | 100         |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100        |             |             |
| 2      | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                                              |   |            |             |             |
| 2.1.   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                       |   |            |             |             |
| 2.1.a. | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența                                                                                        |   | 0          | 0           | 0           |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0          |             |             |
| 2.1.b. | Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0          | 0           | 0           |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0          |             |             |
| 2.2    | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |            |             |             |
| 2.2.a  | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0          | 0           | 0           |
|        | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0          |             |             |
| 2.2.b  | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activității                                        |   | 0          | 0           | 0           |

|              |                                                                                                      |  |          |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|---|
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                               |  | <b>0</b> |   |
| <b>2.2.c</b> | <b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b> |  | 0        | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                               |  | <b>0</b> |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate* realizati de S.C SUPERCOM S.A, in sectorul 2, in trimestrul IV - 2015.

Astfel, in data de 17.02.2015, s-a desfasurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului IV- 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizator solicitari/ modificari contractuale aferent trimestrului IV-2015 |
| - | Centralizator reclamatii/sesizari aferent trimestrului IV-2015                 |
| - | Centralizator colectare/valorificare deseuri aferent trimestrului IV-2015      |
| - | Centralizator recipiente precollectare aferent trimestrului IV-2015            |
| - | Centralizator gestionare deseuri trim. IV-2015                                 |
| - | Centralizator sesizari reclamatii trim. IV-2015                                |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                                     |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                                     |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                     |
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;  |
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                          |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                   |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                                                                                 |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                                                                                           |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;                                                                  |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Octombrie 2015</b>        |                                              |                                                          |          |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>%</b> |

|                          |           |           |            |
|--------------------------|-----------|-----------|------------|
| <i>Instituti publice</i> | -         | -         | -          |
| <i>Persoane fizice</i>   | 27        | 27        | 100        |
| <i>As.prop./locatari</i> | 13        | 13        | 100        |
| <i>Op. economici</i>     | 5         | 5         | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>45</b> | <b>45</b> | <b>100</b> |

| <b>Noiembrie 2015</b>        |                                              |                                                          |            |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>%</b>   |
| <i>Instituti publice</i>     | -                                            | -                                                        | -          |
| <i>Persoane fizice</i>       | 29                                           | 29                                                       | 100        |
| <i>As.prop./locatari</i>     | 17                                           | 17                                                       | 100        |
| <i>Op. economici</i>         | 4                                            | 4                                                        | 100        |
| <b>Total</b>                 | <b>50</b>                                    | <b>50</b>                                                | <b>100</b> |

| <b>Decembrie 2015</b>        |                                              |                                                          |            |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>%</b>   |
| <i>Instituti publice</i>     | -                                            | -                                                        | -          |
| <i>Persoane fizice</i>       | 34                                           | 34                                                       | 100        |
| <i>As.prop./locatari</i>     | 15                                           | 15                                                       | 100        |
| <i>Op. economici</i>         | 4                                            | 4                                                        | 100        |
| <b>Total</b>                 | <b>53</b>                                    | <b>53</b>                                                | <b>100</b> |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| <b>Octombrie 2015</b>    |                              |                             |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Tip și dimensiuni</b> | <b>Solicitari recipiente</b> | <b>Recipiente asigurate</b> |
| <b>1100l</b>             | 6                            | 6                           |
| <b>120l</b>              | 3                            | 3                           |
| <b>240l</b>              | 61                           | 61                          |
| <b>Total</b>             | <b>70</b>                    | <b>70</b>                   |

| <b>Noiembrie 2015</b>    |                              |                             |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Tip și dimensiuni</b> | <b>Solicitari recipiente</b> | <b>Recipiente asigurate</b> |
| <b>1100l</b>             | 6                            | 6                           |
| <b>120l</b>              | 12                           | 12                          |
| <b>240l</b>              | 82                           | 82                          |
| <b>Total</b>             | <b>100</b>                   | <b>100</b>                  |

| <b>Decembrie 2015</b>    |                              |                             |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| <b>Tip și dimensiuni</b> | <b>Solicitari recipiente</b> | <b>Recipiente asigurate</b> |
| <b>1100l</b>             | 2                            | 2                           |
| <b>120l</b>              | -                            | -                           |
| <b>240l</b>              | -                            | -                           |
| <b>Total</b>             | <b>2</b>                     | <b>2</b>                    |

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-2015, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.

**Procentul indicatorului este de 100%**, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

**Indicatorul 1.2.h - Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                       |                                                                                                                                       |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>octombrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9,596,63 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 713,42 <i>tone</i> |
| <b>noiembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de de 9,639,31 <i>tone</i> de deseuri, din care s-au sortat si                                        |

|                       |                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | valorificat 648,49 tone                                                                                      |
| <b>decembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de 9,303,33 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 138,18 tone |

**Procentul indicatorului este de 5,26%**

Din punctul nostru de vedere, procentul de 5,26% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclată si reutilizată. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 5,26% realizat de catre S.C. SUPERCOM S.A. in trim.IV-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tintei pana in anul 2020. In acest sens vom solicita tuturor operatorilor de salubritate din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea tintei anului 2020.

**Indicatorul 1.2.1 - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Pe parcursul trimestrului IV-2015, operatorul de salubritate a inregistrat 5 reclamatii privind calitatea activitati prestate, asa incat, toate reclamatii fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatii si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

**Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul este de **0,02%** si nu **0,012%** asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 97 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.

**Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile:**

Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatii inregistrate au fost solutionate intr-un termen de 10 zile.

**Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.**

**Indicatorul 1.2.b - Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| <b>Octombrie 2015</b> |                       |                               |                               |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Nr.crt                | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Numar de reclamatii rezolvate |
| 1                     | Instituii publice     | -                             | -                             |
| 2                     | Persoane fizice       | 1                             | 1                             |
| 3                     | As. proprietari       | -                             | -                             |
| 4                     | Operatori economici   | -                             | -                             |

| <b>Noiembrie 2015</b> |                       |                               |                               |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Nr.crt                | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Numar de reclamatii rezolvate |
| 1                     | Instituii publice     | -                             | -                             |
| 2                     | Persoane fizice       | 1                             | 1                             |
| 3                     | As. proprietari       | -                             | -                             |
| 4                     | Operatori economici   | 1                             | 1                             |

| <b>Decembrie 2015</b> |                       |                               |                               |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Nr.crt                | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Numar de reclamatii rezolvate |
| 1                     | Instituții publice    | -                             | -                             |
| 2                     | Persoane fizice       | -                             | -                             |
| 3                     | As. proprietari       | -                             | -                             |
| 4                     | Operatori economici   | -                             | -                             |

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2015, s-au inregistrat doar 3 reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Cele 3 reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.

**Procentul indicatorului este de 100%.**

**Indicatorul 1.2.d. - Procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

| <b>Octombrie 2015</b> |                       |                               |                                                      |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt                | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile |
| 1                     | Instituții publice    | -                             | -                                                    |
| 2                     | Persoane fizice       | 1                             | 1                                                    |
| 3                     | As. proprietari       | -                             | -                                                    |
| 4                     | Operatori economici   | -                             | -                                                    |

| <b>Noiembrie 2015</b> |                       |                               |                                                      |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt                | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1                     | Instituții publice    | -                             | -                                                    |
| 2                     | Persoane fizice       | 1                             | 1                                                    |
| 3                     | As. proprietari       | -                             | -                                                    |
| 4                     | Operatori economici   | 1                             | 1                                                    |

| <b>Decembrie 2015</b> |                       |                               |                                                      |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|
| Nr.crt                | Categorii utilizatori | Numar de solicitari rezolvate | Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile |
| 1                     | Instituții publice    | -                             | -                                                    |
| 2                     | Persoane fizice       | -                             | -                                                    |
| 3                     | As. proprietari       | -                             | -                                                    |
| 4                     | Operatori economici   | -                             | -                                                    |

**Procentul indicatorului este de 100 %.**

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-2015 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare, iar reclamatile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna           | Cantitatea totala de deseuri colectate | Cantitatea de deseuri colectate selectiv | %    |
|--------|----------------|----------------------------------------|------------------------------------------|------|
| 1      | Octombrie 2015 | 9,596,63                               | 65,24                                    | 0,68 |
| 2      | Noiembrie 2015 | 9,639,31                               | 52,83                                    | 0,55 |
| 3      | Decembrie 2015 | 9,303,33                               | 29,92                                    | 0,32 |

Din calculele reprezentantilor AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de 0,52%.

**Indicatorul 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr. crt | Luna           | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone) | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tona) | %     |
|---------|----------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1       | Octombrie 2015 | 9,596,63                                           | 8246,96                                                                | 85,94 |
| 2       | Noiembrie 2015 | 9,639,31                                           | 8295,31                                                                | 86,06 |
| 3       | Decembrie 2015 | 9,303,33                                           | 8085,92                                                                | 86,91 |

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2015 este de **86,30%**.

**Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate:**

Reclamatii inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 5, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de **100%**.

**Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice:**

| Octombrie 2015 |                       |                                       |                                          |
|----------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Nr.crt         | Categorii utilizatori | Numar total de reclamatii justificate | Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile |
| 1              | Instituii publice     | -                                     | -                                        |
| 2              | Persoane fizice       | 2                                     | 2                                        |
| 3              | As. proprietari       | 1                                     | 1                                        |
| 4              | Operatori economici   | -                                     | -                                        |

| Noiembrie 2015 |                       |                                       |                                          |
|----------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Nr.crt         | Categorii utilizatori | Numar total de reclamatii justificate | Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile |
| 1              | Instituii publice     | -                                     | -                                        |
| 2              | Persoane fizice       | 1                                     | 1                                        |
| 3              | As. proprietari       | -                                     | -                                        |
| 4              | Operatori economici   | -                                     | -                                        |

| Decembrie 2015 |                       |                                       |                                          |
|----------------|-----------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|
| Nr.crt         | Categorii utilizatori | Numar total de reclamatii justificate | Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile |
| 1              | Instituii publice     | -                                     | -                                        |
| 2              | Persoane fizice       | -                                     | -                                        |
| 3              | As. proprietari       | -                                     | -                                        |
| 4              | Operatori economici   | 1                                     | 1                                        |

**Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor:**

| Nr.crt | Luna           | Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor | Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile | Valoare indicator % |
|--------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1      | Octombrie 2015 | 23240,8                                                                                   | 22629,6                                                     | 97,37               |
| 2      | Noiembrie 2015 | 23267,21                                                                                  | 63553,05                                                    | 273,14              |
| 3      | Decembrie 2015 | 21019,44                                                                                  | 21019,44                                                    | 87,85               |

Procentul indicatorului este de **152,20%**

**S.C .SUPERCOR S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2015**

| Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                                      | U.M | 2015          |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |     | Trim I        | Trim II       | Trim III      | Trim IV       |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                                  |     |               |               |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                                            |     |               |               |               |               |
| 1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                                          |     | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități                   | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2 Masurarea si gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                             |     |               |               |               |               |
| 1.2.a - Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total trimestru                                                                                                                                                                                                        |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit. b)care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.e - Numărul de sesizări din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.f - Nr. anual de sesizări din partea agentilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|                                                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                             | % | 0,79          | 0,93          | 0,55          | 0,52          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0,69          |               |               |               |
| 1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                | % | 6,95          | 8,19          | 2,47          | 5,26          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 5,72          |               |               |               |
| 1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritățile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activități                                                                 | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată                                                                                           | % | 90,27         | 84,47         | 86,58         | 86,30         |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 86,90         |               |               |               |
| 1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                       | % | 9,73          | 15,53         | 13,42         | 13,70         |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 13,09         |               |               |               |
| 1.2.l - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | % | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |               |
| 1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate                                                                                                                            | % | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |               |
| 1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice                                                                                                     | % | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |               |
| 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deeurilor reciclabile                                                  | % | 0,89          | 240,67        | 174,86        | 152,20        |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 87,15         |               |               |               |
| 1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor                                                                                                                                                           |   |               |               |               |               |
| 1.3.a - Numărul de reclamatii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % | 0,010         | 0,014         | 0,013         | 0,012         |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0,012         |               |               |               |
| 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                  | % | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |               |
| 1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate                                                                                                                                        | % | 50,59         | 93,86         | 95,37         | 97,94         |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 84,44         |               |               |               |
| 1.3.d - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a                                                                                                                                     | % | 96,08         | 90,94         | 90,56         | 66,03         |

|                                                                                                                                                                                                     |   |       |              |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|--------------|------------|------------|
| <b>facturilor emise, pe categorii de activități si utilizatori</b>                                                                                                                                  |   |       |              |            |            |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>93,40</b> |            |            |
| <b>1.3.e - Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori</b>                                                         |   | -     | 131.784,31   | 133.774,84 | 127.898,71 |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | -            |            |            |
| <b>1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor</b>                                                                                                                                     |   |       |              |            |            |
| <b>1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori</b>                                                                           | % | 0,004 | 0,0025       | 0,005      | 0,003      |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>0,003</b> |            |            |
| <b>1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice</b>                                                                          | % | 100   | 100          | 100        | 100        |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>100</b>   |            |            |
| <b>1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat</b>                                                                                                                       | % | 47,92 | 100          | 100        | 100        |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>76,98</b> |            |            |
| <b>2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI</b>                                                                                                                                                       |   |       |              |            |            |
| <b>2.1 Indicatori de performanță garantati prin licenta de prestare a serviciului</b>                                                                                                               |   |       |              |            |            |
| <b>2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta</b>                                                                                        |   | 0     | 0            | 0          | 0          |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>0</b>     |            |            |
| <b>2.1.b - Numarul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate</b>                                                                     |   | 0     | 0            | 0          | 0          |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>0</b>     |            |            |
| <b>2.2 Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare/ prestare</b>                                                                             |   |       |              |            |            |
| <b>2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității</b> |   | 0     | 0            | 0          | 0          |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>0</b>     |            |            |
| <b>2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)raportată la valoarea totală facturată</b>                                                                   |   | 0     | 0            | 0          | 0          |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>0</b>     |            |            |
| <b>2.2.c - Numarul de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.</b>                                                                                    |   | 0     | 0            | 0          | 0          |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                     |   |       | <b>0</b>     |            |            |

#### 4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 3

Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubritate in sectorul 3, S.C ROSAL GRUP S.A., sunt prezentati in continuare.

##### 4.4.1. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 3 in trimestrul I - 2015

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 09.06.2015 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

##### S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim I- 2015

| Nr. crt.                          | Denumire indicator de performanta                                                              | U. M                                                                                                                                                                                           | Trim I 2015                                                                          |     |               |  |  |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|--|--|
|                                   |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                | Ian                                                                                  | Feb | Mar           |  |  |
| 1.                                | INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                                                             |                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |     |               |  |  |
| 1.1                               | Contractarea serviciilor de salubritate                                                        |                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |     |               |  |  |
| 1.1.a                             | Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori | %                                                                                                                                                                                              |                                                                                      |     |               |  |  |
|                                   | Persoane fizice                                                                                |                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                  | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                              |                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                  | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Agenți economici                                                                               |                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                  | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Instituții publice                                                                             |                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                  | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Total trimestru                                                                                |                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                  |     |               |  |  |
|                                   | 1.1.b                                                                                          |                                                                                                                                                                                                | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice | %   |               |  |  |
| Persoane fizice                   |                                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            | 100                                                                                  |     | 100           |  |  |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            | 100                                                                                  |     | 100           |  |  |
| Agenți economici                  |                                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            | 100                                                                                  |     | 100           |  |  |
| Instituții publice                |                                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            | 100                                                                                  |     | 100           |  |  |
| Total trimestru                   |                                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      |     |               |  |  |
| 1.1.c                             |                                                                                                | Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                      | %                                                                                    |     |               |  |  |
|                                   | Persoane fizice                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                              | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Agenți economici                                                                               | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Instituții publice                                                                             | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | Total trimestru                                                                                | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      |     |               |  |  |
|                                   | 1.1.d                                                                                          | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități |                                                                                      | %   |               |  |  |
| Menajer                           |                                                                                                | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul                                                                        |     | Nu este cazul |  |  |
| Stradal                           |                                                                                                | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul                                                                        |     | Nu este cazul |  |  |
| Alte categorii                    |                                                                                                | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul                                                                        |     | Nu este cazul |  |  |
| Total trimestru                   |                                                                                                | Nu este cazul                                                                                                                                                                                  |                                                                                      |     |               |  |  |
| 1.2                               |                                                                                                | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                         |                                                                                      |     |               |  |  |
| 1.2.a                             |                                                                                                | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                         | %                                                                                    |     |               |  |  |
|                                   | 1,1mc menajer                                                                                  | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | 120 mc menajer                                                                                 | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | 240 mc menajer                                                                                 | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |
|                                   | 1,1 mc reciclabil                                                                              | 100                                                                                                                                                                                            |                                                                                      | 100 | 100           |  |  |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |              |       |       |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|-------|-------|
|       | 120 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | 0            | 0     | 0     |
|       | 240 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | 0            | 0     | 0     |
|       | 5 mc                                                                                                                                                                                                           |   | 100          | 100   | 100   |
|       | 7 mc                                                                                                                                                                                                           |   | 100          | 100   | 100   |
|       | 20 mc                                                                                                                                                                                                          |   | 100          | 100   | 100   |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>   |       |       |
| 1.2.b | 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 | % |              |       |       |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Asociații de loactari/prorietari                                                                                                                                                                               |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | 100          | 100   | 100   |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>   |       |       |
| 1.2.c | Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                 | % |              |       |       |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Asociatii de locatari /proprietari                                                                                                                                                                             |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Institutiile publice                                                                                                                                                                                           |   | 100          | 100   | 100   |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>   |       |       |
| 1.2.d | Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | % |              |       |       |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Asociații de locatari /proprietari                                                                                                                                                                             |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100          | 100   | 100   |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | 100          | 100   | 100   |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>   |       |       |
| 1.2.e | Numărul de sesizari din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % |              |       |       |
|       | Sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                                                                                                           |   | 60,61        | 84,44 | 91,04 |
|       | Sesizări din partea agenților de protecție a mediului                                                                                                                                                          |   |              |       |       |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>78,70</b> |       |       |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % |              |       |       |
|       | Sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                                                                                                           |   | 0            | 0     | 0     |
|       | Sesizări din partea agenților de sănătate publică                                                                                                                                                              |   | 0            | 0     | 0     |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>     |       |       |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % | 1.22         | 1.60  | 1.44  |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>1,42</b>  |       |       |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 3.49         | 3.40  | 7.90  |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                         |   | <b>4,93</b>  |       |       |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de                                                                                                                                                                   | % |              |       |       |

|       |                                                                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației ,pe activitati                                                                                                             |   |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                          | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                      | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici/menajer                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferenta activității de colectare a deșeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0,85          |               |               |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                           | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                 | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |                      |                      |                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                         |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate                                                                                                          | % | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                  | % |                      |                      |                      |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                    |   | -                    | -                    | -                    |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                    |   | -                    | -                    | -                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>92,63</b>         |                      |                      |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                       |   |                      |                      |                      |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                            |   | 7547,92              | 7864,19              | 9974,72              |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                          |   | 1668,30              | 1562,29              | 1712,14              |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| 1.4   | <b>Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>                                                                                                                       |   |                      |                      |                      |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori                                                                                                                  | % |                      |                      |                      |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                            |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                          |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                           |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                         |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                    |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                       | % | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                    | % |                      |                      |                      |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                            |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                          |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                           |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                         |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                    |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| 2     | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>                                                                                                                                        |   |                      |                      |                      |
| 2.1   | <b>Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului</b>                                                                                                 |   |                      |                      |                      |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                                         |   | 0                    | 0                    | 0                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      |   | 0                    | 0                    | 0                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0                    | 0                    | 0                    |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b>             |                      |                      |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată                                                              | % |                      |                      |                      |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>-</b>             |                      |                      |

|       |                                                                                               |  |          |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|---|---|
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități. |  |          |   |   |
|       | Menajer                                                                                       |  | 0        | 0 | 0 |
|       | Stradal                                                                                       |  | 0        | 0 | 0 |
|       | Alte activități                                                                               |  | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                        |  | <b>0</b> |   |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul I - 2015.*

Astfel, in data de **18.06.2015**, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului I- 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

|   |                                                          |
|---|----------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ reclamații/sesizări aferent trim.I-2015  |
| - | Centralizator solicitări recipiente aferent trim. I-2015 |
| - | Centralizator facturi emise/încasate aferent trim.I-2015 |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări,                |
| - | 1.2.e.- Numărul de sesizări din patrea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale,             |
| - | 1.2.i. –Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități,                   |
| - | 1.2.o. –Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile, |
| - | 1.4.a. –Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori.                                          |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

| Ianuarie 2015                        |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | 6657                        | 6657                 | 0                          | 0                    |            |
| 2                                    | 240l              | 21950                       | 29150                | 0                          | 0                    |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 2438                        | 2438                 | 189                        | 189                  |            |
| 4                                    | 4mc               | 13                          | 13                   | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

| Februarie 2015                       |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | 6654                        | 6654                 | 0                          | 0                    |            |
| 2                                    | 240l              | 21915                       | 21915                | 0                          | 0                    |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 2564                        | 2564                 | 189                        | 189                  |            |
| 4                                    | 4mc               | 13                          | 13                   | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

| Martie 2015                          |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | 6654                        | 6654                 | 0                          | 0                    |            |
| 2                                    | 240l              | 21926                       | 21926                | 0                          | 0                    |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 2735                        | 2735                 | 189                        | 189                  |            |
| 4                                    | 4mc               | 13                          | 13                   | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

**Indicatorul 1.2.i - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

*Nu s-au aplicat penalități contractuale în trimestrul I aferent anului 2015.*

**Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile:**

| Trimestrul I-2015 |                                                                          |                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nr.crt            | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată | Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile |
| 1.                | 42.462.084                                                               | 361.994                                                            |

**Indicatorul 1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale:**

| Ianuarie 2015                          |                                                                |                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt.                               | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale |
| 1                                      | 20                                                             | 33                                                                |
| Procentul indicatorului este de 60,61% |                                                                |                                                                   |

| Februarie 2015                         |                                                                |                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt.                               | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale |
| 1                                      | 38                                                             | 45                                                                |
| Procentul indicatorului este de 84,44% |                                                                |                                                                   |

| Martie 2015                            |                                                                |                                                                   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Nr. crt.                               | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale |
| 1                                      | 61                                                             | 67                                                                |
| Procentul indicatorului este de 91,04% |                                                                |                                                                   |

Procentul indicatorului pe trimestrul I-2015 este de 78,70%

**Indicatorul 1.4.a. – Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori:**

*- nu au fost înregistrate sesizări în trimestrul I-2015.*

**4.4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 3 în trimestrul II - 2015**

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 11.08.2015 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

**S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim II- 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                              | U.M | Trim II 2015                                                          |     |       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|-----|-------|
|          |                                                                                                |     | Aprilie                                                               | Mai | Iunie |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                                                             |     |                                                                       |     |       |
| 1.1      | Contractarea serviciilor de salubritate                                                        |     |                                                                       |     |       |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori | %   |                                                                       |     |       |
|          | Persoane fizice                                                                                |     | 100                                                                   | 100 | 100   |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                              |     | 100                                                                   | 100 | 100   |
|          | Agenți economici                                                                               |     | 100                                                                   | 100 | 100   |
|          | Instituții publice                                                                             |     | 0                                                                     | 0   | 0     |
|          | Total trimestru                                                                                |     | 100                                                                   |     |       |
|          | 1.1.b                                                                                          |     | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile | %   |       |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | calendaristice                                                                                                                                                                                                 |   |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 0             |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.1.c | Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | -             | -             | -             |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | -             | -             | -             |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | -             |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | -             | -             | -             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.1.d | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități                 | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Alte categorii                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2   | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
| 1.2.a | Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari                                                                          | % |               |               |               |
|       | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 120 mc menajer                                                                                                                                                                                                 |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 240 mc menajer                                                                                                                                                                                                 |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | -             | -             | -             |
|       | 120 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | -             | -             | -             |
|       | 240 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 5 mc                                                                                                                                                                                                           |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 7 mc                                                                                                                                                                                                           |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 20 mc                                                                                                                                                                                                          |   | -             | -             | -             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.b | Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de loactari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.c | Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociatii de locatari /proprietari                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |

|       |                                                                                                                                              |   |                      |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
| 1.2.d | Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                       |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                    |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                      |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                    |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizari din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale | % |                      |               |               |
|       | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                  |   | 93,33                | 92,5          | 90,82         |
|       | <i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>                                                                                 |   |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>92,22</b>         |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate                                                                                       |   |                      |               |               |
|       | publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                        | % |                      |               |               |
|       | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                  |   | 0                    | 0             | 0             |
|       | <i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>                                                                                     |   |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                 | % | -                    | -             | -             |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                               |   |                      |               |               |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                               |   |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>0,93</b>          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                    | % | -                    | -             | -             |
|       | <i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>                                                                                                |   |                      |               |               |
|       | <i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>                                                                                  |   |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>8,27</b>          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activitati     | % |                      |               |               |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                               |   | 0                    | 0             | 0             |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                               |   | 0                    | 0             | 0             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                               | % | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                           | % |                      |               |               |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                               |   |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                       |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici/menajer                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferenta activității de colectare a deșeurilor totală facturată,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                                | % | 1,21          | 0,81          | 2,79          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 1,60          |               |               |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                           | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                 | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate                                                                                                                                | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                                        | % |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 113,71        |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de                                                                                         |   |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |               |               |               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | utilizatori                                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
|       | Valoare totală facturi emise                                                                                                                                                      |   |               |               |               |
|       | Cantități servicii prestate                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                   |   |               |               |               |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |   |               |               |               |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                |   |               |               |               |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 782,58        |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                              |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori                                                                                                                  | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                       | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                    | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                                                                               |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțati prin licența de prestare a serviciului                                                                                                        |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                                         |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de incalcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată                                                              | % |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                           |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Alte activitati                                                                                                                                                                   |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul II - 2015.

Astfel, in data de **15.09.2015**, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului II- 2015.

La solicitarea reprezentantilor AMRSP, reprezentanții societății,trebuia sa prezinte baza de date pentru urmatorii indicatori de performanta:

|   |                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale,rezolvate in 10 zile;                                      |
| - | 1.1.d.- Numărul desolicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;;             |
| - | 1.2.b. –Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d. –Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g. –Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                   |

Din motive invocate de operator,dar nejustificate din punctul nostru de vedere, monitorizarea Indicatorilor de Performanta pentru trim. II-2015 nu s-a putut efectua. In baza monitorizarii efectuate de AMRSP la fiecare operator al serviciului de salubritate, dar si a informatiilor din Rapoartele acestora, intotdeauna formulam concluzii asupra modului in care fiecare operator isi evalueaza si analizeaza performantele sale exprimate prin valori ale Indicatorilor de Performanta care apoi vor fi introduse in Raportul AMRSP privind activitatea de monitorizare. Prezentul Raport nu cuprinde si concluziile firesti si normale ca rezultat al monitorizarii. De aceea, pentru urmatoarele Rapoarte ale S.C. ROSAL GRUP S.A. referitoare la Indicatorii de Performanta, va fi obligatoriu accesul la informatiile solicitate la datele stabilite si care sunt cuprinse in programul de monitorizare intocmit de AMRSP .

#### **4.4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 3 in trimestrul III - 2015**

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 25.11.2015 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III - 2015*, care contine urmatoarele valori *calculate si evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

##### **S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim III- 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                              | U.M | Trim III 2015 |     |      |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|-----|------|--|
|          |                                                                                                |     | Iulie         | Aug | Sept |  |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                                                             |     |               |     |      |  |
| 1.1      | Contractarea serviciilor de salubritate                                                        |     |               |     |      |  |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori | %   |               |     |      |  |
|          | Persoane fizice                                                                                |     | 100           | 100 | 100  |  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                              |     | 100           | 100 | 100  |  |
|          | Agenți economici                                                                               |     | 100           | 100 | 100  |  |
|          | Instituții publice                                                                             |     | 0             | 0   | 0    |  |
|          | Total trimestru                                                                                |     | 100           |     |      |  |
| 1.1.b    | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice           | %   |               |     |      |  |
|          | Persoane fizice                                                                                |     | 100           | 100 | 100  |  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                              |     | 100           | 100 | 0    |  |
|          | Agenți economici                                                                               |     | 100           | 100 | 100  |  |
|          | Instituții publice                                                                             |     | 100           | 100 | 100  |  |

|                                          |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                          | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                       | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                            |                      |                      |
| 1.1.c                                    | <b>Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile</b>                      | %                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
|                                          | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                |                                                                                       | <i>Nu estecazul</i>                                                                                                                                                                                                   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|                                          | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                              |                                                                                       | <i>Nu este cazul</i>                                                                                                                                                                                                  | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|                                          | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                               |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                             |                                                                                       | <i>Nu este cazul</i>                                                                                                                                                                                                  | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|                                          | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                       | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                            |                      |                      |
| 1.1.d                                    | <b>Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități</b> | %                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
|                                          | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                        |                                                                                       | <i>Nu este cazul</i>                                                                                                                                                                                                  | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|                                          | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                        |                                                                                       | <i>Nu este cazul</i>                                                                                                                                                                                                  | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|                                          | <i>Alte categorii</i>                                                                                                                                                                                 |                                                                                       | <i>Nu este cazul</i>                                                                                                                                                                                                  | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|                                          | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                       | <b>Nu este cazul</b>                                                                                                                                                                                                  |                      |                      |
|                                          | 1.2                                                                                                                                                                                                   |                                                                                       | <b>Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>                                                                                                                                                         |                      |                      |
| 1.2.a                                    | <b>Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari</b>                                                          | %                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
|                                          | <i>1,1mc menajer</i>                                                                                                                                                                                  |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>120 l menajer</i>                                                                                                                                                                                  |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>240 l menajer</i>                                                                                                                                                                                  |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>1,1 mc reciclabil</i>                                                                                                                                                                              |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>120 l reciclabil</i>                                                                                                                                                                               |                                                                                       | <i>-</i>                                                                                                                                                                                                              | <i>-</i>             | <i>-</i>             |
|                                          | <i>240 l reciclabil</i>                                                                                                                                                                               |                                                                                       | <i>-</i>                                                                                                                                                                                                              | <i>-</i>             | <i>-</i>             |
|                                          | <i>4 mc</i>                                                                                                                                                                                           |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>5 mc</i>                                                                                                                                                                                           |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>20 mc</i>                                                                                                                                                                                          |                                                                                       | <i>-</i>                                                                                                                                                                                                              | <i>-</i>             | <i>-</i>             |
|                                          | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                       | <b>100</b>                                                                                                                                                                                                            |                      |                      |
|                                          | 1.2.b                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       | <b>Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b> | %                    |                      |
| <i>Persoane fizice</i>                   |                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>                                                                            | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            |                      | <i>100</i>           |
| <i>Asociații de loactari/proprietari</i> |                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>                                                                            | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            |                      | <i>100</i>           |
| <i>Agenți economici</i>                  |                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>                                                                            | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            |                      | <i>100</i>           |
| <i>Instituții publice</i>                |                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>                                                                            | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            |                      | <i>100</i>           |
| <b>Total trimestru</b>                   |                                                                                                                                                                                                       | <b>100</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
| 1.2.c                                    |                                                                                                                                                                                                       | <b>Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate</b> | %                                                                                                                                                                                                                     |                      |                      |
|                                          | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                | <i>100</i>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>Asociatii de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                             | <i>100</i>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                                                                               | <i>100</i>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>Institutii publice</i>                                                                                                                                                                             | <i>100</i>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                | <b>100</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
| 1.2.d                                    | <b>Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>                                                                                                  | %                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                       |                      |                      |
|                                          | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                             |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |
|                                          | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                               |                                                                                       | <i>100</i>                                                                                                                                                                                                            | <i>100</i>           | <i>100</i>           |

|       |                                                                                                                                                                                                         |   |                      |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                            | % | 94,43                | 96,22         | 89,87         |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>93,51</b>         |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate                                                                                                                                                  | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                                                                   |   |                      |               |               |
|       | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                             |   |                      |               |               |
|       | <i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>                                                                                                                                                |   |                      |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                            | % | 0,56                 | 0,53          | 0,77          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>0,62</b>          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                               | % | 6,94                 | 6,60          | 5,12          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>6,22</b>          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației ,pe activitati                                                                | % |                      |               |               |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                          |   | 0                    | 0             | 0             |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                          |   | 0                    | 0             | 0             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                          | % | 100                  | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>100</b>           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                      | % | -                    | -             | -             |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>             |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              | % |                      |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                  |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile                                                                                                                     | % |                      |               |               |

|              |                                                                                                                                                                  |   |                      |               |               |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|              | <b>calendaristice</b>                                                                                                                                            |   |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Agenți economici/menajer                                                                                                                                         |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Instituții publice/stradal                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2.o</b> | <b>Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b> | % | 0,76                 | 0,96          | 0,90          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>0,86</b>          |               |               |
| <b>1.3</b>   | <b>Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>                                                                                                        |   |                      |               |               |
| <b>1.3.a</b> | <b>Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                                             | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                  |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                 |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Instituții publice                                                                                                                                               |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>0</b>             |               |               |
| <b>1.3.b</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                                                   | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Instituții publice                                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.3.c</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate</b>                                                                                  | % | 0                    | 0             | 0             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.3.d</b> | <b>Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori</b>                          | % | -                    | -             | -             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>106,73</b>        |               |               |
| <b>1.3.e</b> | <b>Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori</b>                               |   | -                    | -             | -             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>726,97</b>        |               |               |
| <b>1.4</b>   | <b>Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>                                                                                                      |   |                      |               |               |
| <b>1.4.a</b> | <b>Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori</b>                                                                                          | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                  |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                 |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Instituții publice                                                                                                                                               |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Stradal                                                                                                                                                          |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>0</b>             |               |               |
| <b>1.4.b</b> | <b>Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice</b>                                               | % | 0                    | 0             | 0             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                           |   | <b>0</b>             |               |               |
| <b>1.4.c</b> | <b>Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat</b>                                                                                            | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                  |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                |   | 0                    | 0             | 0             |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                 |   | 0                    | 0             | 0             |

|              |                                                                                                                                                                                          |   |          |   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|---|---|
|              | <i>Instituii publice</i>                                                                                                                                                                 |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                           |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2</b>     | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>                                                                                                                                               |   |          |   |   |
| <b>2.1</b>   | <b>Indicatori de performanță garanțati prin licenta de prestare a serviciului</b>                                                                                                        |   |          |   |   |
| <b>2.1.a</b> | <b>Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență</b>                                                                                         |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2.1.b</b> | <b>Nr. de incalcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate</b>                                                                      |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2.2.a</b> | <b>Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității</b> |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2.2.b</b> | <b>Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată</b>                                                              | % | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |
| <b>2.2.c</b> | <b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b>                                                                                     |   |          |   |   |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                           |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                           |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <i>Alte activitati</i>                                                                                                                                                                   |   | 0        | 0 | 0 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                   |   | <b>0</b> |   |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul III - 2015.

Astfel, în perioada **05.11.2015-25.11.2015**, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului III- 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ solicitări modificari contracte aferent trim III-2015                       |
| - | Tabel rezumativ solicitări de imbunatatire a parametrilor de calitate aferent trim III-2015 |
| - | Tabel rezumativ solicitari recipiente de pre colectare aferent trim.III-2015                |
| - | Tabel rezumativ reclamatii privind facturarea aferent trim.III-2015                         |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                          |
| - | 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati; |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                          |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri                                                                                                     |

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | colectate;                                                                                                                                                                                                            |
| - | 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                                       |
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;  |
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                          |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                   |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                                                                                 |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                                                                                           |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;                                                                  |
| - | 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                                                                                  |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul - 1.2.a. Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| <b>Julie 2015</b> |                   |                             |                      |                            |                      |
|-------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Nr. crt.          | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|                   |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |
|                   |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1                 | 120l              | 6650                        | 6650                 | -                          | -                    |
| 2                 | 240l              | 21916                       | 21916                | -                          | -                    |
| 3                 | 1.1mc             | 2700                        | 2700                 | 189                        | 189                  |

| <b>August 2015</b> |                   |                             |                      |                            |                      |
|--------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Nr. crt.           | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|                    |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |
|                    |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1                  | 120l              | 6654                        | 6654                 | -                          | -                    |
| 2                  | 240l              | 21957                       | 21957                | -                          | -                    |
| 3                  | 1.1mc             | 2711                        | 2711                 | 189                        | 189                  |

| <b>Septembrie 2015</b> |                   |                             |                      |                            |                      |
|------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Nr. crt.               | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|                        |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |
|                        |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1                      | 120l              | 6651                        | 6651                 | -                          | -                    |
| 2                      | 240l              | 21961                       | 21961                | -                          | -                    |
| 3                      | 1.1mc             | 2711                        | 2711                 | 189                        | 189                  |

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

**Procentul indicatorului este de 100%.**

**Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                        |                                                                                                                            |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iulie 2015</b>      | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 16,351,07 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1,135,44 tone |
| <b>august 2015</b>     | s-a colectat o cantitate totala de de 15,395,71 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1,015,86 tone         |
| <b>septembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de 15,395,71 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 807,13tone               |

Procentul indicatorului este de **6,22%**

Din punctul nostru de vedere, procentul de 6,22% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 6,22% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.III-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea tinte pana in anul 2020.

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

Pe parcursul trimestrului III-2015, nu s-au aplicat penalitati contractuale de catre autoritatile administratiei publice locale.

**Indicatorul 1.2.l - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate nu a inregistrat nici o reclamatie privind calitatea de activitati prestate, asa incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, iar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, utilizatorii nu au avut nimic de reprosat.

**Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

La acest indicator nu s-au inregistrat reclamatii privind facturarea.

**Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile:**

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2015, nu s-au inregistrat reclamatii si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

**Indicatorul 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Din informatiile puse la dispozitia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** în trimestrul III-2015.

**Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

Procentul indicatorului este de **100%**.

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr crt   | Luna            | Cantitatea totala de deseuri colectate | Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv | %    |
|----------|-----------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------|
| <b>1</b> | Iulie 2015      | 16.351,07                              | 90,95                                           | 0,56 |
| <b>2</b> | August 2015     | 15.395,71                              | 80,93                                           | 0,53 |
| <b>3</b> | Septembrie 2015 | 15.758,91                              | 120,67                                          | 0,77 |

**Indicatorul 1.2.g. - Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. III-2015 este de **0,62**, valoare corectă, conform calculelor și verificărilor realizate de reprezentanții AMRSP.

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

| Nr. crt | Luna            | Cantitatea totală de deșeuri colectate lunar(tona) | Cantitatea totală de deșeuri colectate lunar pe baza de contract(tona) | %   |
|---------|-----------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1       | Iulie 2015      | 16,351,07                                          | 16,351,07                                                              | 100 |
| 2       | August 2015     | 15,395,71                                          | 15,395,71                                                              | 100 |
| 3       | Septembrie 2015 | 15,758,91                                          | 15,758,91                                                              | 100 |

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul III-2015 este de **100%**.

**Indicatorul 1.2.m Ponderea din numărul de reclamații de la pct. l) care s-au dovedit justificate:**

Nu s-au înregistrat reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate.

**Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puțin de două zile calendaristice:**

Nu s-au înregistrat reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate.

**Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor:**

| Nr. crt | Luna            | Valoarea totală facturată lunar aferentă activității de colectare a deșeurilor | Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile | %    |
|---------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|
| 1       | Iulie 2015      | 17,5158,72                                                                     | 133,208                                                     | 0,76 |
| 2       | August 2015     | 11,8318,65                                                                     | 109,951                                                     | 0,93 |
| 3       | Septembrie 2015 | 14,271,264                                                                     | 128,579                                                     | 0,90 |

Si la acest indicator, valoarea precizată de către operator în Raportul privind evoluția Indicatorilor de performanță pentru trimestrul III-2015 este de **0,86%**, valoare corectă, conform calculelor și verificărilor realizate de reprezentanții AMRSP.

**Indicatorul 2.1.a Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență:**

Nu s-au înregistrat sesizări scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență.

**4.4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate din sectorul 3 în trimestrul IV - 2015**

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 10.02.2016, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV - 2015, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

**S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim IV- 2015**

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                              | U . M | Trim IV 2014 |      |      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|------|------|
|          |                                                                                                |       | Oct.         | Nov. | Dec. |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                                                             |       |              |      |      |
| 1.1.     | Contractarea serviciilor de salubritate                                                        |       |              |      |      |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori | %     |              |      |      |
|          | Persoane fizice                                                                                |       | 100          | 100  | 100  |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                              |       | 100          | 100  | 100  |
|          | Agenți economici                                                                               |       | 100          | 100  | 100  |
|          | Instituții publice                                                                             |       | 100          | 100  | 100  |
|          | Total trimestru                                                                                |       | 100          |      |      |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1.1.b | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                                           | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.1.c | Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.1.d | Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități                 | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2   | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
| 1.2.a | Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari                                                                          | % |               |               |               |
|       | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 120 l menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 240 l menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 4 mc                                                                                                                                                                                                           |   | -             | -             | -             |
|       | 5 mc                                                                                                                                                                                                           |   | -             | -             | -             |
|       | 20 mc                                                                                                                                                                                                          |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.b | Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.c | Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                 | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.d | Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizari din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % |               |               |               |
|       | Sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                                                                                                           |   | 29            | 29            | 29            |
|       | Sesizări din partea agenților de protecție a mediului                                                                                                                                                          |   | 22            | 21            | 13            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 93,51         |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                            |   |               |               |               |
|       | Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică                                                                                                                                            |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Numarul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                                                                                   |   | 280           | 299           | 276           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         | % | 0             |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                            | % | 0,75          | 0,27          | 0,39          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0,47          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                               | % | 7,05          | 8,15          | 11,18         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 8,79          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației ,pe activitati                                                                | % | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată                                                                                          | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferenta activității de colectare a deșeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % | 0,66          | 0,86          | 0,94          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |   | 0,82          |               |               |
| 1.3   | Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe                                                                                                                    | % | 0             | 0             | 0             |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |               |               |               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | categorii de utilizatori                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                           | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate                                                                                                          | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                  | % |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 123,81        |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                       |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 655,94        |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor                                                                                                                              |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori                                                                                                                  | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                        | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                     | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                                                                               |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                        |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență                                                                                         |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de incalcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată                                                               | % | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |   | 0             |               |               |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul IV - 2015.

Astfel, in perioada **23.02.2016-16.03.2016**, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați in cursul trimestrului IV- 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

|   |                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ solicitări modificari contracte aferent trim IV-2015        |
| - | Tabel rezumativ solicitari recipiente de pre colectare aferent trim.IV-2015 |
| - | Tabel rezumativ gestionare deseuri aferent trim.IV-2015                     |
| - | Tabel rezumativ reclamatii/sesizari trim. IV-2015                           |
| - | Tabel rezumativ valorificare deseuri trim. IV-2015                          |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                                     |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                                     |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                     |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                   |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deeurilor;                                                                    |

S-a verificat prin sondaj modul de înregistrare în evidențele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de *indicatori*, după cum urmează:

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**  
Procentul indicatorului este de **100%**.

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| <b>Octombrie 2015</b> |                   |                             |                      |                            |                      |
|-----------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Nr. crt.              | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|                       |                   | Menajer                     |                      | Stradal                    |                      |
|                       |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1                     | 120l              | 6655                        | 6655                 | -                          | -                    |
| 2                     | 240l              | 21975                       | 21975                | -                          | -                    |
| 3                     | 1.1mc             | 2724                        | 2724                 | 189                        | 189                  |
| 4                     | 60l               | 2724                        | 2724                 | -                          | -                    |
| 5                     | 5.5mc             | 76                          | 76                   | -                          | -                    |
| 6                     | 4mc               | 10                          | 10                   | -                          | -                    |

| <b>Noiembrie 2015</b> |                   |                             |                      |                            |                      |
|-----------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Nr. crt.              | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|                       |                   | Menajer                     |                      | Stradal                    |                      |
|                       |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1                     | 120l              | 6659                        | 6659                 | -                          | -                    |
| 2                     | 240l              | 21975                       | 21975                | -                          | -                    |

|   |       |      |      |     |     |
|---|-------|------|------|-----|-----|
| 3 | 1.1mc | 2724 | 2724 | 189 | 189 |
| 4 | 60l   | 2743 | 2743 | -   | -   |
| 5 | 5.5mc | 78   | 78   | -   | -   |
| 6 | 4mc   | 10   | 10   | -   | -   |

| Decembrie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |
|----------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Nr. crt.       | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      |
|                |                   | Menajer                     |                      | Stradal                    |                      |
|                |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |
| 1              | 120l              | 6659                        | 6659                 | -                          | -                    |
| 2              | 240l              | 22030                       | 22030                |                            |                      |
| 3              | 1.1mc             | 2744                        | 2744                 | 189                        | 189                  |
| 4              | 60l               | 2744                        | 2744                 | -                          | -                    |
| 5              | 5.5mc             | 74                          | 74                   | -                          | -                    |
| 6              | 4mc               | 10                          | 10                   | -                          | -                    |

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-2015,operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

**Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                       |                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Octombrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 16015,96 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1129,79 tone |
| <b>Noiembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de de 15355,23 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1251,12 tone         |
| <b>Decembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de 13166,76 tone de deseuri, din care s-au sortat si valorificat 1472,35 tone            |

Procentul indicatorului este de 8,79%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 8,79% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deeurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 8,79% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.IV-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru recuperarea decalajelor atingerea tinteii pana in anul 2020.

**Indicatorul 1.2.b - Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de 100% în **trimestrul IV-2015**.

| Octombrie 2015        |                         |                                  |                     |                         |                                  |                     |
|-----------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------|
| Categ. de utilizatori | Tipuri de activitati    |                                  |                     |                         |                                  |                     |
|                       | Menajer                 |                                  |                     | Stradal                 |                                  |                     |
|                       | Nr. total de reclamatii | Nr.total de reclamatii rezolvate | Valoare indicator % | Nr. total de reclamatii | Nr.total de reclamatii rezolvate | Valoare Indicator % |
| Institutii publice    | 0                       | 0                                | 0                   | 280                     | 280                              | 100                 |
| Persoane fizice       | 57                      | 57                               | 100                 | 0                       | 0                                | 0                   |
| Asociatii proprietari | 0                       | 0                                | 0                   | 0                       | 0                                | 0                   |
| Operatori economici   | 20                      | 20                               | 0                   | 0                       | 0                                | 0                   |
| <b>Total</b>          | <b>77</b>               | <b>77</b>                        | <b>100</b>          | <b>280</b>              | <b>280</b>                       | <b>100</b>          |

| <b>Noiembrie 2015</b>        |                                |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>    |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                 |                                         |                            | <b>Stradal</b>                 |                                         |                            |
|                              | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>Institutii publice</i>    | 0                              | 0                                       | 0                          | 299                            | 299                                     | 100                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 52                             | 52                                      | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 0                              | 0                                       | 0                          | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Operatori economici</i>   | 121                            | 121                                     | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <b>Total</b>                 | <b>173</b>                     | <b>173</b>                              | <b>100</b>                 | <b>299</b>                     | <b>299</b>                              | <b>100</b>                 |

| <b>Decembrie 2015</b>        |                                |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>    |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                 |                                         |                            | <b>Stradal</b>                 |                                         |                            |
|                              | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>Institutii publice</i>    | 0                              | 0                                       | 0                          | 276                            | 276                                     | 100                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 77                             | 77                                      | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 0                              | 0                                       | 0                          | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Operatori economici</i>   | 17                             | 17                                      | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <b>Total</b>                 | <b>94</b>                      | <b>94</b>                               | <b>100</b>                 | <b>276</b>                     | <b>276</b>                              | <b>100</b>                 |

**Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

**Procentul indicatorului este de 100%.**

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| <b>Nr crt</b> | <b>Luna</b>           | <b>Cantitatea totala de deseuri colectate</b> | <b>Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv</b> | <b>%</b> |
|---------------|-----------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b>      | <i>Octombrie 2015</i> | 16015,96                                      | 120,63                                                 | 0,75     |
| <b>2</b>      | <i>Noiembrie 2015</i> | 15355,23                                      | 41,72                                                  | 0,27     |
| <b>3</b>      | <i>Decembrie 2015</i> | 13166,76                                      | 50,79                                                  | 0,39     |

Valoarea indicatorului raportată pentru **trim. IV-2015** este de **0,47** conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP. Se va solicita tuturor operatorilor de salubritate din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea unui nivel de pregatire pana in anul 2020 pentru utilizare si reciclare de minimum 50% din masa totala a cantitatii de deseuri. Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectarii separate a deșeurilor.

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| <b>Nr. crt</b> | <b>Luna</b>           | <b>Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)</b> | <b>Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tona)</b> | <b>%</b> |
|----------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b>       | <i>Octombrie 2015</i> | 16015,96                                                  | 16015,96                                                                      | 100      |
| <b>2</b>       | <i>Noiembrie 2015</i> | 15355,23                                                  | 15355,23                                                                      | 100      |
| <b>3</b>       | <i>Decembrie 2015</i> | 13166,76                                                  | 13166,76                                                                      | 100      |

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru **trimestrul IV-2015** este de **100%**.

**Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deșeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deșeurilor:**

| <b>Nr. crt</b> | <b>Luna</b>           | <b>Valoarea totală facturată lunar aferentă activității de colectare a deșeurilor</b> | <b>Valoarea rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b> | <b>%</b> |
|----------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b>       | <i>Octombrie 2015</i> | 13,088,687                                                                            | 86,617                                                             | 0,66     |

|          |                |            |         |      |
|----------|----------------|------------|---------|------|
| <b>2</b> | Noiembrie 2015 | 15,123,247 | 130,468 | 0,86 |
| <b>3</b> | Decembrie 2015 | 16,909,824 | 159,605 | 0,94 |

Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru **trimestrul IV-2015** este de **0,82%**, valoare corecta, conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP.

AMRSP

**S.C. ROSAL GRUP S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2015**

| Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                                      | U.M | 2015          |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |     | Trim I        | Trim II       | Trim III      | Trim IV       |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                                  |     |               |               |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                                            |     |               |               |               |               |
| 1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | %   |               |               |               |               |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     |               |               |               |               |
| 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                                          |     | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități                   | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2 Masurarea si gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                             |     |               |               |               |               |
| 1.2.a - Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                          | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total trimestru                                                                                                                                                                                                        |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit. b)care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.e - Numărul de sesizări din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | 78,70         | 92,22         | 93,51         | 93,51         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 89,48         |               |               |               |
| 1.2.f - Nr. anual de sesizări din partea agentilor de sănătate publică raportat la                                                                                                                                     | %   | 0             | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|                                                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                                                                                                |   |               |               |               |               |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                             | % | 1,42          | 0,93          | 0,62          | 0,47          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0,86          |               |               |               |
| 1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                | % | 4,93          | 8,27          | 6,22          | 8,79          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 7,05          |               |               |               |
| 1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritățile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activități                                                                 | % | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |               |
| 1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată                                                                                           | % | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 100           |               |               |               |
| 1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                       | % | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.l - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate                                                                                                                            | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice                                                                                                     | % | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deeurilor reciclabile                                                  | % | 0,85          | 1,60          | 0,86          | 0,82          |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 1,03          |               |               |               |
| 1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor                                                                                                                                                           |   |               |               |               |               |
| 1.3.a - Numărul de reclamatii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |               |
| 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                  | % | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 0             |               |               |               |
| 1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate                                                                                                                                        | % | 0             | 0             | 0             | 0             |

|                                                                                                                                                                                              |   |               |               |               |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0             |               |               |               |
| 1.3.d - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități si utilizatori                                                     | % | 92,63         | 113,71        | 106,73        | 123,81        |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 109,22        |               |               |               |
| 1.3.e - Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori                                                         |   | 100           | 782,58        | 726,97        | 655,94        |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 566,372       |               |               |               |
| 1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                     |   |               |               |               |               |
| 1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori                                                                           | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                          | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                       | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul |               |               |               |
| 2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI                                                                                                                                                       |   |               |               |               |               |
| 2.1 Indicatori de performanță garantati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                               |   |               |               |               |               |
| 2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                        |   | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0             |               |               |               |
| 2.1.b - Numarul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0             |               |               |               |
| 2.2 Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare/ prestare                                                                             |   |               |               |               |               |
| 2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării conditiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0             |               |               |               |
| 2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)raportată la valoarea totală facturată                                                                   | % | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0             |               |               |               |
| 2.2.c - Numarul de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0             | 0             | 0             | 0             |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0             |               |               |               |

**4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 4**  
Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2015 de operatorul serviciului de salubritate in sectorul 4, S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A., sunt prezentati în continuare.

**4.5.1. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 4 in trimestrul I - 2015**

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 06.05.2015, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

continuare:

**S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim I- 2015**

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                            | U. M | Trim I 2015                                            |               |               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                              |      | Ian                                                    | Feb           | Mart          |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                                                                                                                              |      |                                                        |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                                                                                                                              |      |                                                        |               |               |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                | %    |                                                        |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |      | 87,50                                                  | 80            | 85,71         |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |      | 98,53                                                  | 97,98         | 99,2          |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 98,65                                                  |               |               |
| 1.1.b                                       | Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                        | %    |                                                        |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |      | 100                                                    | 100           | 98,86         |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |      | 87,5                                                   | 80            | 85,71         |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |      | 98,53                                                  | 96,97         | 99,2          |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 98,32                                                  |               |               |
| 1.1.c                                       | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                    | %    |                                                        |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |      | Nu este cazul                                          | 100           | Nu este cazul |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |      | Nu este cazul                                          | 100           | Nu este cazul |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 100                                                    |               |               |
| 1.1.d                                       | Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activități | %    |                                                        |               |               |
|                                             | Menajer                                                                                                                                                                                      |      | Nu este cazul                                          | 100           | Nu este cazul |
|                                             | Stradal                                                                                                                                                                                      |      | Nu este cazul                                          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Alte categorii                                                                                                                                                                               |      | Nu este cazul                                          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 100                                                    |               |               |
|                                             | 1.2                                                                                                                                                                                          |      | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate |               |               |
| 1.2.a                                       | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                       | %    |                                                        |               |               |
|                                             | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 120 mc menajer                                                                                                                                                                               |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 240 mc menajer                                                                                                                                                                               |      | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                            |      | 100                                                    | 100           | 100           |

|       |                                                                                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | 120 mc reciclabil                                                                                                                                                                                                     |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 240 mc reciclabil                                                                                                                                                                                                     |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 4 mc                                                                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul | 100           | 100           |
|       | 7 mc                                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | 20 mc                                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | 100           | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>    |               |               |
| 1.2.b | <b>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> | % |               |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>    |               |               |
| 1.2.c | <b>Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                | % |               |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 98,59         | 95,45         | 95,38         |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 98,23         | 100           | 95,24         |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 98,63         | 94,23         | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>97,98</b>  |               |               |
| 1.2.d | <b>Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>                                                                                                                 | % |               |               |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 97,49         | 92,86         | 96,77         |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 98,20         | 100           | 100           |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 98,61         | 93,88         | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>97,69</b>  |               |               |
| 1.2.e | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % |               |               |               |
|       | <i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                           |   | 0             | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>0</b>      |               |               |
| 1.2.f | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % |               |               |               |
|       | <i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                           |   | 0             | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | <i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>                                                                                                                                                              |   |               |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>0</b>      |               |               |
| 1.2.g | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                                   | % |               |               |               |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                        |   | 9,90          | 10,14         | 13,96         |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                        |   |               |               |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>11,47</b>  |               |               |
| 1.2.h | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                      | % |               |               |               |
|       | <i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>                                                                                                                                                                         |   | 6,63          | 5,56          | 7,19          |
|       | <i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>                                                                                                                                                           |   |               |               |               |

|              |                                                                                                                                                                                                                 |   |              |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|---------------|---------------|
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>6,47</b>  |               |               |
| <b>1.2.i</b> | <b>Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități</b>                                                                  | % |              |               |               |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 5.025.951    | 5.060.660     | 5.380.995     |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 3.728        | 2.536.826     | 2.655.495     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>0</b>     |               |               |
| <b>1.2.j</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată</b>                                                                                           | % | 100          | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>   |               |               |
| <b>1.2.k</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                       | % |              |               |               |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 5,82         | 5,27          | 5,59          |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   |              |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>5,55</b>  |               |               |
| <b>1.2.l</b> | <b>Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b> | % |              |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100          | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100          | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100          | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | 100          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>   |               |               |
| <b>1.2.m</b> | <b>Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                           | % |              |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100          | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100          | 83,33         | 87,5          |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100          | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                               |   | 100          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>   |               |               |
| <b>1.2.n</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice</b>                                                                                                      | % |              |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100          | 100           | 87,5          |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 85,71        | 100           | 71,43         |
|              | <i>Agenți economici/menajer</i>                                                                                                                                                                                 |   | 100          | 66,67         | 100           |
|              | <i>Instituții publice/stradal</i>                                                                                                                                                                               |   | 100          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>88,10</b> |               |               |
| <b>1.2.o</b> | <b>Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>                                               | % | 0,71         | 0             | 0,72          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>0,75</b>  |               |               |
| <b>1.3</b>   | <b>Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor</b>                                                                                                                                                       |   |              |               |               |
| <b>1.3.a</b> | <b>Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                                                                                            | % |              |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 0,07         | 0,02          | 0,02          |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 0,23         | 0,16          | Nu este cazul |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 0,16         | 0,18          | 0,13          |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | 0,07         | 0,13          | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>0,07</b>  |               |               |
| <b>1.3.b</b> | <b>Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                                                                                                 | % |              |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 45,00        | 100           | 100           |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                |   | 71,43         | 100           | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                 |   | 90,00         | 81,82         | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                               |   | 0             | 100           | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 80,77         |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                                              | % | 85,71         | 89,74         | 80,77         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 85,95         |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                 | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                          |   | 6,151,011     | 10,065,931    | 6,545,235     |
|       | Stradal                                                                                                                                                                          |   | 5,093,978     | 7,658,945     | 8,104,712     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 20,857,635    |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                     |   |               |               |               |
|       | Valoare totală facturi emise                                                                                                                                                     |   | 5,093,978     | 7,658,945     | 8,104,712     |
|       | Cantități servicii prestate                                                                                                                                                      |   | 426,028       | 91,541,441    | 57,294,454    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 20,857,635    |               |               |
| 1.4   | Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                             |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                  |   | 0,04          | 0,01          | 0,01          |
|       | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                |   | 0,39          | Nu este cazul | 0,10          |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                 |   | 0,09          | 0,02          | 0,04          |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | 0,07          |
|       | Stradal                                                                                                                                                                          |   | 0,002         | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,04          |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                      | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                   | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                  |   | 81,82         | 66,67         | 0             |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                |   | 83,33         | Nu este cazul | 66,67         |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                 |   | 90,91         | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|       | Stradal                                                                                                                                                                          |   | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 82,35         |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                                                                              |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                       |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                        |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |               |               |               |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0             | 0             |

|              |                                                                                                                            |          |          |          |          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                     |          | <b>0</b> |          |          |
| <b>2.2.b</b> | <b>Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată</b> | <b>%</b> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                     |          | <b>0</b> |          |          |
| <b>2.2.c</b> | <b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b>                       |          |          |          |          |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                             |          | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                             |          | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <i>Alte activitati</i>                                                                                                     |          | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                     |          | <b>0</b> |          |          |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate* realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul I - 2015.

Astfel, in data de **14.05.2015**, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului I- 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

|   |                                                                    |
|---|--------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ solicitări/încheiere contracte aferent trim I-2015 |
| - | Tabel rezumativ solicitări recipiente de precolectare              |
| - | Tabel rezumativ reclamații/sesizări aferent trim.I-2015            |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                           |
| - | 1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                   |
| - | 1.2.a. -Numărul de recipiente de precolectareasigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări                                                                  |
| - | 1.2.l. - Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori |
| - | 1.2.m. - Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

#### Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:

| <b>Ianuarie 2015</b>                    |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte incheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| <i>1</i>                                | <i>2</i>                       | <i>3</i>     | <i>4</i>       | <i>5</i>      | <i>6</i>            | <i>7</i>     | <i>8</i>       | <i>9</i>      |            |
|                                         | <b>5</b>                       | <b>65</b>    | <b>8</b>       | <b>204</b>    | <b>5</b>            | <b>65</b>    | <b>7</b>       | <b>201</b>    |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               | <b>100%</b>         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               | <b>87,50%</b>       |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               | <b>98,53%</b>       |              |                |               |            |
| Procent pentru instituțiile publice     |                                |              |                |               | <b>100%</b>         |              |                |               |            |

| <b>Februarie 2015</b>                   |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte încheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 1                              | 51           | 5              | 180           | 1                   | 51           | 4              | 176           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               | 80,00%              |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               | 97,98%              |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |

| <b>Martie 2015</b>                      |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte încheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 10                             | 88           | 7              | 250           | 10                  | 88           | 6              | 248           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               | 85,71%              |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               | 99,2%               |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                |              |                |               | 100                 |              |                |               |            |

**Indicatorul 1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                    |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte încheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 5                   | 65           | 8              | 204           | 5                            | 65           | 7              | 201           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 87,5%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 98,53%                       |              |                |               |            |
| Procent pentru institutii publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

| <b>Februarie 2015</b>                   |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte încheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 1                   | 51           | 5              | 198           | 1                            | 51           | 4              | 192           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 80%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 97,98%                       |              |                |               |            |
| Procent pentru institutii publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

| <b>Martie 2015</b>                      |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte încheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 10                  | 88           | 7              | 250           | 10                           | 87           | 6              | 248           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 85,71%                       |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 99,2%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru institutii publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

**Indicatorul 1.2.a. –Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

| Ianuarie 2015                        |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | 137                         | 137                  | 4                          | 4                    |            |
| 2                                    | 240l              | 211                         | 211                  | 22                         | 22                   |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 35                          | 35                   | 20                         | 20                   |            |
| 4                                    | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | 2                           | 2                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

| Februarie 2015                       |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                             | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                                      |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                      |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                    | 120l              | 162                         | 162                  | 25                         | 25                   |            |
| 2                                    | 240l              | 456                         | 456                  | 5                          | 5                    |            |
| 3                                    | 1.1mc             | 51                          | 51                   | 13                         | 13                   |            |
| 4                                    | 4mc               | 2                           | 2                    | -                          | -                    |            |
| 5                                    | 7mc               | 4                           | 4                    | -                          | -                    |            |
| 6                                    | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                    | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                    | 20mc              | 3                           | 3                    | -                          | -                    |            |
| 9                                    | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 100% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

| Martie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|-------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.    | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|             |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|             |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1           | 120l              | 173                         | 173                  | 50                         | 50                   |            |
| 2           | 240l              | 550                         | 550                  | 77                         | 77                   |            |
| 3           | 1.1mc             | 104                         | 104                  | 17                         | 17                   |            |

|                                      |      |   |   |   |   |  |
|--------------------------------------|------|---|---|---|---|--|
| 4                                    | 4mc  | 3 | 3 | - | - |  |
| 5                                    | 7mc  | 9 | 9 | - | - |  |
| 6                                    | 10mc | - | - | - | - |  |
| 7                                    | 18mc | - | - | - | - |  |
| 8                                    | 20mc | - | - | - | - |  |
| 9                                    | 36mc | - | - | - | - |  |
| Procentul indicatorului este de 100% |      |   |   |   |   |  |

**Indicatorul 1.2.1. - Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori:**

| Ianuarie 2015 |                       |                                                                |           |         |             |                                 |           |         |             |      |
|---------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr. crt       | Categorii utilizatori | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații rezolvate |           |         |             | Obs. |
|               |                       | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                         | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1             | Instituții publice    | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                               | 0         | 0       | 0           |      |
| 2             | Persoane fizice       | 1                                                              | 0         | 2       | 0           | 1                               | 0         | 2       | 0           |      |
| 3             | As. proprietari       | 4                                                              | 0         | 3       | 0           | 4                               | 0         | 3       | 0           |      |
| 4             | Operatori economici   | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                               | 0         | 0       | 0           |      |

| Februarie 2015 |                       |                                                                |           |         |             |                                 |           |         |             |      |
|----------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr. crt        | Categorii utilizatori | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații rezolvate |           |         |             | Obs. |
|                |                       | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                         | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1              | Instituții publice    | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                               | 0         | 0       | 0           |      |
| 2              | Persoane fizice       | 3                                                              | 0         | 1       | 0           | 3                               | 0         | 1       | 0           |      |
| 3              | As. proprietari       | 5                                                              | 0         | 1       | 0           | 4                               | 0         | 1       | 0           |      |
| 4              | Operatori economici   | 3                                                              | 0         | 0       | 0           | 3                               | 0         | 0       | 0           |      |

| Martie 2015 |                       |                                                                |           |         |             |                                 |           |         |             |      |
|-------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr. crt     | Categorii utilizatori | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații rezolvate |           |         |             | Obs. |
|             |                       | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                         | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1           | Instituții publice    | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                               | 0         | 0       | 0           |      |
| 2           | Persoane fizice       | 5                                                              | 0         | 3       | 0           | 5                               | 0         | 3       | 0           |      |
| 3           | As. proprietari       | 4                                                              | 1         | 3       | 0           | 3                               | 1         | 3       | 0           |      |
| 4           | Operatori economici   | 0                                                              | 1         | 1       | 0           | 0                               | 1         | 1       | 0           |      |

**Procentul indicatorului este de 100%**

**Indicatorul 1.2.m. - Ponderea din nr. de reclamații de la pct.I), care s-au dovedit justificate:**

| <b>Ianuarie 2015</b> |                            |                                                                |           |         |             |                                   |           |         |             |      |
|----------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr. crt              | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații justificate |           |         |             | Obs. |
|                      |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                           | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1                    | <i>Instituții publice</i>  | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                                 | 0         | 0       | 0           |      |
| 2                    | <i>Persoane fizice</i>     | 1                                                              | 0         | 2       | 0           | 1                                 | 0         | 2       | 0           |      |
| 3                    | <i>As. proprietari</i>     | 4                                                              | 0         | 3       | 0           | 4                                 | 0         | 3       | 0           |      |
| 4                    | <i>Operatori economici</i> | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                                 | 0         | 0       | 0           |      |

| <b>Februarie 2015</b> |                            |                                                                |           |         |             |                                   |           |         |             |      |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr. crt               | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații justificate |           |         |             | Obs. |
|                       |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                           | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1                     | <i>Instituții publice</i>  | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                                 | 0         | 0       | 0           |      |
| 2                     | <i>Persoane fizice</i>     | 3                                                              | 0         | 1       | 0           | 3                                 | 0         | 1       | 0           |      |
| 3                     | <i>As. proprietari</i>     | 5                                                              | 0         | 1       | 0           | 4                                 | 0         | 1       | 0           |      |
| 4                     | <i>Operatori economici</i> | 3                                                              | 0         | 0       | 0           | 3                                 | 0         | 0       | 0           |      |

| <b>Martie 2015</b> |                            |                                                                |           |         |             |                                   |           |         |             |      |
|--------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr. crt            | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații justificate |           |         |             | Obs. |
|                    |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                           | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1                  | <i>Instituții publice</i>  | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                                 | 0         | 0       | 0           |      |
| 2                  | <i>Persoane fizice</i>     | 5                                                              | 0         | 3       | 0           | 5                                 | 0         | 3       | 0           |      |
| 3                  | <i>As. proprietari</i>     | 4                                                              | 1         | 3       | 0           | 3                                 | 1         | 3       | 0           |      |
| 4                  | <i>Operatori economici</i> | 0                                                              | 1         | 1       | 0           | 0                                 | 1         | 1       | 0           |      |

**Procentul indicatorului este de 95,45%**

**4.5.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 4 in trimestrul II - 2015**

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 21.07.2015, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

continuare:

**S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim II - 2015**

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                            | U. M | Trim II 2015  |               |               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|---------------|---------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                              |      | Aprilie       | Mai           | Iunie         |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                                                                                                                              |      |               |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                                                                                                                              |      |               |               |               |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                | %    |               |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |      | 66.67         | 55.56         | Nu este cazul |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |      | 98.93         | 97.82         | 97.93         |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 98.10         |               |               |
| 1.1.b.                                      | Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                        |      |               |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |      | 98.59         | 100           | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |      | 66.67         | 55.56         | Nu este cazul |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |      | 98.93         | 97.82         | 97.93         |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |      | 75            | 100           | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 97.86         |               |               |
| 1.1.c                                       | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                    | %    |               |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |      | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | Agenti economici                                                                                                                                                                             |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | Institutii publice                                                                                                                                                                           |      | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | 100           |               |               |
| 1.1.d                                       | Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activități | %    |               |               |               |
|                                             | Menajer                                                                                                                                                                                      |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Stradal                                                                                                                                                                                      |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Alte categorii                                                                                                                                                                               |      | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |      | Nu este cazul |               |               |
|                                             | 1.2 Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                   |      |               |               |               |
| 1.2.a                                       | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                       | %    |               |               |               |
|                                             | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | 120 mc menajer                                                                                                                                                                               |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | 240 mc menajer                                                                                                                                                                               |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                            |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | 120 mc reciclabil                                                                                                                                                                            |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | 240 mc reciclabil                                                                                                                                                                            |      | 100           | 100           | 100           |
|                                             | 4 mc                                                                                                                                                                                         |      | 100           | 100           | 100           |

|              |                                                                                                                                                                                                                       |   |                      |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|              | 7 mc                                                                                                                                                                                                                  |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | 20 mc                                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.b</b> | <b>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> | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.c</b> | <b>Pondere din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                 | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 93.18         | 97.50         |
|              | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | 96.00                | 100           | 92.31         |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 96.05                | 100           | 95.24         |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 80            |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>96.72</b>         |               |               |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare</b>                                                                                                                 | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 97.62                | 95.12         | 92.31         |
|              | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | 95.83                | 87.5          | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 98.63                | 98.36         | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>97.18</b>         |               |               |
| <b>1.2.e</b> | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % |                      |               |               |
|              | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>                                                                                                                                                          |   |                      |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2.f</b> | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % |                      |               |               |
|              | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>                                                                                                                                                              |   |                      |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2.g</b> | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                                   | % |                      |               |               |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                        |   | 11.82                | 12.90         | 12.40         |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                        |   |                      |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>12.37</b>         |               |               |
| <b>1.2.h</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                      | % |                      |               |               |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>                                                                                                                                                                         |   | 7.75                 | 8.09          | 10.37         |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>                                                                                                                                                           |   |                      |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 8.76          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                  | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                  |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deșuri colectată                                                                                             | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate                                                                                         | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 6.42          | 6.64          | 5.51          |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 6.18          |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
|       |                                                                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                           | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Agenți economici/menajer                                                                                                                                                                                 |   | 100           | 100           | 0             |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
|       |                                                                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % | 0.72          | 0.47          | 0.57          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0.59          |               |               |
| 1.3   | Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 0.01          | 0.003         | 0.01          |
|       | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | 0.07          | 0.03          | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                         |   | 0.04          | 0.04          | 0.01          |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0,02          |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamatii de la lit. a),                                                                                                                                                                   | % |               |               |               |

|       |                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                |   |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                 |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                              | % | 73.33         | 77.78         | 83.33         |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 76.67         |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori | % |               |               |               |
|       | Valoarea totală a facturilor încasate                                                                                            |   | 9,906,640     | 5,960,680     | 10,411,786    |
|       | Valoarea totală a facturilor emise                                                                                               |   | 5,353,959     | 11,524,942    | 5,386,600     |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 22,265,501    |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori     |   |               |               |               |
|       | Valoare totală facturi emise                                                                                                     |   | 5,353,959     | 11,524,942    | 5,386,600     |
|       | Cantități servicii prestate                                                                                                      |   | 414,934       | 126,935,270   | 421,582       |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 22,265,500    |               |               |
| 1.4   | Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                             |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                  |   | 0.01          | 0.01          | 0.01          |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                 |   | 0.07          | 0.02          | 0.02          |
|       | Institutii publice                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                          |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 0,01          |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                      | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                   | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                  |   | 100           | 50            | 50            |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                 |   | 77,78         | 100           | 50            |
|       | Instituții publice                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                          |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 71.43         |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                              |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului                                                         |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licența                                        |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                     |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                    |   |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |          |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|---|---|
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității |   | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |
| 2.2.b | Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată                                                               | % | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   |          |   |   |
|       | Menajer                                                                                                                                                                           |   | 0        | 0 | 0 |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |   | 0        | 0 | 0 |
|       | Alte activitati                                                                                                                                                                   |   | 0        | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   | <b>0</b> |   |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul II - 2015.*

Astfel, in data de **25.08.2015**, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati în cursul trimestrului II - 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ solicitări îmbunătățire a parametrilor de calitate aferent trim II-2015 |
| - | Tabel rezumativ solicitări modificare contracte aferent trim II-2015                    |
| - | Tabel rezumativ reclamații/sesizări aferent trim.II-2015                                |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.                                      |
| - | 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.             |
| - | 1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori. |
| - | -1.2.c. Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate                                                                                                                                  |
| - | -1.2.g.Cantitatea de deseuri colectate selective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.                                                                                                                  |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.**

| <b>Aprilie 2015</b>                       |                                       |                                                |                   |                                       |                                                |                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori                     | Tipuri de activitati                  |                                                |                   |                                       |                                                |                   |
|                                           | Menajer                               |                                                |                   | Reciclare                             |                                                |                   |
|                                           | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator |
| <i>0</i>                                  | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>3</i>          | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       | <i>6</i>          |
| Institutii publice                        | -                                     | -                                              | -                 | -                                     | -                                              | -                 |
| Persoane fizice                           | -                                     | -                                              | -                 | -                                     | -                                              | -                 |
| As.propr/locatari                         | 6                                     | 6                                              | 100               | -                                     | -                                              | -                 |
| Operatori economici                       | 18                                    | 18                                             | 100               | 25                                    | 25                                             | 100               |
| <b>Total</b>                              | <b>24</b>                             | <b>24</b>                                      | <b>100</b>        | <b>25</b>                             | <b>25</b>                                      | <b>100</b>        |
| Procent pentru asociatiile de proprietari |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |
| Procent pentru asociatii de proprietari   |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |

| <b>Mai 2015</b>                             |                                       |                                                |                   |                                       |                                                |                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                   |                                       |                                                |                   |
|                                             | Menajer                               |                                                |                   | Reciclare                             |                                                |                   |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator |
| <i>0</i>                                    | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>3</i>          | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       | <i>6</i>          |
| Institutii publice                          | -                                     | -                                              | -                 | -                                     | -                                              | -                 |
| Persoane fizice                             | -                                     | -                                              | -                 | -                                     | -                                              | -                 |
| As.propr/locatari                           | 7                                     | 7                                              | 100               | -                                     | -                                              | -                 |
| Operatori economici                         | 11                                    | 11                                             | 100               | 32                                    | 32                                             | 100               |
| <b>Total</b>                                | <b>18</b>                             | <b>18</b>                                      | <b>100</b>        | <b>32</b>                             | <b>32</b>                                      | <b>100</b>        |
| Procentul pentru asociatiile de proprietari |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |

| <b>Iunie 2015</b>                           |                                       |                                                |                   |                                       |                                                |                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                   |                                       |                                                |                   |
|                                             | Menajer                               |                                                |                   | Reciclare                             |                                                |                   |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Valoare indicator |
| <i>0</i>                                    | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>3</i>          | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       | <i>6</i>          |
| Institutii publice                          | 1                                     | 1                                              | 100               | -                                     | -                                              | -                 |
| Persoane fizice                             | 2                                     | 2                                              | 100               | -                                     | -                                              | -                 |
| As.propr/locatari                           | 2                                     | 2                                              | 100               | -                                     | -                                              | -                 |
| Operatori economici                         | 33                                    | 33                                             | 100               | 53                                    | 53                                             | 100               |
| <b>Total</b>                                | <b>38</b>                             | <b>38</b>                                      | <b>100</b>        | <b>53</b>                             | <b>53</b>                                      | <b>100</b>        |
| Procentul pentru persoanele fizice          |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |
| Procentul pentru asociatiile de proprietari |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |
| Procentul pentru institutiile publice       |                                       |                                                | <b>100%</b>       |                                       |                                                |                   |

**Ponderea indicatorului este de 100%.**

**Indicatorul 1.1.d. - Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati:**

*Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.*

**Indicatorul 1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| <b>Aprilie 2015</b> |                            |                                                                  |           |         |             |                                                                     |           |         |             |      |
|---------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr.crt              | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind cantitatile de servicii prestate |           |         |             | Nr. total de reclamații pe tipuri de activitati si categ de utiliz. |           |         |             | Obs. |
|                     |                            | Menajer                                                          | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                                                             | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1                   | <i>Instituții publice</i>  | 5                                                                | 2         | 0       | 0           | 5                                                                   | 2         | 0       | 0           |      |
| 2                   | <i>Persoane fizice</i>     | 42                                                               | 0         | 0       | 0           | 42                                                                  | 0         | 0       | 0           |      |
| 3                   | <i>As. proprietari</i>     | 19                                                               | 5         | 0       | 0           | 19                                                                  | 5         | 0       | 0           |      |
| 4                   | <i>Operatori economici</i> | 48                                                               | 25        | 0       | 0           | 48                                                                  | 25        | 0       | 0           |      |

| <b>Mai 2015</b> |                            |                                                                |           |         |             |                                                                     |           |         |             |      |
|-----------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr.crt          | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Nr. total de reclamații pe tipuri de activitati si categ de utiliz. |           |         |             | Obs. |
|                 |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                                                             | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1               | <i>Instituții publice</i>  | 3                                                              | 0         | 0       | 0           | 3                                                                   | 0         | 0       | 0           |      |
| 2               | <i>Persoane fizice</i>     | 40                                                             | 1         | 0       | 0           | 40                                                                  | 1         | 0       | 0           |      |
| 3               | <i>As. proprietari</i>     | 5                                                              | 3         | 0       | 0           | 5                                                                   | 3         | 0       | 0           |      |
| 4               | <i>Operatori economici</i> | 41                                                             | 20        | 0       | 0           | 41                                                                  | 20        | 0       | 0           |      |

| <b>Iunie 2015</b> |                            |                                                                |           |         |             |                                                                     |           |         |             |      |
|-------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
| Nr.crt            | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Nr. total de reclamații pe tipuri de activitati si categ de utiliz. |           |         |             | Obs. |
|                   |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                                                             | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1                 | <i>Instituții publice</i>  | 2                                                              | 2         | 0       | 0           | 2                                                                   | 2         | 0       | 0           |      |
| 2                 | <i>Persoane fizice</i>     | 38                                                             | 1         | 0       | 0           | 38                                                                  | 1         | 0       | 0           |      |
| 3                 | <i>As. proprietari</i>     | 11                                                             | 1         | 0       | 0           | 11                                                                  | 1         | 0       | 0           |      |
| 4                 | <i>Operatori economici</i> | 34                                                             | 6         | 0       | 0           | 34                                                                  | 6         | 0       | 0           |      |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| <b>Aprilie 2015</b> |                                |                     |           |         |             |                        |           |         |             |            |
|---------------------|--------------------------------|---------------------|-----------|---------|-------------|------------------------|-----------|---------|-------------|------------|
| Nr. crt.            | Categ. utilizatori             | Număr de reclamații |           |         |             | Reclamații justificate |           |         |             | Observatii |
|                     |                                | Menajer             | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                | Reciclare | Stradal | Deszapezire |            |
| 1                   | 2                              | 3                   | 4         | 5       | 6           | 7                      | 8         | 9       | 10          |            |
| 2                   | Institutii Publice             | 5                   | 2         | 0       | 0           | 5                      | 2         | 0       | 0           |            |
| 3                   | Persoane fizice                | 42                  | 0         | 0       | 0           | 42                     | 0         | 0       | 0           |            |
| 4                   | Asociatii Proprietari/Locatari | 20                  | 5         | 0       | 0           | 19                     | 5         | 0       | 0           |            |
| 5                   | Operatori economici            | 50                  | 26        | 0       | 0           | 48                     | 25        | 0       | 0           |            |

| <b>Mai 2015</b> |                                |                     |           |         |             |                        |           |         |             |            |
|-----------------|--------------------------------|---------------------|-----------|---------|-------------|------------------------|-----------|---------|-------------|------------|
| Nr. crt.        | Categ. utilizatori             | Număr de reclamații |           |         |             | Reclamații justificate |           |         |             | Observatii |
|                 |                                | Menajer             | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                | Reciclare | Stradal | Deszapezire |            |
| 1               | 2                              | 3                   | 4         | 5       | 6           | 7                      | 8         | 9       | 10          |            |
| 2               | Institutii Publice             | 3                   | 0         | 0       | 0           | 3                      | 0         | 0       | 0           |            |
| 3               | Persoane fizice                | 43                  | 1         | 0       | 0           | 40                     | 1         | 0       | 0           |            |
| 4               | Asociatii Proprietari/Locatari | 5                   | 3         | 0       | 0           | 5                      | 3         | 0       | 0           |            |
| 5               | Operatori economici            | 41                  | 20        | 0       | 0           | 41                     | 20        | 0       | 0           |            |

| <b>Iunie 2015</b> |                                |                     |           |         |             |                        |           |         |             |            |
|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------|---------|-------------|------------------------|-----------|---------|-------------|------------|
| Nr. crt.          | Categ. utilizatori             | Număr de reclamații |           |         |             | Reclamații justificate |           |         |             | Observatii |
|                   |                                | Menajer             | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                | Reciclare | Stradal | Deszapezire |            |
| 1                 | 2                              | 3                   | 4         | 5       | 6           | 7                      | 8         | 9       | 10          |            |
| 2                 | Institutii Publice             | 3                   | 2         | 0       | 0           | 2                      | 2         | 0       | 0           |            |
| 3                 | Persoane fizice                | 39                  | 1         | 0       | 0           | 38                     | 1         | 0       | 0           |            |
| 4                 | Asociatii Proprietari/Locatari | 11                  | 2         | 0       | 0           | 11                     | 1         | 0       | 0           |            |
| 5                 | Operatori economici            | 35                  | 7         | 0       | 0           | 34                     | 6         | 0       | 0           |            |

Ponderea indicatorului este de 96,72%.

**Indicatorul 1.2.g. - Cantitatea de deseuri colectate selective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|              |                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| aprilie 2015 | dintr-o cantitate totala de deseuri de 17.296,12 tone de deseuri, s-au colectat selectiv 2.045,09 tone de deseuri |
| mai 2015     | dintr-o cantitate totala de de 17.327,76 tone de deseuri, s-a colectat selectiv 2.234,60 tone                     |
| iunie 2015   | dintr-o cantitate totala de 18.164,99 tone de deseuri, s-au colectat selectiv 2.252,83 tone                       |

**4.5.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 4 in trimestrul III - 2015**

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data 20.10.2015 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

**S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim III - 2015**

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                            | U.M | Trim III 2015                                          |               |               |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                             |                                                                                                                                                                                              |     | Iulie                                                  | August        | Sept          |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                                                                                                                              |     |                                                        |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                                                                                                                              |     |                                                        |               |               |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                | %   |                                                        |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |     | 100                                                    | 98.46         | 99.66         |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |     | Nu este cazul                                          | 100           | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | 99.68                                                  |               |               |
| 1.1.b.                                      | Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                        |     |                                                        |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |     | 100                                                    | 75            | 100           |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                                             |     | 100                                                    | 98.46         | 99.66         |
|                                             | Instituții publice                                                                                                                                                                           |     | Nu este cazul                                          | 100           | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | 99.57                                                  |               |               |
| 1.1.c                                       | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                    | %   |                                                        |               |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |     | Nu este cazul                                          | Nu este cazul | 100           |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Agenti economici                                                                                                                                                                             |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | Institutii publice                                                                                                                                                                           |     | 100                                                    | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | 100                                                    |               |               |
| 1.1.d                                       | Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități | %   |                                                        |               |               |
|                                             | Menajer                                                                                                                                                                                      |     | Nu este cazul                                          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Stradal                                                                                                                                                                                      |     | Nu este cazul                                          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Alte categorii                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul                                          | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | Nu este cazul                                          |               |               |
|                                             | 1.2                                                                                                                                                                                          |     | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate |               |               |
| 1.2.a                                       | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                       | %   |                                                        |               |               |
|                                             | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 120 l menajer                                                                                                                                                                                |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 240 l menajer                                                                                                                                                                                |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                            |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                             |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                             |     | 100                                                    | 100           | 100           |
|                                             | 4 mc                                                                                                                                                                                         |     | Nu este cazul                                          | 100           | 100           |

|              |                                                                                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|              | 7 mc                                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|              | 20 mc                                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>    |               |               |
| <b>1.2.b</b> | <b>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> | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>    |               |               |
| <b>1.2.c</b> | <b>Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 98.39         |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 97.56         |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>99.45</b>  |               |               |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>                                                                                                                 | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 97.37         | 98.36         |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 91.67         | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 97.01         | 98.46         | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   |               |               |               |
| <b>1.2.e</b> | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % |               |               |               |
|              | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | 50            | Nu este cazul |
|              | <i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>33.33</b>  |               |               |
| <b>1.2.f</b> | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % |               |               |               |
|              | <i>Sesizări din partea autorităților centrale și locale</i>                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | 50            | Nu este cazul |
|              | <i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>                                                                                                                                                              |   |               |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>33,33</b>  |               |               |
| <b>1.2.g</b> | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                                   | % |               |               |               |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                        |   | 11.35         | 11.22         | 12.68         |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                        |   |               |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>11.75</b>  |               |               |
| <b>1.2.h</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                      | % |               |               |               |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>                                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|              | <i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și</i>                                                                                                                                                                        |   | 9.07          | 8.75          | 9.32          |

|       |                                                                                                                                                                                                                 |   |               |              |               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|--------------|---------------|
|       | valorificate                                                                                                                                                                                                    |   |               |              |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>9.05</b>  |               |
| 1.2.i | <b>Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități</b>                                                                  | % |               |              |               |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 5,223,375     | 5,012,099    | 5,209,801     |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 2,118,403     | 5,190,348    | 3,359,434     |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>0</b>     |               |
| 1.2.j | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată</b>                                                                                           | % | 100           | 100          | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>100</b>   |               |
| 1.2.k | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                       | % |               |              |               |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 5.00          | 4.95         | 4.84          |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   |               |              |               |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>4.93</b>  |               |
| 1.2.l | <b>Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori</b> | % |               |              |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | 100          | Nu este cazul |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>100</b>   |               |
| 1.2.m | <b>Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                           | % |               |              |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 100          | 75            |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | 100          | Nu este cazul |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100          | 100           |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>100</b>   |               |
| 1.2.n | <b>Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice</b>                                                                                                      | % |               |              |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 90.91         | 91.67        | 100           |
|       | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 94.44         | 100          | 100           |
|       | <i>Agenți economici/menajer</i>                                                                                                                                                                                 |   | 100           | 66.67        | 100           |
|       | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | 100          | Nu este cazul |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>95,61</b> |               |
| 1.2.o | <b>Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile</b>                                                | % | 0.62          | 0.72         | 1.00          |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   |               | <b>0,78</b>  |               |
| 1.3   | <b>Facturarea și încasarea contravalorii prestațiilor</b>                                                                                                                                                       |   |               |              |               |
| 1.3.a | <b>Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                                                                                            | % |               |              |               |
|       | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul | 0.010        | 0.02          |

|              |                                                                                                                                         |   |                    |             |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|-------------|---------------|
|              | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                       |   | 0.03               | 0.03        | Nu este cazul |
|              | Agenti economici                                                                                                                        |   | 0.02               | 0.03        | 0.05          |
|              | Institutii publice                                                                                                                      |   | 0.14               | 0.07        | 0.14          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>0,02</b>        |             |               |
| <b>1.3.b</b> | <b>Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                         | % |                    |             |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                         |   | Nu este cazul      | 100         | 83.33         |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                       |   | 100                | 100         | Nu este cazul |
|              | Agenti economici                                                                                                                        |   | 100                | 100         | 66.67         |
|              | Instituții publice                                                                                                                      |   | 50                 | 100         | 50            |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>82,76</b>       |             |               |
| <b>1.3.c</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate</b>                                                              | % | 85.71              | 75.00       | 93.33         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>85,29</b>       |             |               |
| <b>1.3.d</b> | <b>Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori</b> | % |                    |             |               |
|              | Menajer                                                                                                                                 |   | 1,708,669          | 1,658,125   | 1,707,386     |
|              | Stradal                                                                                                                                 |   | 7,412,446          | 10,269,209  | 8,637,144     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>-</b>           |             |               |
| <b>1.3.e</b> | <b>Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori</b>     |   |                    |             |               |
|              | Valoare totală facturi emise                                                                                                            |   | 7,412,446          | 10,269,209  | 8,637,144     |
|              | Cantități servicii prestate                                                                                                             |   | 44,330,475         | 124,583,863 | 91,710,224    |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>260,624,562</b> |             |               |
| <b>1.4</b>   | <b>Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor</b>                                                                             |   |                    |             |               |
| <b>1.4.a</b> | <b>Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori</b>                       | % |                    |             |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                         |   | 0.02               | 0.01        | 0.01          |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                       |   | 0,20               | 0,07        | Nu este cazul |
|              | Agenti economici                                                                                                                        |   | 0.04               | 0.06        | Nu este cazul |
|              | Institutii publice                                                                                                                      |   | Nu este cazul      | 0.07        | Nu este cazul |
|              | Stradal                                                                                                                                 |   | Nu este cazul      | 0.002       | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>0,02</b>        |             |               |
| <b>1.4.b</b> | <b>Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice</b>                      | % | 100                | 100         | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>100</b>         |             |               |
| <b>1.4.c</b> | <b>Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat</b>                                                                   | % |                    |             |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                         |   | 100                | 100         | 66.67         |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                       |   | 100                | 100         | Nu este cazul |
|              | Agenti economici                                                                                                                        |   | 100                | 100         | 0             |
|              | Instituții publice                                                                                                                      |   | Nu este cazul      | 100         | Nu este cazul |
|              | Stradal                                                                                                                                 |   | Nu este cazul      | 100         | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>91.89</b>       |             |               |
| <b>2</b>     | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>                                                                                              |   |                    |             |               |
| <b>2.1</b>   | <b>Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului</b>                                                       |   |                    |             |               |
| <b>2.1.a</b> | <b>Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licența</b>                                        |   | 0                  | 0           | 0             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>0</b>           |             |               |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0 |   |   |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |   |   |   |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0 |   |   |
| 2.2.b | Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată                                                              | % | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0 |   |   |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                    |   |   |   |   |
|       | Menajer                                                                                                                                                                          |   | - | - | - |
|       | Stradal                                                                                                                                                                          |   | - | - | - |
|       | Alte activitati                                                                                                                                                                  |   | - | - | - |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0 |   |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul III - 2015.

Astfel, in perioada **27.10.2015-19.11.2015**, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului III - 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ solicitări modificari contracte aferent trim III-2015                       |
| - | Tabel rezumativ solicitări de imbunatatire a parametrilor de calitate aferent trim III-2015 |
| - | Tabel rezumativ solicitari recipiente de pre colectare aferent trim.III-2015                |
| - | Tabel rezumativ reclamatii privind calitatea aferent trim.III-2015                          |
| - | Tabel rezumativ reclamatii privind facturarea aferent trim.III-2015                         |
| - | Centralizator reclamatii/sesizari trim. III-2015                                            |
| - | Centralizator sesizari privind nerespectarea obligatiilor din licenta                       |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;                          |
| - | 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati; |
| - | 1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                          |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                          |
| - | 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                           |
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de                                                                                               |

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;                                                                                                               |
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                         |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                   |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                                                                                 |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                                                                                           |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;                                                                  |
| - | 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                                                                                  |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Iulie</b>                 |                                              |                                                          |                            |                                              |                                                          |                            |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>                  |                                                          |                            |                                              |                                                          |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                               |                                                          |                            | <b>Reciclare</b>                             |                                                          |                            |
|                              | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>0</i>                     | <i>1</i>                                     | <i>2</i>                                                 | <i>3</i>                   | <i>4</i>                                     | <i>5</i>                                                 | <i>6</i>                   |
| <i>Institutii publice</i>    | 2                                            | 2                                                        | 100                        | -                                            | -                                                        | -                          |
| <i>Persoane fizice</i>       | -                                            | -                                                        | -                          | -                                            | -                                                        | -                          |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 5                                            | 5                                                        | 100                        | 2                                            | 2                                                        | 100                        |
| <i>Operatori economici</i>   | 10                                           | 10                                                       | 100                        | 51                                           | 51                                                       | 100                        |
| <b>Total</b>                 | <b>17</b>                                    | <b>17</b>                                                | <b>100</b>                 | <b>53</b>                                    | <b>53</b>                                                | <b>100</b>                 |

| <b>August</b>                |                                              |                                                          |                            |                                              |                                                          |                            |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>                  |                                                          |                            |                                              |                                                          |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                               |                                                          |                            | <b>Reciclare</b>                             |                                                          |                            |
|                              | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>0</i>                     | <i>1</i>                                     | <i>2</i>                                                 | <i>3</i>                   | <i>4</i>                                     | <i>5</i>                                                 | <i>6</i>                   |
| <i>Institutii publice</i>    | -                                            | -                                                        | -                          | -                                            | -                                                        | -                          |
| <i>Persoane fizice</i>       | -                                            | -                                                        | -                          | -                                            | -                                                        | -                          |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 1                                            | 1                                                        | 100                        | -                                            | -                                                        | -                          |
| <i>Operatori economici</i>   | 15                                           | 15                                                       | 100                        | 15                                           | 15                                                       | 100                        |
| <b>Total</b>                 | <b>16</b>                                    | <b>16</b>                                                | <b>100</b>                 | <b>15</b>                                    | <b>15</b>                                                | <b>100</b>                 |

| <b>Septembrie</b>            |                                              |                                                          |                            |                                              |                                                          |                            |
|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>                  |                                                          |                            |                                              |                                                          |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                               |                                                          |                            | <b>Reciclare</b>                             |                                                          |                            |
|                              | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de solicitari de modificari</b> | <b>Solicitari de modificari rezolvate in &lt;10 zile</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>0</i>                     | <i>1</i>                                     | <i>2</i>                                                 | <i>3</i>                   | <i>4</i>                                     | <i>5</i>                                                 | <i>6</i>                   |
| <i>Institutii publice</i>    | 0                                            | 0                                                        | 0                          | -                                            | -                                                        | -                          |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                                            | 0                                                        | 0                          | 2                                            | 2                                                        | 100                        |

|                       |           |           |            |           |           |            |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
| Asociatii proprietari | 7         | 7         | 100        | 0         | 0         | 0          |
| Operatori economici   | 15        | 15        | 100        | 16        | 16        | 100        |
| <b>Total</b>          | <b>22</b> | <b>22</b> | <b>100</b> | <b>18</b> | <b>18</b> | <b>100</b> |

Ponderea indicatorului este de 100%.

**Indicatorul 1.1.d. - Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati:**

*Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatilor sale, asa incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatilor, utilizatorii prestatilor nu au avut nimic de reprosat.*

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| Iulie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.   | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|            |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|            |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1          | 120l              | 160                         | 160                  | 3                          | 3                    |            |
| 2          | 240l              | 284                         | 284                  | 6                          | 6                    |            |
| 3          | 1.1mc             | 59                          | 59                   | 4                          | 4                    |            |
| 4          | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5          | 7mc               | 1                           | 1                    | -                          | -                    |            |
| 6          | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7          | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8          | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9          | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Total      |                   | 504                         | 504                  | 13                         | 13                   |            |

| August 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|-------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.    | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|             |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|             |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1           | 120l              | 198                         | 198                  | 9                          | 9                    |            |
| 2           | 240l              | 629                         | 629                  | 6                          | 6                    |            |
| 3           | 1.1mc             | 41                          | 41                   | 10                         | 10                   |            |
| 4           | 4mc               | 1                           | 1                    | -                          | -                    |            |
| 5           | 7mc               | 10                          | 10                   | -                          | -                    |            |

|              |      |            |            |           |           |
|--------------|------|------------|------------|-----------|-----------|
| 6            | 10mc | -          | -          | -         | -         |
| 7            | 18mc | -          | -          | -         | -         |
| 8            | 20mc | -          | -          | -         | -         |
| 9            | 36mc | -          | -          | -         | -         |
| <b>Total</b> |      | <b>879</b> | <b>879</b> | <b>25</b> | <b>25</b> |

| Septembrie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.        | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                 |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                 |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1               | 120l              | 171                         | 171                  | 24                         | 24                   |            |
| 2               | 240l              | 473                         | 473                  | 20                         | 20                   |            |
| 3               | 1.1mc             | 82                          | 82                   | 13                         | 13                   |            |
| 4               | 4mc               | 1                           | 1                    | -                          | -                    |            |
| 5               | 7mc               | 1                           | 1                    | -                          | -                    |            |
| 6               | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7               | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8               | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9               | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Total           |                   | 728                         | 728                  | 57                         | 57                   |            |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                        |                                                                                                                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iulie 2015</b>      | s-a colectat o cantitate totala de 20,069.69 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,820.22 tone de deseuri |
| <b>august 2015</b>     | s-a colectat o cantitate totala de 18,173.92 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1,590.95 tone de deseuri                |
| <b>septembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de 18,612.78 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,734.68 tone de deseuri |

Procentul indicatorului este de 9,05%

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;**

| <b>Trimestrul III - 2015</b>    |                                          |                |                    |                             |
|---------------------------------|------------------------------------------|----------------|--------------------|-----------------------------|
| <b>Perioada Evaluare lunara</b> | <b>Valoarea prestației pe activități</b> |                |                    | <b>Total valoare lunara</b> |
|                                 | <b>Stradal</b>                           | <b>Menajer</b> | <b>Deszapezire</b> |                             |
| <i>Iulie 2015</i>               | 1,453,934                                | 5,223.375      | 664,469            | 7,341,778                   |
| <i>August 2015</i>              | 4,671.458                                | 5,012.099      | 518,890            | 10.202,447                  |
| <i>Septembrie 2015</i>          | 3,359.434                                | 5,209.801      |                    | 8.569,235                   |

Nu s-au aplicat penalitati contractuale, aplicate de autoritatile administratiei publice locale.

**Indicatorul 1.2.1 - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| Iulie 2015            |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 6                    | 6         | 5          | 5         | 0           | 0         |      |
| Asociații proprietari | 31                   | 31        | 5          | 5         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 2                    | 2         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 39                   | 39        | 10         | 10        | 0           | 0         |      |

| August 2015           |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 1                    | 1         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 6                    | 6         | 6          | 6         | 0           | 0         |      |
| Asociații proprietari | 22                   | 22        | 2          | 2         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 3                    | 3         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 32                   | 32        | 8          | 8         | 0           | 0         |      |

| Septembrie 2015       |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 5                    | 5         | 8          | 8         | 0           | 0         |      |
| Asociații proprietari | 6                    | 6         | 2          | 2         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 4                    | 3         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 14                   | 14        | 10         | 10        | 0           | 0         |      |

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul III-2015**

**Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

| <b>Iulie 2015</b>               |                                 |                              |                                 |                                |             |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------|
| <b>Categorii de utilizatori</b> | <b>Nr. total de utilizatori</b> | <b>Nr.reclamatii fondate</b> | <b>Nr. reclamatii nefondate</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>%</b>    |
| Institutii Publice              | 1476                            | 2                            | 1                               | 3                              | 0,14        |
| Persoane fizice                 | 30763                           | 0                            | 0                               | 0                              | -           |
| Asociatii proprietari           | 3024                            | 1                            | 0                               | 1                              | 0.03        |
| Operatori economici             | 12035                           | 3                            | 0                               | 3                              | 0.02        |
| <b>Total</b>                    | <b>47298</b>                    | <b>6</b>                     | <b>1</b>                        | <b>7</b>                       | <b>0.01</b> |

| <b>August 2015</b>              |                                 |                              |                                 |                                |             |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------|
| <b>Categorii de utilizatori</b> | <b>Nr. total de utilizatori</b> | <b>Nr.reclamatii fondate</b> | <b>Nr. reclamatii nefondate</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>%</b>    |
| Institutii Publice              | 1473                            | 1                            | 0                               | 1                              | 0.07        |
| Persoane fizice                 | 30697                           | 3                            | 0                               | 3                              | 0.01        |
| Asociatii proprietari           | 3008                            | 1                            | 0                               | 1                              | 0.03        |
| Operatori economici             | 11859                           | 4                            | 3                               | 7                              | 0.03        |
| <b>Total</b>                    | <b>47037</b>                    | <b>9</b>                     | <b>3</b>                        | <b>12</b>                      | <b>0.02</b> |

| <b>Septembrie 2015</b>          |                                 |                              |                                 |                                |             |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-------------|
| <b>Categorii de utilizatori</b> | <b>Nr. total de utilizatori</b> | <b>Nr.reclamatii fondate</b> | <b>Nr. reclamatii nefondate</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>%</b>    |
| Institutii Publice              | 1475                            | 2                            | 0                               | 2                              | 0.14        |
| Persoane fizice                 | 29235                           | 6                            | 0                               | 6                              | 0.02        |
| Asociatii proprietari           | 3009                            | 0                            | 0                               | 0                              | -           |
| Operatori economici             | 11490                           | 6                            | 1                               | 7                              | 0.05        |
| <b>Total</b>                    | <b>45209</b>                    | <b>14</b>                    | <b>1</b>                        | <b>15</b>                      | <b>0.03</b> |

Ponderea indicatorului este de 0.02%

**Indicatorul 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile:**

| <b>Iulie 2015</b>               |                                   |                                        |                            |
|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categorii de utilizatori</b> | <b>Total reclamatii rezolvate</b> | <b>Reclamatii rezolvate&lt;10 zile</b> | <b>Valoare indicator %</b> |
| Institutii Publice              | 3                                 | 1                                      | 50                         |
| Persoane fizice                 | 0                                 | 0                                      | 0                          |
| Asociatii proprietari           | 1                                 | 1                                      | 100                        |
| Operatori economici             | 3                                 | 3                                      | 100                        |
| <b>Total</b>                    | <b>7</b>                          | <b>5</b>                               | <b>83.33</b>               |

| <b>August 2015</b>              |                                   |                                        |                            |
|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categorii de utilizatori</b> | <b>Total reclamatii rezolvate</b> | <b>Reclamatii rezolvate&lt;10 zile</b> | <b>Valoare indicator %</b> |
| <b>Institutii Publice</b>       | 1                                 | 1                                      | 100                        |
| <b>Persoane fizice</b>          | 3                                 | 3                                      | 100                        |
| <b>Asociatii proprietari</b>    | 1                                 | 1                                      | 100                        |
| <b>Operatori economici</b>      | 4                                 | 4                                      | 100                        |
| <b>Total</b>                    | <b>9</b>                          | <b>9</b>                               | <b>100</b>                 |

| <b>Septembrie 2015</b>          |                                   |                                        |                            |
|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categorii de utilizatori</b> | <b>Total reclamatii rezolvate</b> | <b>Reclamatii rezolvate&lt;10 zile</b> | <b>Valoare indicator %</b> |
| <b>Institutii Publice</b>       | 2                                 | 1                                      | 3                          |
| <b>Persoane fizice</b>          | 6                                 | 5                                      | 50                         |
| <b>Asociatii proprietari</b>    | -                                 | -                                      | -                          |
| <b>Operatori economici</b>      | 6                                 | 4                                      | 66.67                      |
| <b>Total</b>                    | <b>14</b>                         | <b>10</b>                              | <b>71.43</b>               |

Ponderea indicatorului este de 82.76%

**Indicatorul 1.2.b - Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| <b>Iulie 2015</b>            |                                |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>    |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                 |                                         |                            | <b>Reciclare</b>               |                                         |                            |
|                              | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>Institutii publice</i>    | 5                              | 5                                       | 100                        | 2                              | 2                                       | 100                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 36                             | 36                                      | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 10                             | 10                                      | 100                        | 2                              | 2                                       | 100                        |
| <i>Operatori economici</i>   | 56                             | 56                                      | 100                        | 11                             | 11                                      | 100                        |
| <b>Total</b>                 | <b>107</b>                     | <b>107</b>                              | <b>100</b>                 | <b>15</b>                      | <b>15</b>                               | <b>100</b>                 |

| <b>August 2015</b>           |                                |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>    |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                 |                                         |                            | <b>Reciclare</b>               |                                         |                            |
|                              | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>Institutii publice</i>    | 6                              | 6                                       | 100                        | 2                              | 2                                       | 100                        |
| <i>Persoane fizice</i>       | 38                             | 38                                      | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 17                             | 17                                      | 100                        | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Operatori economici</i>   | 56                             | 56                                      | 100                        | 9                              | 9                                       | 100                        |
| <b>Total</b>                 | <b>117</b>                     | <b>117</b>                              | <b>100</b>                 | <b>11</b>                      | <b>11</b>                               | <b>100</b>                 |

| <b>Septembrie 2015</b>       |                                |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| <b>Categ. de utilizatori</b> | <b>Tipuri de activitati</b>    |                                         |                            |                                |                                         |                            |
|                              | <b>Menajer</b>                 |                                         |                            | <b>Reciclare</b>               |                                         |                            |
|                              | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare indicator %</b> | <b>Nr. total de reclamatii</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate</b> | <b>Valoare Indicator %</b> |
| <i>Institutii publice</i>    | 0                              | 0                                       | 0                          | 0                              | 0                                       | 0                          |
| <i>Persoane fizice</i>       | 60                             | 59                                      | 100                        | 2                              | 2                                       | 100                        |
| <i>Asociatii proprietari</i> | 8                              | 8                                       | 100                        | 2                              | 2                                       | 100                        |
| <i>Operatori economici</i>   | 36                             | 35                                      | 100                        | 5                              | 5                                       | 100                        |
| <b>Total</b>                 | <b>104</b>                     | <b>102</b>                              | <b>100</b>                 | <b>9</b>                       | <b>9</b>                                | <b>100</b>                 |

Procentul indicatorului este de 100%

**Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare:**

| <b>Iulie 2015</b> |                              |                                      |                                                    |
|-------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Nr.crt</b>     | <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Numar de solicitari rezolvate</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate &lt;5 zile</b> |
| 1                 | <i>Instituții publice</i>    | 7                                    | 7                                                  |
| 2                 | <i>Persoane fizice</i>       | 36                                   | 36                                                 |
| 3                 | <i>Asociatii proprietari</i> | 12                                   | 11                                                 |
| 4                 | <i>Operatori economici</i>   | 67                                   | 65                                                 |

| <b>August 2015</b> |                              |                                      |                                                    |
|--------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Nr.crt</b>      | <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Numar de solicitari rezolvate</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate &lt;5 zile</b> |
| 1                  | <i>Instituții publice</i>    | 8                                    | 8                                                  |
| 2                  | <i>Persoane fizice</i>       | 38                                   | 37                                                 |
| 3                  | <i>Asociatii proprietari</i> | 17                                   | 17                                                 |
| 4                  | <i>Operatori economici</i>   | 65                                   | 64                                                 |

| <b>Septembrie 2015</b> |                              |                                      |                                                    |
|------------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Nr.crt</b>          | <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Numar de solicitari rezolvate</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate &lt;5 zile</b> |
| 1                      | <i>Instituti publice</i>     | 0                                    | 0                                                  |
| 2                      | <i>Persoane fizice</i>       | 61                                   | 60                                                 |
| 3                      | <i>Asociatii proprietari</i> | 10                                   | 10                                                 |
| 4                      | <i>Operatori economici</i>   | 40                                   | 40                                                 |

Procentul indicatorului este de **98.34%**

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                        |                                                                                                                                                            |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iulie 2015</b>      | s-a colectat o cantitate totala <i>20,069.69 tone</i> de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de <i>2,278.14 tone</i> de deseuri         |
| <b>August 2015</b>     | s-a colectat o cantitate totala de <i>18,173.92 tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de <i>2,039.37 de tone de deseuri</i> |
| <b>Septembrie 2015</b> | s-a colectat o cantitate totala de <i>18,612.78 tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de <i>2,360.63 tone</i> de deseuri      |

Procentul indicatorului este de **11.75%**

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| <b>Nr. crt</b> | <b>Luna</b>            | <b>Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)</b> | <b>Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract (tone)</b> | <b>Valoare indicator %</b> |
|----------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1              | <i>Iulie 2015</i>      | <i>20,069.69</i>                                          | <i>20,069.69</i>                                                               | <i>100</i>                 |
| 2              | <i>August 2015</i>     | <i>18,173.92</i>                                          | <i>18,173.92</i>                                                               | <i>100</i>                 |
| 3              | <i>Septembrie 2015</i> | <i>18,612.78</i>                                          | <i>18,612.78</i>                                                               | <i>100</i>                 |

Procentul indicatorului este de **100%**

**Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit Justificate:**

Ponderea indicatorului este de **99.13%**

**Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice:**

| <b>Iulie 2015</b> |                              |                                              |                                                    |
|-------------------|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Nr.crt</b>     | <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Numar total de reclamatii justificate</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate &lt;2 zile</b> |
| 1                 | <i>Instituti publice</i>     | 0                                            | 0                                                  |
| 2                 | <i>Persoane fizice</i>       | 11                                           | 10                                                 |
| 3                 | <i>As. proprietari</i>       | 36                                           | 34                                                 |
| 4                 | <i>Operatori economici</i>   | 2                                            | 2                                                  |

| <b>August 2015</b> |                              |                                              |                                                    |
|--------------------|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Nr.crt</b>      | <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Numar total de reclamatii justificate</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate &lt;2 zile</b> |
| 1                  | <i>Instituti publice</i>     | 2                                            | 2                                                  |
| 2                  | <i>Persoane fizice</i>       | 12                                           | 11                                                 |
| 3                  | <i>As. proprietari</i>       | 24                                           | 24                                                 |
| 4                  | <i>Operatori economici</i>   | 3                                            | 2                                                  |

| <b>Septembrie 2015</b> |                              |                                              |                                                    |
|------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Nr.crt</b>          | <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Numar total de reclamatii justificate</b> | <b>Nr.total de reclamatii rezolvate &lt;2 zile</b> |
| 1                      | <i>Instituti publice</i>     |                                              |                                                    |

|   |                     |    |    |
|---|---------------------|----|----|
| 2 | Persoane fizice     | 13 | 13 |
| 3 | As. proprietari     | 8  | 8  |
| 4 | Operatori economici | 3  | 3  |

Procentul indicatorului este de 95.61%

Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor:

| Nr. crt | Luna       | Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor | Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile | Valoare indicator % |
|---------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1       | Iulie      | 5,308.790                                                                                | 32,892                                                      | 0,62                |
| 2       | August     | 5,089.031                                                                                | 36,853                                                      | 0,72                |
| 3       | Septembrie | 5.223,375                                                                                | 52,334                                                      | 1.00                |

Procentul indicatorului este de 0.78%

Indicatorul 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Nu s-au inregistrat sesizari scrise privind nerespectarea obligatiilor din licenta.

#### 4.5.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 4 in trimestrul IV - 2015

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 27.01.2015 Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV - 2015, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim IV - 2015

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                         | U.M | Trim IV - 2015 |       |               |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------|-------|---------------|
|                                             |                                                                                                                                                                           |     | Oct            | Nov.  | Dec.          |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                                                                                                           |     |                |       |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                                                                                                           |     |                |       |               |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                             | %   |                |       |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                           |     | 100            | 98.67 | 100           |
|                                             | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                         |     | 100            | 100   | 100           |
|                                             | Agenți economici                                                                                                                                                          |     | 98.51          | 100   | 98.68         |
|                                             | Institutii publice                                                                                                                                                        |     | 100            | 100   | 100           |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                           |     | 99,29          |       |               |
| 1.1.b                                       | Procentul de contracte de la lita), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                      |     |                |       |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                           |     | 100            | 98.67 | 100           |
|                                             | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                         |     | 100            | 100   | 100           |
|                                             | Agenti economici                                                                                                                                                          |     | 98.51          | 100   | 98.68         |
|                                             | Institutii publice                                                                                                                                                        |     | 100            | 100   | 50            |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                           |     | 99,06          |       |               |
| 1.1.c                                       | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile | %   |                |       |               |
|                                             | Persoane fizice                                                                                                                                                           |     | 100            | 100   | Nu este cazul |
|                                             | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                         |     | 100            | 100   | 100           |
|                                             | Agenti economici                                                                                                                                                          |     | 100            | 100   | 100           |
|                                             | Institutii publice                                                                                                                                                        |     | 100            | 100   | Nu este cazul |
|                                             | Total trimestru                                                                                                                                                           |     | 100            |       |               |

|                                    |                                                                                                                                                                                              |     |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1.1.d                              | Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități | %   |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
|                                    | Menajer                                                                                                                                                                                      |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                    | Stradal                                                                                                                                                                                      |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                    | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |               |               |
| 1.2                                | Masurarea si gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
| 1.2.a                              | Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                       | %   |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
|                                    | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | 120 l menajer                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | 240 l menajer                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                             |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                             |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | Nu este cazul |
|                                    | 4 mc                                                                                                                                                                                         |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | Nu este cazul |
|                                    | 7 mc                                                                                                                                                                                         |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | Nu este cazul |
|                                    | 20 mc                                                                                                                                                                                        |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                    | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | 100                                                                                                                                                                                                            |               |               |
|                                    | 1.2.b                                                                                                                                                                                        |     | Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | %             |               |
| Persoane fizice                    |                                                                                                                                                                                              | 100 | 100                                                                                                                                                                                                            |               | 100           |
| Asociatii de locatari /proprietari |                                                                                                                                                                                              | 100 | 100                                                                                                                                                                                                            |               | 100           |
| Agenti economici                   |                                                                                                                                                                                              | 100 | 100                                                                                                                                                                                                            |               | 100           |
| Institutii publice                 |                                                                                                                                                                                              | 100 | 100                                                                                                                                                                                                            |               | 100           |
| Total trimestru                    |                                                                                                                                                                                              | 100 |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
| 1.2.c                              | Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                              | %   |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
|                                    | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |     | 98,28                                                                                                                                                                                                          | 95,00         | 98,39         |
|                                    | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 96,77         |
|                                    | Agenți economici                                                                                                                                                                             |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 98,15         | 98,75         |
|                                    | Institutii publice                                                                                                                                                                           |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | 98,31                                                                                                                                                                                                          |               |               |
| 1.2.d                              | Procentul de solicitări de la lit. b)care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                | %   |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
|                                    | Persoane fizice                                                                                                                                                                              |     | 95                                                                                                                                                                                                             | 95            | 100           |
|                                    | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 94.12         | 96            |
|                                    | Agenti economici                                                                                                                                                                             |     | 97                                                                                                                                                                                                             | 98            | 93.02         |
|                                    | Institutii publice                                                                                                                                                                           |     | 100                                                                                                                                                                                                            | 100           | 100           |
|                                    | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | 98,14                                                                                                                                                                                                          |               |               |
| 1.2.e                              | Numărul de sesizări din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                 | %   |                                                                                                                                                                                                                |               |               |
|                                    | Sesizari din partea autorităților centrale si locale                                                                                                                                         |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                    | Sesizări din partea agentilor de protectie a mediului                                                                                                                                        |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                    | Total trimestru                                                                                                                                                                              |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |               |               |
| 1.2.f                              | Nr. anual de sesizări din partea                                                                                                                                                             | %   |                                                                                                                                                                                                                |               |               |

|              |                                                                                                                                                                                                                 |   |                      |                      |                      |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|
|              | <b>agentilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale</b>                                                                                              |   |                      |                      |                      |
|              | <i>Sesizari din partea autorităților centrale si locale</i>                                                                                                                                                     |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <i>Sesizări din partea agentilor de sănătate publică</i>                                                                                                                                                        |   | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| <b>1.2.g</b> | <b>Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate</b>                                                                                                             | % | 12.73                | 13.19                | 12.15                |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>12,69</b>         |                      |                      |
| <b>1.2.h</b> | <b>Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate</b>                                                                                                | % | 6.80                 | 7.00                 | 10.71                |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>8,12</b>          |                      |                      |
| <b>1.2.i</b> | <b>Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritățile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activități</b>                                                                | % | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> | <i>Nu este cazul</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>Nu este cazul</b> |                      |                      |
| <b>1.2.j</b> | <b>Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată</b>                                                                                           | % | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| <b>1.2.k</b> | <b>Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate</b>                                                                                       | % | 5.35                 | 5.98                 | 5.38                 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>5,57</b>          |                      |                      |
| <b>1.2.l</b> | <b>Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități si categorii de utilizatori</b> | % |                      |                      |                      |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | -                    | 100                  | 100                  |
|              | <i>Asociatii de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100                  | -                    |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | -                    | -                    | -                    |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| <b>1.2.m</b> | <b>Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                            | % |                      |                      |                      |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Asociatii de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Institutii publice/stradal</i>                                                                                                                                                                               |   | 100                  | <i>Nu este cazul</i> | 100                  |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>100</b>           |                      |                      |
| <b>1.2.n</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice</b>                                                                                                     | % |                      |                      |                      |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                          |   | 100                  | 69,23                | 100                  |
|              | <i>Asociatii de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                        |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Agenti economici/menajer</i>                                                                                                                                                                                 |   | 100                  | 100                  | 100                  |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | <i>Nu este cazul</i> | 100                  |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100                  | 69,23                | 100                  |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                          |   | <b>93,85</b>         |                      |                      |
| <b>1.2.o</b> | <b>Valoarea aferentă activității de colectare a deeurilor totală facturată,</b>                                                                                                                                 | % | 0.57                 | 0.79                 | 1,27                 |

|              |                                                                                                                                         |   |               |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|              | raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                                         |   |               |               |               |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>0,87</b>   |               |               |
| <b>1.3</b>   | <b>Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor</b>                                                                               |   |               |               |               |
| <b>1.3.a</b> | <b>Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                    | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                  |   | 0.01          | 0.010         | 0.01          |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                |   | 0.10          | 0.10          | Nu este cazul |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                 |   | 0.03          | 0.06          | 0.04          |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                               |   | 0.07          | Nu este cazul | 0.07          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>0,02</b>   |               |               |
| <b>1.3.b</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                          | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                |   | 100           | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                 |   | 67            | 100           | 100           |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                               |   | 100           | Nu este cazul | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>96,67</b>  |               |               |
| <b>1.3.c</b> | <b>Procentul de reclamații de la lit.a)care s-au dovedit justificate</b>                                                                | % | 100           | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>100</b>    |               |               |
| <b>1.3.d</b> | <b>Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități si utilizatori</b> | % | 100           | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>100</b>    |               |               |
| <b>1.3.e</b> | <b>Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori</b>     |   |               |               |               |
|              | <i>Valoare totală facturi emise</i>                                                                                                     |   | 15.989.413    | 8.771.134     | 12.361.851    |
|              | <i>Cantități servicii prestate</i>                                                                                                      |   | 311.810.677   | 100.279.634   | 204.137.080   |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>-</b>      |               |               |
| <b>1.4</b>   | <b>Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor</b>                                                                             |   |               |               |               |
| <b>1.4.a</b> | <b>Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori</b>                      | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                  |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                 |   | 0.01          | Nu este cazul | 0.01          |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                          |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>0,01</b>   |               |               |
| <b>1.4.b</b> | <b>Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice</b>                      | % | 100           | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>100</b>    |               |               |
| <b>1.4.c</b> | <b>Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat</b>                                                                   | % |               |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                  |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                |   | Nu este cazul | 0             | Nu este cazul |
|              | <i>Agenti economici</i>                                                                                                                 |   | 50            | 0             | 50            |
|              | <i>Institutii publice</i>                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                          |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                  |   | <b>25</b>     |               |               |
| <b>2</b>     | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI</b>                                                                                              |   |               |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                      |   |   |   |   |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 2.1   | Indicatori de performanță garantati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                           |   |   |   |   |
| 2.1.a | Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                        |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                      |   | 0 |   |   |
| 2.1.b | Numarul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                      |   | 0 |   |   |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare/ prestare                                                                         |   |   |   |   |
| 2.2.a | Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                      |   | 0 |   |   |
| 2.2.b | Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)raportată la valoarea totală facturată                                                                   | % | 0 | 0 | 0 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                      |   | 0 |   |   |
| 2.2.c | Numarul de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.                                                                                    |   |   |   |   |
|       | Menajer                                                                                                                                                                              |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Stradal                                                                                                                                                                              |   | 0 | 0 | 0 |
|       | Alte activitati                                                                                                                                                                      |   | 0 | 0 | - |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                      |   | 0 |   |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate* realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul IV - 2014.

Astfel, in data de 12.02.2015, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului IV - 2014.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

|   |                                                                     |
|---|---------------------------------------------------------------------|
| - | Tabel rezumativ solicitări/încheiere contracte aferent trim IV-2014 |
| - | Tabel rezumativ solicitări recipiente aferent trim.IV-2014          |
| - | Tabel rezumativ penalități contractuale aferent trim.IV-2014        |
| - | Tabel sesizari agenti sanatate publica aferent trim.IV-2014         |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                 |
| - | 1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile                                                                         |
| - | 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari      |
| - | 1.2.f. - Numărul de sesizări din partea agenților de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale |
| - | 1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități      |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

**Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:**

| <b>Octombrie 2015</b>                   |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte incheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | <b>0</b>                       | <b>2</b>     | <b>1</b>       | <b>48</b>     | <b>0</b>            | <b>2</b>     | <b>0</b>       | <b>47</b>     |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>100%</b>   |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>0 %</b>    |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>97,62%</b> |            |

| <b>Noiembrie 2015</b>                   |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte incheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | <b>7</b>                       | <b>74</b>    | <b>11</b>      | <b>192</b>    | <b>6</b>            | <b>74</b>    | <b>11</b>      | <b>187</b>    |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>100%</b>   |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>100 %</b>  |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>97,40%</b> |            |

| <b>Decembrie 2015</b>                   |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte incheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | <b>6</b>                       | <b>73</b>    | <b>1</b>       | <b>111</b>    | <b>6</b>            | <b>73</b>    | <b>1</b>       | <b>103</b>    |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>100%</b>   |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>100 %</b>  |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               |                     |              |                | <b>92,79%</b> |            |

**Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice:**

| <b>Octombrie 2015</b>               |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                            | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte incheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                     | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                   | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                     | <b>0</b>            | <b>2</b>     | <b>0</b>       | <b>47</b>     | <b>0</b>                     | <b>2</b>     | <b>0</b>       | <b>47</b>     |            |
| Procent pentru persoanele fizice    |                     |              |                |               |                              |              |                | <b>100%</b>   |            |
| Procent pentru operatorii economici |                     |              |                |               |                              |              |                | <b>100%</b>   |            |

| <b>Noiembrie 2015</b>            |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|----------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                         | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte incheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                  | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                  | <b>6</b>            | <b>74</b>    | <b>11</b>      | <b>187</b>    | <b>5</b>                     | <b>74</b>    | <b>11</b>      | <b>186</b>    |            |
| Procent pentru persoanele fizice |                     |              |                |               |                              |              |                | <b>100%</b>   |            |

|                                         |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Procent pentru asociații de proprietari | 100 %  |
| Procent pentru operatorii economici     | 99,47% |
| Procent pentru institutii publice       | 83,33% |

| Decembrie 2015                          |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte incheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 6                   | 73           | 1              | 103           | 3                            | 73           | 1              | 103           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               |                              |              |                | 100%          |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               |                              |              |                | 100 %         |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               |                              |              |                | 100%          |            |
| Procent pentru institutii publice       |                     |              |                |               |                              |              |                | 50%           |            |

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| Menajer                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octombrie 2015                       | Au fost înregistrate un număr de 53 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 53<br>Au fost înregistrate un număr de 37 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 37<br>Au fost înregistrate un număr de 474 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 474   |
| Noiembrie 2015                       | Au fost înregistrate un număr de 18 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 18<br>Au fost înregistrate un număr de 150 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 150<br>Au fost înregistrate un număr de 460 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 460 |
| Decembrie 2015                       | Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 31<br>Au fost înregistrate un număr de 63 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 63<br>Au fost înregistrate un număr de 488 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 488   |
| Procentul indicatorului este de 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Reciclare                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octombrie 2015                       | Au fost înregistrate un număr de 10 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 10<br>Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 9<br>Au fost înregistrate un număr de 38 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 38 |
| Noiembrie 2015                       | Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 9<br>Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 0<br>Au fost înregistrate un număr de 58 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 58   |
| Decembrie 2015                       | Au fost înregistrate un număr de 7 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 7<br>Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 2<br>Au fost înregistrate un număr de 6 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 6     |
| Procentul indicatorului este de 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Indicatorul 1.2.f. - Numărul de sesizări din partea agenților de sanatate publica raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale:**

| Nr. crt. | Nr. total sesizări autorități | Numărul de sesizări din partea agenților de sanatate publica | Observatii |
|----------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------|
| 0        | 1                             | 2                                                            |            |
|          | 3                             | 0                                                            |            |

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

| Nr. crt. | Valoarea prestației pe activități |         |             | Penalități contractuale totale aplicate de APL |         |             | Observatii |
|----------|-----------------------------------|---------|-------------|------------------------------------------------|---------|-------------|------------|
|          | Stradal                           | Menajer | Deszăpezire | Stradal                                        | Menajer | Deszăpezire |            |
| 1        | 2                                 | 3       | 4           | 5                                              | 6       | 7           | 8          |
|          | 0                                 | 0       | 0           | 0                                              | 0       | 0           |            |

**Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2015 - SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**

| Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                                      | U.M | 2015   |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |     | Trim I | Trim II       | Trim III      | Trim IV       |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                                  |     |        |               |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                                            |     |        |               |               |               |
| 1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | %   | 98,65  | 98,10         | 99,62         | 99,29         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 98,93  |               |               |               |
| 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                                          | %   | 98,32  | 97,86         | 99,57         | 99,06         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 98,70  |               |               |               |
| 1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | %   | 100    | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100    |               |               |               |
| 1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activități                   | %   | 100    | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100    |               |               |               |
| 1.2 Masurarea si gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                             |     |        |               |               |               |
| 1.2.a - Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | %   | 100    | 100           | 100           | 100           |
| Total trimestru                                                                                                                                                                                                        |     | 100    |               |               |               |
| 1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | %   | 100    | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100    |               |               |               |
| 1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | %   | 97,98  | 96,72         | 99,45         | 96,13         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 97,57  |               |               |               |
| 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit. b)care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | %   | 97,59  | 97,18         | 98,34         | 98,14         |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 97,83  |               |               |               |
| 1.2.e - Numărul de sesizări din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | 0      | Nu este cazul | 33,33         | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 33,33  |               |               |               |
| 1.2.f - Nr. anual de sesizări din partea agentilor de sănătate publică raportat la                                                                                                                                     | %   | 100    | Nu este cazul | 33,33         | Nu este cazul |

|                                                                                                                                                                                                                         |   |              |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|-------|-------|-------|
| <b>nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale</b>                                                                                                                                                |   |              |       |       |       |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>66,66</b> |       |       |       |
| <b>1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate</b>                                                                                                             | % | 11,47        | 12,37 | 11,75 | 12,69 |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>12,82</b> |       |       |       |
| <b>1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate</b>                                                                                                | % | 6,47         | 8,76  | 9,05  | 8,12  |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>8,1</b>   |       |       |       |
| <b>1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritățile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activități</b>                                                                 | % | 0            | 0     | 0     | 0     |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>0</b>     |       |       |       |
| <b>1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată</b>                                                                                           | % | 100          | 100   | 100   | 100   |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>   |       |       |       |
| <b>1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate</b>                                                                                       | % | 5,55         | 6,18  | 4,39  | 5,57  |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>5,55</b>  |       |       |       |
| <b>1.2.l - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități si categorii de utilizatori</b> | % | 100          | 100   | 100   | 100   |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>100</b>   |       |       |       |
| <b>1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                            | % | 100          | 90    | 97,41 | 92,45 |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>97,10</b> |       |       |       |
| <b>1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice</b>                                                                                                     | % | 88,10        | 97,22 | 95,61 | 93,44 |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>93,59</b> |       |       |       |
| <b>1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deeurilor reciclabile</b>                                                  | % | 0,75         | 0,59  | 0,78  | 0,87  |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>0,74</b>  |       |       |       |
| <b>1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor</b>                                                                                                                                                           |   |              |       |       |       |
| <b>1.3.a - Numărul de reclamatii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori</b>                                                                                            | % | 0,007        | 0,02  | 0,02  | 0,02  |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>0,016</b> |       |       |       |
| <b>1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile</b>                                                                                                                                  | % | 80,77        | 100   | 82,76 | 96,67 |
| <b>Total an</b>                                                                                                                                                                                                         |   | <b>90,05</b> |       |       |       |
| <b>1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                        | % | 85,95        | 76,67 | 85,29 | 100   |

|                                                                                                                                                                                              |   |                |            |            |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------|------------|------------|-------------|
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 86,97          |            |            |             |
| 1.3.d - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități si utilizatori                                                     | % | 20.857,635     | 22.265,501 | 26.318,798 | 37.122,399  |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 266.410.832,5  |            |            |             |
| 1.3.e - Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori                                                         |   | 20.857,635     | 22.265,520 | 26.318,798 | 653.349,796 |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 226.157.694,36 |            |            |             |
| 1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                     |   |                |            |            |             |
| 1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori                                                                          | % | 0,04           | 0,01       | 0,02       | 0           |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0,17           |            |            |             |
| 1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                          | % | 100            | 100        | 100        | 100         |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 100            |            |            |             |
| 1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                       | % | 82,35          | 71,43      | 91,89      | 25          |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 67,66          |            |            |             |
| 2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI                                                                                                                                                       |   |                |            |            |             |
| 2.1 Indicatori de performanță garantati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                               |   |                |            |            |             |
| 2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                        |   | 0              | 0          | 0          | 0           |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0              |            |            |             |
| 2.1.b - Numarul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0              | 0          | 0          | 0           |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0              |            |            |             |
| 2.2 Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare/ prestare                                                                             |   |                |            |            |             |
| 2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării conditiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0              | 0          | 0          | 0           |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0              |            |            |             |
| 2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)raportată la valoarea totală facturată                                                                   | % | 0              | 0          | 0          | 0           |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0              |            |            |             |
| 2.2.c - Numarul de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0              | 0          | 0          | 0           |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0              |            |            |             |

#### 4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 5

Activitatea de salubritate stradala este asigurata in sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A, in baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubritate stradala si a serviciului de iarna pe raza sectorului 5 al Municipiului Bucuresti nr. 947/ 14.11.2012, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti in conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul si depozitarea deseurilor menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari de catre S.C. REBU S.A.

Activitatile prestate de S.C. ROMPREST S.A. in baza Contractului nr. nr. 947/ 14.11.2012 in sectorul 5 al Municipiului Bucuresti sunt in conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 si HCGMB nr.123/2010

#### 4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 6

Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubritate in sectorul 6, S.C. URBAN S.A., sunt prezentati în continuare.

##### 4.7.1. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 6 in trimestrul I - 2015

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 14.05.2015 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

##### S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim I - 2015

| Nr. crt. | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                              | U.M | Trim I 2015   |               |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------------|
|          |                                                                                                                                                                                                |     | Ian           | Feb           | Mar           |
| 1.       | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                             |     |               |               |               |
| 1.1      | Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                        |     |               |               |               |
| 1.1.a    | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori                                                                                                  | %   |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 100           |               |               |
| 1.1.b    | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           |     |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 100           |               |               |
| 1.1.c    | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                      | %   |               |               |               |
|          | Persoane fizice                                                                                                                                                                                |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100           | 100           | 100           |
|          | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 100           |               |               |
| 1.1.d    | Numărul de solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activității, pe categorii de activități | %   |               |               |               |
|          | Menajer                                                                                                                                                                                        |     | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Stradal                                                                                                                                                                                        |     | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          | Alte categorii                                                                                                                                                                                 |     | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|          |                                                                                                                                                                                                |     |               |               |               |

|              | Total trimestru                                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul        |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
| <b>1.2</b>   | <b>Măsurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>                                                                                                                                                         |   |                      |               |               |
| <b>1.2.a</b> | <b>Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări</b>                                                                         | % |                      |               |               |
|              | <i>1,1mc menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 94,76                | 62,50         | 85,71         |
|              | <i>120 mc menajer</i>                                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul        | 100           | Nu este cazul |
|              | <i>240 mc menajer</i>                                                                                                                                                                                                 |   | 95,76                | 97,77         | 94,35         |
|              | <i>1,1 mc reciclabil</i>                                                                                                                                                                                              |   | 50                   | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>95,32</b>         |               |               |
| <b>1.2.b</b> | <b>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> | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.c</b> | <b>Pondere din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                  | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 33,33                | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>80,95</b>         |               |               |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare</b>                                                                                                                 | % |                      |               |               |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | -                    | -             | -             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.e</b> | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2.f</b> | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de salubritate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                | % | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2.g</b> | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                                   | % | 3,02                 | 2,88          | 2,30          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>2,28</b>          |               |               |
| <b>1.2.h</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                      | % | 2,37                 | 2,17          | 1,44          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>2</b>             |               |               |
| <b>1.2.i</b> | <b>Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități</b>                                                                        | % | 36,71                | 15,01         | 6,79          |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>19,50</b>         |               |               |
| <b>1.2.j</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                 | % | 84,59                | 84,24         | 80,88         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>83,23</b>         |               |               |

|       |                                                                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                       | % | 15,41         | 15,76         | 19,13         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 16,76         |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                               | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                       | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % | 1,02          | 3,03          | 8,43          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 4,18          |               |               |
| 1.3   | Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor                                                                                                                                                      |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0,011         |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                  | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | 100           | Nu este cazul | 100           |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                       |   | -             | -             | -             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                      | % | 97,96         | 69,23         | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 89,06         |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                                         | % | 43,89         | 110,75        | 110,84        |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 88,89         |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati și pe categorii de utilizatori                                                                           |   |               |               |               |
|       | Valoare totală facturi emise                                                                                                                                                                             |   | -             | -             | -             |
|       | Cantități servicii prestate                                                                                                                                                                              |   | -             | -             | -             |
|       | Colectare deșeuri (fara TVA)                                                                                                                                                                             |   | -             | -             | -             |
|       | Măturat mecanizat                                                                                                                                                                                        |   | -             | -             | -             |
|       | Măturat manual                                                                                                                                                                                           |   | -             | -             | -             |
|       | Razuit rigole                                                                                                                                                                                            |   | -             | -             | -             |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                  |   | 34,81         | 15,73         | 96,76         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 53,79         |               |               |
| 1.4   | Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                                     |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori                                                                                                                                         | % | Nu este cazul | 0,034         | 0,004         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0,0041        |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                                              | % | Nu este cazul | 100           | 100           |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |               |    |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|----|----|
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |    |    |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat pe activități și categorii de utilizatori                                                                         | % | Nu este cazul | 50 | 54 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 52,27         |    |    |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                                                                              |   |               |    |    |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                       |   |               |    |    |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licența                                                                                        |   | 0             | 0  | 0  |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |    |    |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor                                                                               |   | 0             | 0  | 0  |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   |               |    |    |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |               |    |    |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0  | 0  |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |    |    |
| 2.2.b | Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității                                         |   | 0             | 0  | 0  |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |    |    |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0             | 0  | 0  |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |    |    |

Având în vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizați de S.C. URBAN S.A. în sectorul 6, în trimestrul I - 2015.

Astfel, în data de **21.05.2015**, s-a desfășurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță realizați în cursul trimestrului I - 2015.

În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

|   |                                                                        |
|---|------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizatorul contracte încheiate aferent trim I-2015                |
| - | Centralizatorul pentru solicitările de contracte din trimestrul I-2015 |
| - | Centralizatorul cu solicitările de modificări contracte trim. I-2015   |
| - | Centralizator sesizări/reclamații aferent trim. I-2015                 |
| - | Centralizator penalități contractuale aferent trim. I-2015             |

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.a. - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori                                                                             |
| - | 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                      |
| - | 1.1.c. - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile |
| - | 1.2.f. - Numărul anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                         |
| - | 1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                   |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

**Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                    |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte încheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 4                              | 21           | 13             | 56            | 4                   | 21           | 13             | 56            |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |

| <b>Februarie 2015</b>                   |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte încheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 4                              | 16           | 9              | 85            | 4                   | 16           | 9              | 85            |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |

| <b>Martie 2015</b>                      |                                |              |                |               |                     |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari încheiere contracte |              |                |               | Contracte încheiate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                              | 3            | 4              | 5             | 6                   | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 1                              | 31           | 2              | 103           | 1                   | 31           | 2              | 103           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                |              |                |               | 100%                |              |                |               |            |

**Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate in mai puțin de 10 zile calendaristice:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                    |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte încheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 4                   | 21           | 13             | 56            | 4                            | 21           | 13             | 56            |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

| <b>Februarie 2015</b>                   |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 4                   | 16           | 9              | 85            | 4                            | 16           | 9              | 85            |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

| <b>Martie 2015</b>                      |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 1                   | 31           | 2              | 103           | 1                            | 31           | 2              | 103           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

**Indicatorul 1.1.c. - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile:**

| <b>Ianuarie 2015</b>                    |                                       |              |                |               |                                      |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|--------------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. modificări prevederi contractuale |              |                |               | Nr. solicitări rezolvate în <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice                      | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                                    | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 0                                     | 36           | 37             | 194           | 0                                    | 36           | 37             | 194           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                                 |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                                 |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                                 |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                                 |              |                |               |            |

| <b>Februarie 2015</b>                   |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 3                   | 48           | 31             | 158           | 3                            | 48           | 31             | 158           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

| <b>Martie 2015</b>                      |                     |              |                |               |                              |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Contracte incheiate |              |                |               | Contracte încheiate <10 zile |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice     | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice              | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                   | 3            | 4              | 5             | 6                            | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | 7                   | 41           | 45             | 205           | 7                            | 41           | 45             | 205           |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                     |              |                |               | 100%                         |              |                |               |            |

**Indicatorul 1.2.f. - Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale:**

| Denumire                                                           | Ianuarie | Februarie | Martie | Observații |
|--------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------|------------|
| Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică | 0        | 0         | 0      |            |
| Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale  | 0        | 0         | 1      |            |

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități:**

| Ianuarie 2015 |                 |                   |                    |            |
|---------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------|
| Nr. crt.      | Activități      | Valoare prestație | Valoare penalizare | Observații |
| 1             | M mec           | 96209.00          | 20490.74           |            |
| 2             | M man           | 3388724.67        | 1259138.83         |            |
| 3             | Răz. Rigole     | 375091.83         | 138150.38          |            |
| 4             | Spălat stradal  | 0.00              | 0.00               |            |
| 5             | Stropit stradal | 0.00              | 0.00               |            |
| 6             | Cosit sv.       | 0.00              | 0.00               |            |
| 7             | Intr.sv.        | 16279.81          | 5286.65            |            |
| 8             | Stropit sv.     | 0.00              | 0.00               |            |

| Februarie 2015 |                 |                   |                    |            |
|----------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------|
| Nr. crt.       | Activități      | Valoare prestație | Valoare penalizare | Observații |
| 1              | M mec           | 119109.39         | 21520.47           |            |
| 2              | M man           | 3268983.82        | 483342.46          |            |
| 3              | Răz. Rigole     | 357841.86         | 57086.96           |            |
| 4              | Spălat stradal  | 0.00              | 0.00               |            |
| 5              | Stropit stradal | 0.00              | 0.00               |            |
| 6              | Cosit sv.       | 0.00              | 0.00               |            |
| 7              | Intr.sv.        | 14704.35          | 2504.04            |            |
| 8              | Stropit sv.     | 0.00              | 0.00               |            |

| Martie 2015 |                 |                   |                    |            |
|-------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------|
| Nr. crt.    | Activități      | Valoare prestație | Valoare penalizare | Observații |
| 1           | M mec           | 141963.18         | 8410.01            |            |
| 2           | M man           | 3817977.38        | 254534.68          |            |
| 3           | Răz. Rigole     | 406349.48         | 34317.32           |            |
| 4           | Spălat stradal  | 0.00              | 0.00               |            |
| 5           | Stropit stradal | 0.00              | 0.00               |            |
| 6           | Cosit sv.       | 0.00              | 0.00               |            |
| 7           | Intr.sv.        | 16279.81          | 525.15             |            |
| 8           | Stropit sv.     | 0.00              | 0.00               |            |

**4.7.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 6 in trimestrul II - 2015**

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 30.07.2015 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

**S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim II - 2015**

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                             | U. M | Trim II 2015 |     |     |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|-----|-----|
|                                             |                                                                                               |      | Apr          | Mai | Iun |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                               |      |              |     |     |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                               |      |              |     |     |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori | %    |              |     |     |
|                                             | Persoane fizice                                                                               |      | 100          | 100 | 100 |

|              |                                                                                                                                                                                                                       |   |                      |               |               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------|---------------|---------------|
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                                     |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                                                                      |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Instituții publice                                                                                                                                                                                                    |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.1.b</b> | <b>Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice</b>                                                                                                                          |   |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                                     |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                                                                      |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Instituții publice                                                                                                                                                                                                    |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.1.c</b> | <b>Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile</b>                                      | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                                     |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                                                                      |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | Instituții publice                                                                                                                                                                                                    |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.1.d</b> | <b>Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități</b>                   | % |                      |               |               |
|              | Menajer                                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Stradal                                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | Alte categorii                                                                                                                                                                                                        |   | -                    | -             | -             |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>Nu este cazul</b> |               |               |
| <b>1.2</b>   | <b>Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>                                                                                                                                                         |   |                      |               |               |
| <b>1.2.a</b> | <b>Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări</b>                                                                         | % |                      |               |               |
|              | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                                         |   | 100                  | 100           | 100           |
|              | 140 mc menajer                                                                                                                                                                                                        |   | 100                  | Nu este cazul | 0             |
|              | 240 mc menajer                                                                                                                                                                                                        |   | 92,52                | 94,51         | 83,25         |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>91,31</b>         |               |               |
| <b>1.2.b</b> | <b>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> | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | Nu este cazul | 100           |
|              | Asociații de locatari /proprietari                                                                                                                                                                                    |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|              | Instituții publice                                                                                                                                                                                                    |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.c</b> | <b>Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | Nu este cazul | 100           |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|              | Agenți economici                                                                                                                                                                                                      |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |
|              | Instituții publice                                                                                                                                                                                                    |   | Nu este cazul        | Nu este cazul | Nu este cazul |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>           |               |               |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>                                                                                                                 | % |                      |               |               |
|              | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                       |   | 100                  | Nu este cazul | 100           |
|              | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                                     |   | Nu este cazul        | 100           | 100           |

|       |                                                                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | 100           | 100           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                             | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                             | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                             | % | 2,23          | 2,05          | 2,18          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 2,15          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                | % | 1,47          | 1,72          | 1,28          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 1,49          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                  | % | 9,92          | 6,85          | 8,51          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 8,43          |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deșeuri colectată                                                                                           | % | 74,63         | 78,70         | 80,10         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 77,81         |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                       | % | 12,80         | 12,34         | 20,13         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 15,09         |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % | 100           | 55            | 14,28         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 60            |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                           | % | 100           | 55            | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 60            |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0             |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % | 1,80          | 1,50          | 1,03          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 1,44          |               |               |
| 1.3   | Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul | 20            | 18,18         |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 80            | 81,82         |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|       |                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,011         |               |               |
| 1.3.b | Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                         | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                                              | % | 87,50         | 90            | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 92,50         |               |               |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                 | % | 82,48         | 83,09         | 68,98         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 78,18         |               |               |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                     |   | 5             | 5,45          | 5,73          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 5,38          |               |               |
| 1.4   | Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                             |   |               |               |               |
| 1.4.a | Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                  |   | 0,0013        | 0,0009        | 0,0013        |
|       | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Stradal                                                                                                                                                                          |   | 0,0013        | 0,0009        | 0,0013        |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0,0035        |               |               |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                      | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                   | % | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 100           |               |               |
| 2     | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI                                                                                                                                              |   |               |               |               |
| 2.1   | Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului                                                                                                       |   |               |               |               |
| 2.1.a | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licența                                                                                        |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                     |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.2   | Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare                                                                    |   |               |               |               |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.2.b | Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată                                                              | % | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                  |   | 0             |               |               |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate* realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul II - 2014.

Astfel, in data de **27.08.2015**, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului II - 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizatorul solicitări îmbunătățire a parametrilor de calitate aferent trim II-2015 |
| - | Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul II-2015           |
| - | Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. II-2015                                     |
| - | Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2015                       |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.d - Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități                  |
| - | 1.2.a. - Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         |
| - | 1.2.b. - 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 |
| - | 1.2.c.- Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                  |
| - | 1.2.g.-Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                     |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

**Indicatorul 1.1.d. - Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități:**

| Aprilie 2015                            |                                                    |          |                |                                                                       |          |                |            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari îmbunătățire a parametrilor de calitate |          |                | Total solicitări rezolvate de îmbunătățire a parametrilor de calitate |          |                | Observații |
|                                         | Menajer                                            | Staradal | Alte categorii | Menajer                                                               | Staradal | Alte categorii |            |
| 1                                       | 2                                                  | 3        | 4              | 5                                                                     | 6        | 7              | 8          |
|                                         | 0                                                  | 0        | 0              | 0                                                                     | 0        | 0              |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                                    |          |                | Nu este cazul                                                         |          |                |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                                    |          |                | Nu este cazul                                                         |          |                |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                                    |          |                | Nu este cazul                                                         |          |                |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                                    |          |                | Nu este cazul                                                         |          |                |            |
| Mai 2015                                |                                                    |          |                |                                                                       |          |                |            |
| Nr. crt.                                | Solicitari îmbunătățire a parametrilor de calitate |          |                | Total solicitări rezolvate de îmbunătățire a parametrilor de calitate |          |                | Observații |
|                                         | Menajer                                            | Staradal | Alte categorii | Menajer                                                               | Staradal | Alte categorii |            |
| 1                                       | 2                                                  | 3        | 4              | 5                                                                     | 6        | 7              | 8          |
|                                         | 0                                                  | 0        | 0              | 0                                                                     | 0        | 0              |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                                    |          |                | Nu este cazul                                                         |          |                |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                                    |          |                | Nu este cazul                                                         |          |                |            |

|                                     |                      |
|-------------------------------------|----------------------|
| Procent pentru operatorii economici | <i>Nu este cazul</i> |
| Procent pentru instituții publice   | <i>Nu este cazul</i> |

| <b>Iunie 2015</b>                       |                                                    |          |                |                                                                       |          |                |            |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|
| Nr. crt.                                | Solicitari îmbunătățire a parametrilor de calitate |          |                | Total solicitări rezolvate de îmbunătățire a parametrilor de calitate |          |                | Observații |
|                                         | Menajer                                            | Staradal | Alte categorii | Menajer                                                               | Staradal | Alte categorii |            |
| 1                                       | 2                                                  | 3        | 4              | 5                                                                     | 6        | 7              | 8          |
|                                         | 0                                                  | 0        | 0              | 0                                                                     | 0        | 0              |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                                    |          |                | <i>Nu este cazul</i>                                                  |          |                |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                                    |          |                | <i>Nu este cazul</i>                                                  |          |                |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                                    |          |                | <i>Nu este cazul</i>                                                  |          |                |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                                    |          |                | <i>Nu este cazul</i>                                                  |          |                |            |

*Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, neînregistrându-se nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate în trimestrul II-2015.*

**Indicatorul 1.2.a. – Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

| Aprilie 2015                           |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                               | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observații |
|                                        |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                        |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                      | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2                                      | 240l              | 294                         | 272                  | 13                         | 13                   |            |
| 3                                      | 1.1mc             | 5                           | 5                    | 2                          | 2                    |            |
| 4                                      | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5                                      | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                      | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                      | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                      | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                      | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 98.13% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

| Mai 2015                               |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.                               | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observații |
|                                        |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                                        |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1                                      | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2                                      | 240l              | 437                         | 413                  | -                          | -                    |            |
| 3                                      | 1.1mc             | 62                          | 62                   | 5                          | 5                    |            |
| 4                                      | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5                                      | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6                                      | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7                                      | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8                                      | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9                                      | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| Procentul indicatorului este de 98,17% |                   |                             |                      |                            |                      |            |

| Iunie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.   | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observații |
|            |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|            |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1          | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |

|                                               |       |     |     |   |   |  |
|-----------------------------------------------|-------|-----|-----|---|---|--|
| 2                                             | 240l  | 203 | 169 |   |   |  |
| 3                                             | 1.1mc | 33  | 33  | 2 | 2 |  |
| 4                                             | 4mc   | -   | -   | - | - |  |
| 5                                             | 7mc   | -   | -   | - | - |  |
| 6                                             | 10mc  | -   | -   | - | - |  |
| 7                                             | 18mc  | -   | -   | - | - |  |
| 8                                             | 20mc  | -   | -   | - | - |  |
| 9                                             | 36mc  | -   | -   | - | - |  |
| <b>Procentul indicatorului este de 94,41%</b> |       |     |     |   |   |  |

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect.

**Indicatorul 1.2.b. -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>Aprilie 2015</b>                     |                                       |              |                |               |                             |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate |              |                |               | Observații |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice             | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                           | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | -                                     | 9            | -              | -             | -                           | 9            | -              | -             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |

| <b>Mai 2015</b>                         |                                       |              |                |               |                             |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate |              |                |               | Observații |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice             | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                           | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | -                                     | 2            | 2              | -             | -                           | 2            | 2              | -             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |

| <b>Iunie 2015</b>                       |                                       |              |                |               |                             |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații rezolvate |              |                |               | Observatii |
|                                         | Instit. Publice                       | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Instit. Publice             | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                           | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | -                                     | 1            | 3              | 2             | -                           | 1            | 3              | 2             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                        |              |                |               |            |

**1.2.b.- 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:**

Din informațiile puse la dispoziția reprezentanților AMRSP, reieșeau valori greșite ale indicatorului de performanță, fapt pentru care s-a cerut refacerea calculelor acestuia. Modificările efectuate de operator au fost transmise prin adresa nr.1472/31.08.2015.

**Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate:**

| <b>Aprilie 2015</b>                     |                                       |              |                |               |                               |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații justificate |              |                |               | Observații |
|                                         | Inst. Publice                         | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Inst. Publice                 | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                             | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | -                                     | 9            | -              | -             | -                             | 9            | -              | -             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |

| <b>Mai 2015</b>                         |                                       |              |                |               |                               |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații justificate |              |                |               | Observații |
|                                         | Inst. Publice                         | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Inst. Publice                 | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                             | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | -                                     | 2            | 2              | -             | -                             | 2            | 2              | -             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |

| <b>Iunie 2015</b>                       |                                       |              |                |               |                               |              |                |               |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-------------------------------|--------------|----------------|---------------|------------|
| Nr. crt.                                | Nr. de reclamații privind cantitățile |              |                |               | Nr. de reclamații justificate |              |                |               | Observații |
|                                         | Inst. Publice                         | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. | Inst. Publice                 | Pers. fizice | As. Propr./Loc | Operatori ec. |            |
| 1                                       | 2                                     | 3            | 4              | 5             | 6                             | 7            | 8              | 9             |            |
|                                         | -                                     | 1            | 3              | 2             | -                             | 1            | 3              | 2             |            |
| Procent pentru persoanele fizice        |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru asociații de proprietari |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru operatorii economici     |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |
| Procent pentru instituții publice       |                                       |              |                |               | 100%                          |              |                |               |            |

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Dintr-un număr de 19 reclamații privind cantitățile de servicii, aferente trimestrului II, 19 reclamații s-au dovedit justificate.

**Indicatorul 1.2.g. - Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

| <b>Aprilie 2015</b> |                                          |  |                                        |  |
|---------------------|------------------------------------------|--|----------------------------------------|--|
| Nr. crt.            | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv |  | Cantitatea totală de deșeuri colectate |  |
| 1                   | Menajer                                  |  | Stradal                                |  |
| 2                   | 137,66                                   |  | 71,38                                  |  |
|                     |                                          |  | 6996,52                                |  |
|                     |                                          |  | 2377,85                                |  |

Procentul indicatorului este de 5,51%

| <b>Mai 2015</b> |                                          |  |                                        |  |
|-----------------|------------------------------------------|--|----------------------------------------|--|
| Nr. crt.        | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv |  | Cantitatea totală de deșeuri colectate |  |
| 1               | Menajer                                  |  | Stradal                                |  |
|                 | 154,55                                   |  | 29,51                                  |  |
|                 |                                          |  | 7065,75                                |  |
|                 |                                          |  | 1912,31                                |  |

Procentul indicatorului este de 5,84%

| <b>Iunie 2015</b> |                                          |  |                                        |  |
|-------------------|------------------------------------------|--|----------------------------------------|--|
| Nr. crt.          | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv |  | Cantitatea totală de deșeuri colectate |  |
| 1                 | Menajer                                  |  | Stradal                                |  |
|                   | 118,22                                   |  | 83,5                                   |  |
|                   |                                          |  | 7395,28                                |  |
|                   |                                          |  | 1837,67                                |  |

Procentul indicatorului este de 1,14%

Valoarea totală a indicatorului este de 4,16%

**Indicatorul 1.2.g. - Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. II este de **2,15%**. Din calculele AMRSP, valoarea corectă a indicatorului este de **4,16%**.

**Indicatorul 1.2.n. - Procentul de solicitări de la lit.m (reclamații justificate privind calitatea), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice:**

La acest indicator nu se va determina o valoare, în cazul în care în perioada de raportare nu se înregistrează reclamații ale utilizatorilor, așa cum s-a clarificat și în adresa AMRSP nr.619/31.03.2015. Ținând cont de faptul că în trimestrul II-2015 au fost înregistrate 6 reclamații ale utilizatorilor și nu a fost rezolvată niciuna în mai puțin de 2 zile, procentul corect al indicatorului este de 0%, față de informația introdusă de operator: „nu este cazul”.

**4.7.3. Monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate din sectorul 6 în trimestrul III - 2015**

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 26.10.2015 Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III - 2015, care conține următoarele valori calculate și evaluate ale Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de salubritate:

**S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim III - 2015**

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                             | U. M                                                                                                                                                                                         | Trim III 2015                                                                         |        |      |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|
|                                             |                                                                                               |                                                                                                                                                                                              | Iulie                                                                                 | August | Sept |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                               |                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |        |      |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                               |                                                                                                                                                                                              |                                                                                       |        |      |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori | %                                                                                                                                                                                            |                                                                                       |        |      |
|                                             | Persoane fizice                                                                               |                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                   | 100    | 100  |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                             |                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                   | 100    | 100  |
|                                             | Agenți economici                                                                              |                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                   | 100    | 100  |
|                                             | Instituții publice                                                                            |                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                   | 100    | 100  |
|                                             | Total trimestru                                                                               |                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                   |        |      |
|                                             | 1.1.b.                                                                                        |                                                                                                                                                                                              | Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice |        |      |
| Persoane fizice                             |                                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          | 100                                                                                   |        | 100  |
| Asociații de locatari/proprietari           |                                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          | 100                                                                                   |        | 100  |
| Agenți economici                            |                                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          | 100                                                                                   |        | 100  |
| Instituții publice                          |                                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          | 100                                                                                   |        | 100  |
| Total trimestru                             |                                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                       |        |      |
| 1.1.c                                       |                                                                                               | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                    | %                                                                                     |        |      |
|                                             | Persoane fizice                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                       | 100    | 100  |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                             | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                       | 100    | 100  |
|                                             | Agenti economici                                                                              | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                       | 100    | 100  |
|                                             | Institutii publice                                                                            | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                       | 100    | 100  |
|                                             | Total trimestru                                                                               | 100                                                                                                                                                                                          |                                                                                       |        |      |
|                                             | 1.1.d                                                                                         | Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activități |                                                                                       | %      |      |
| Menajer                                     |                                                                                               | -                                                                                                                                                                                            | -                                                                                     |        | -    |
| Stradal                                     |                                                                                               | -                                                                                                                                                                                            | -                                                                                     |        | -    |
| Alte categorii                              |                                                                                               | -                                                                                                                                                                                            | -                                                                                     |        | -    |

|              | Total trimestru                                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul |               |       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|-------|
| <b>1.2</b>   | <b>Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate</b>                                                                                                                                                         |   |               |               |       |
| <b>1.2.a</b> | <b>Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări</b>                                                                         | % |               |               |       |
|              | <i>1,1mc menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | 100   |
|              | <i>140 l menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 100           | 100           | -     |
|              | <i>240 l menajer</i>                                                                                                                                                                                                  |   | 92,30         | 100           | 99,00 |
|              | <i>1,1 mc reciclabil</i>                                                                                                                                                                                              |   | -             | -             | -     |
|              | <i>120 l reciclabil</i>                                                                                                                                                                                               |   | -             | -             | -     |
|              | <i>240 l reciclabil</i>                                                                                                                                                                                               |   | -             | -             | -     |
|              | <i>4 mc</i>                                                                                                                                                                                                           |   | -             | -             | -     |
|              | <i>7 mc</i>                                                                                                                                                                                                           |   | -             | -             | -     |
|              | <i>20 mc</i>                                                                                                                                                                                                          |   | -             | -             | -     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>92,4</b>   |               |       |
| <b>1.2.b</b> | <b>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> | % |               |               |       |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | -             | -             | -     |
|              | <i>Asociații de locatari /proprietari</i>                                                                                                                                                                             |   | -             | 100           | -     |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | -             | -             | -     |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | -             | -             | -     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>    |               |       |
| <b>1.2.c</b> | <b>Pondere din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate</b>                                                                                                                                 | % |               |               |       |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | -             | -             | -     |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | -             | 100           | -     |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | -             | -             | -     |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | -             | -             | -     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>100</b>    |               |       |
| <b>1.2.d</b> | <b>Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare</b>                                                                                                                 | % |               |               |       |
|              | <i>Persoane fizice</i>                                                                                                                                                                                                |   | -             | 0             | -     |
|              | <i>Asociații de locatari/proprietari</i>                                                                                                                                                                              |   | -             | -             | -     |
|              | <i>Agenți economici</i>                                                                                                                                                                                               |   | -             | -             | -     |
|              | <i>Instituții publice</i>                                                                                                                                                                                             |   | -             | -             | -     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>0</b>      |               |       |
| <b>1.2.e</b> | <b>Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % | 0             | 0             | 0     |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>0</b>      |               |       |
| <b>1.2.f</b> | <b>Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale</b>                                                                   | % | 33            | Nu este cazul | 25    |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>0</b>      |               |       |
| <b>1.2.g</b> | <b>Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate</b>                                                                                                                   | % |               |               |       |
|              | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                                                        |   | 2,01          | 2,47          | 2,10  |
|              | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                                                        |   | 8,31          | 12,64         | 11,26 |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                                                |   | <b>2,04</b>   |               |       |
| <b>1.2.h</b> | <b>Cantitatea totală de deșeuri sortate și</b>                                                                                                                                                                        | % | 1,62          | 1,61          | 0,84  |

|       |                                                                                                                                                                                                          |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
|       | valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                                        |   |               |               |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 1,36          |               |               |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                  | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                  |   | 9,13          | 10,67         | 12,56         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 10,79         |               |               |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deșeuri colectată                                                                                           | % | 82,91         | 81,16         | 77,88         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 80,65         |               |               |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                       | % |               |               |               |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                  |   | 0             | 0             | 0             |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                  |   | 12,70         | 11,34         | 18,83         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 14,12         |               |               |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 100           | Nu este cazul | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | 100           | Nu este cazul |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                           | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul | 100           | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100           |               |               |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul | 0             | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Agenți economici/menajer                                                                                                                                                                                 |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0             |               |               |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                                | % | 2,12          | 0,85          | 1,41          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0             |               |               |
| 1.3   | Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                       |   |               |               |               |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                          |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                                        |   | Nu este cazul | Nu este cazul | 5,00          |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                         |   | 100           | 100           | 95,00         |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                                       |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|                 |                                                                                                                                  |     |                                                                                                             |               |               |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 5,2                                                                                                         |               |               |
| 1.3.b           | Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                         | %   |                                                                                                             |               |               |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                  |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | 100           |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                 | Agenți economici                                                                                                                 |     | 37,5                                                                                                        | 30            | 23,5          |
|                 | Instituții publice                                                                                                               |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 36                                                                                                          |               |               |
| 1.3.c           | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                              | %   | 100                                                                                                         | 90            | 100           |
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 97,20                                                                                                       |               |               |
| 1.3.d           | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori | %   | 99,52                                                                                                       | 49,98         | 91,30         |
|                 | Menajer                                                                                                                          |     |                                                                                                             |               |               |
|                 | Stradal                                                                                                                          |     |                                                                                                             |               |               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 80,26                                                                                                       |               |               |
| 1.3.e           | Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori     |     |                                                                                                             |               |               |
|                 | Valoare totală facturi emise                                                                                                     |     | 0,000036                                                                                                    | 0,06          | 0,000004      |
|                 | Cantități servicii prestate                                                                                                      |     | 0,10                                                                                                        | 0,24          | 0,12          |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                  |     | 99,81                                                                                                       | 99,61         | 99,79         |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                |     | -                                                                                                           | -             | -             |
|                 | Agenți economici                                                                                                                 |     | -                                                                                                           | -             | -             |
|                 | Instituții publice                                                                                                               |     | 0,000036                                                                                                    | 0,06          | 0,000004      |
|                 | Stradal                                                                                                                          |     | 0,10                                                                                                        | 0,24          | 0,12          |
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 5,13                                                                                                        |               |               |
| 1.4             | Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                             |     |                                                                                                             |               |               |
| 1.4.a           | Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activității si categorii de utilizatori                      | %   |                                                                                                             |               |               |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                  |     | 0,0052                                                                                                      | 0,0009        | 0,00106       |
|                 | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                |     | 0,0013                                                                                                      | Nu este cazul | 0,003006834   |
|                 | Agenti economici                                                                                                                 |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | 0,00004295548 |
|                 | Institutii publice                                                                                                               |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                 | Stradal                                                                                                                          |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 0,06936                                                                                                     |               |               |
|                 | 1.4.b                                                                                                                            |     | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice | %             | 100           |
| Total trimestru |                                                                                                                                  | 100 |                                                                                                             |               |               |
| 1.4.c           | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                   | %   |                                                                                                             |               |               |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                  |     | 81                                                                                                          | 100           | 58            |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                |     | 100                                                                                                         | Nu este cazul | 85,7          |
|                 | Agenți economici                                                                                                                 |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | 100           |
|                 | Instituții publice                                                                                                               |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                 | Stradal                                                                                                                          |     | Nu este cazul                                                                                               | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                 | Total trimestru                                                                                                                  |     | 87,45                                                                                                       |               |               |
| 2               | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI                                                                                              |     |                                                                                                             |               |               |
| 2.1             | Indicatori de performanță garanți prin licența de prestare a serviciului                                                         |     |                                                                                                             |               |               |
| 2.1.a           | Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licența                                        |     | 0                                                                                                           | 0             | 0             |

|       |                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   |   |   |   |
| 2.1.b | Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate                                                                      |   | 0 | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   |   |   |   |
| 2.2   | <b>Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare</b>                                                              |   |   |   |   |
| 2.2.a | Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității |   | 0 | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   |   | 0 |   |
| 2.2.b | Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată                                                               | % | 0 | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   |   | 0 |   |
| 2.2.c | Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.                                                                                     |   |   |   |   |
|       | <i>Menajer</i>                                                                                                                                                                    |   | 0 | 0 | 0 |
|       | <i>Stradal</i>                                                                                                                                                                    |   | 0 | 0 | 0 |
|       | <i>Alte activitati</i>                                                                                                                                                            |   | 0 | 0 | 0 |
|       | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                            |   |   | 0 |   |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de salubritate realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul III - 2015.*

Astfel, in data de **27.08.2015**, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru valoarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului III - 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                        |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimIII-2015 |
| - | Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2015         |
| - | Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. III-2015                                   |
| - | Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2015                     |
| - | Centralizator penalități contractuale aferent trim III-2015                            |
| - | Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim III-2015                |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor 204elective204l, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor 204elective204l, rezolvate in 10 zile;                    |
| - | 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati; |
| - | 1.2.a. Numarul de 204elective de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                         |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                          |
| - | 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                            |

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;  |
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                         |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 205elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                                                                                 |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                                                                                           |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;                                                                  |
| - | 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                                                                                  |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Iulie 2015</b>                         |                                       |                                                |                                       |                                                |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                     | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|                                           | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                                           | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| <i>0</i>                                  | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       |
| Institutii publice                        | 6                                     | 6                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice                           | 45                                    | 45                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari                         | 48                                    | 48                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici                       | 163                                   | 163                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>                              | <b>263</b>                            | <b>263</b>                                     | -                                     | -                                              |
| Procent pentru asociațiile de proprietari |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |
| Procent pentru operatorii economici       |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice            |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice         |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |

| <b>August 2015</b>                          |                                       |                                                |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|                                             | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| <i>0</i>                                    | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       |
| Institutii publice                          | 6                                     | 6                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice                             | 22                                    | 22                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari                           | 59                                    | 59                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici                         | 138                                   | 138                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>                                | <b>223</b>                            | <b>223</b>                                     | -                                     | -                                              |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| Procentul pentru operatorii economici | <b>100%</b> |
| Procent pentru persoane fizice        | <b>100%</b> |
| Procent pentru instituții publice     | <b>100%</b> |

| <b>Septembrie 2015</b>                      |                                       |                                                |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|                                             | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| <i>0</i>                                    | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       |
| Instituti publice                           | 1                                     | 1                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice                             | 27                                    | 27                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari                           | 74                                    | 74                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici                         | 151                                   | 151                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>                                | <b>253</b>                            | <b>253</b>                                     | <b>-</b>                              | <b>-</b>                                       |
| Procentul pentru persoanele fizice          |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice           |                                       | <b>100%</b>                                    |                                       |                                                |

**Ponderea indicatorului este de 100%.**

*Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 739 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 739 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.*

**Indicatorul 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati:**

*Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.*

**Indicatorul 1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

| Iulie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.   | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|            |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|            |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1          | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2          | 240l              | 348                         | 293                  | -                          | -                    |            |
| 3          | 1.1mc             | 41                          | 41                   | 3                          | 3                    |            |
| 4          | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5          | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6          | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7          | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8          | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9          | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 10         | Total             | 389                         | 334                  | 3                          | 3                    |            |

| August 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|-------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.    | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|             |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|             |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1           | 120l              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 2           | 240l              | 222                         | 222                  | -                          | -                    |            |
| 3           | 1.1mc             | 7                           | 7                    | -                          | -                    |            |
| 4           | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5           | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6           | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7           | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8           | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9           | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 10          | Total             | 229                         | 229                  |                            |                      |            |

| Septembrie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.        | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                 |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                 |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1               | 120l              | 1                           | 1                    | -                          | -                    |            |
| 2               | 240l              | 230                         | 235                  | -                          | -                    |            |
| 3               | 1.1mc             | 29                          | 29                   | -                          | -                    |            |
| 4               | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5               | 7mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 6               | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7               | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8               | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9               | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 10              | Total             | 285                         | 281                  | -                          | -                    |            |

Procentul indicatorului este 92,4%

**Indicatorul 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| Iulie 2015               |                      |                          |                               |                     |                          |                               |            |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                          |                               |                     |                          |                               |            |
|                          | Menajer              |                          |                               | Reciclare           |                          |                               |            |
|                          | Nr.total reclamații  | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Nr total reclamații | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Observații |
|                          |                      | Justificata              |                               |                     | Justificata              |                               |            |
| Institutii Publice       | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Persoane fizice          | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| As. proprietari          | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Op. economici            | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Total                    | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |

| August 2015              |                      |                          |                               |                     |                          |                               |            |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                          |                               |                     |                          |                               |            |
|                          | Menajer              |                          |                               | Reciclare           |                          |                               |            |
|                          | Nr.total reclamații  | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Nr total reclamații | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Observații |
|                          |                      | Justificata              |                               |                     | Justificata              |                               |            |
| Institutii Publice       | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Persoane fizice          | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| As. proprietari          | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Op. economici            | 4                    | 4                        | 4                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Total                    | 4                    | 4                        | 4                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |

| Septembrie 2015          |                      |                          |                               |                     |                          |                               |            |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati |                          |                               |                     |                          |                               |            |
|                          | Menajer              |                          |                               | Reciclare           |                          |                               |            |
|                          | Nr.total reclamații  | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Nr total reclamații | Constatarea operatorului | Nr.total reclamatii rezolvate | Observații |
|                          |                      | Justificata              |                               |                     | Justificata              |                               |            |
| Institutii Publice       | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Persoane fizice          | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| As. proprietari          | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Op. economici            | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |
| Total                    | 0                    | 0                        | 0                             | 0                   | 0                        | 0                             |            |

Din datele puse la dispoziție de către operatorul serviciului de salubritate, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 4 reclamații privind cantitățile de servicii prestate, din care au fost rezolvate un număr de 4.

**Procentul indicatorului este de 100%**

**Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare:**

| <b>Iulie 2015</b>         |                      |                                     |            |
|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori  | Tipuri de activități |                                     |            |
|                           | Menajer              | Reciclare                           |            |
|                           | Nr.total reclamații  | Nr.total reclamații rezolvate<5zile | Observații |
| <i>Institutii Publice</i> | 0                    | 0                                   |            |
| <i>Persoane fizice</i>    | 0                    | 0                                   |            |
| <i>As. proprietari</i>    | 0                    | 0                                   |            |
| <i>Op. economici</i>      | 0                    | 0                                   |            |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>             | <b>0</b>                            |            |

| <b>August 2015</b>        |                      |                                     |            |
|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori  | Tipuri de activități |                                     |            |
|                           | Menajer              | Reciclare                           |            |
|                           | Nr.total reclamații  | Nr.total reclamații rezolvate<5zile | Observații |
| <i>Institutii Publice</i> | 0                    | 0                                   |            |
| <i>Persoane fizice</i>    | 0                    | 0                                   |            |
| <i>As. proprietari</i>    | 4                    | 0                                   |            |
| <i>Op. economici</i>      | 0                    | 0                                   |            |
| <b>Total</b>              | <b>4</b>             | <b>0</b>                            |            |

| <b>Septembrie 2015</b>    |                      |                                     |            |
|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori  | Tipuri de activități |                                     |            |
|                           | Menajer              | Reciclare                           |            |
|                           | Nr.total reclamații  | Nr.total reclamații rezolvate<5zile | Observații |
| <i>Institutii Publice</i> | 0                    | 0                                   |            |
| <i>Persoane fizice</i>    | 0                    | 0                                   |            |
| <i>As. proprietari</i>    | 0                    | 0                                   |            |
| <i>Op. economici</i>      | 0                    | 0                                   |            |
| <b>Total</b>              | <b>0</b>             | <b>0</b>                            |            |

Deoarece în luna august au fost înregistrate reclamații privind cantitățile de servicii prestate, valoarea indicatorului este 0.

**Procentul indicatorului este de 0%**

**Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna       | Cantitatea totala de deseuri colectate |         | Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv |         | Observații |
|--------|------------|----------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|---------|------------|
|        |            | Stradal                                | Menajer | Stradal                                         | Menajer |            |
| 1      | Iulie      | 2377,85                                | 7452,78 | 38,25                                           | 159,39  |            |
| 2      | August     | 1912,31                                | 7852,47 | 84,82                                           | 156,82  |            |
| 3      | Septembrie | 1837,67                                | 8031,29 | 123,62                                          | 83,34   |            |

**Procentul indicatorului este de 2,04%**

**Indicatorul 1.2.h. - Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

|                 |                                                                                                                                   |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Iulie 2015      | s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 9830,63 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 159,39 tone de deseuri |
| august 2015     | dintr-o cantitate totala de 9764,78 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 156,82 tone                              |
| septembrie 2015 | dintr-o cantitate totala de 9868,96 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 83,34 tone                               |

**Procentul indicatorului este de 1,36%**

**Indicatorul 1.2.i.- Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

| Trim III 2015 |                          |                                   |         |             |                           |         |             |
|---------------|--------------------------|-----------------------------------|---------|-------------|---------------------------|---------|-------------|
| Nr. crt.      | Perioada Evaluare lunara | Valoarea prestației pe activități |         |             | Total penalități aplicate |         |             |
|               |                          | Stradal                           | Menajer | Deszapezire | Stradal                   | Menajer | Deszapezire |
| 0             | 1                        | 2                                 | 3       | 4           |                           |         | 5           |
|               | Iulie 2015               | 7721062,71                        | 0       | 0           | 704708,94                 | 0       | 0           |
|               |                          | 77632929,09                       | 0       | 0           | 814686,03                 | 0       | 0           |
|               |                          | 7488208,29                        | 0       | 0           | 940648,24                 | 0       | 0           |

**Procentul indicatorului este de 10,79%**

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

| Nr. crt | Luna            | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar (tone) | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract ( tone) | Observații |
|---------|-----------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1       | 2               | 3                                                   | 4                                                                        | 5          |
| 2       | Iulie 2015      | 9830,63                                             | 8150,71                                                                  |            |
| 3       | August 2015     | 9764,78                                             | 7925,52                                                                  |            |
| 4       | Septembrie 2015 | 9868,96                                             | 7685,64                                                                  |            |

**Procentul indicatorului este de 80,65%**

**Indicatorul 1.2.1 - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| Iulie 2015            |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Asociații             | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

| August 2015           |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 4                    | 4         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Asociații             | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 4                    | 4         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

| Septembrie 2015       |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Asociații             | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

**A rezultat un procent de 100% pentru trimestrul III-2015**

**Indicatorul 1.2.n- Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice:**

| Iulie 2015               |                        |                                              |                        |                                              |                         |                                              |            |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                              |                        |                                              |                         |                                              | Observatii |
|                          | Menajer                |                                              | Reciclare              |                                              | Stradal                 |                                              |            |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr. total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile |            |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Persoane fizice          | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| As. proprietari          | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Op. economici            | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Total                    | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |

| August 2015              |                        |                                              |                        |                                              |                         |                                              |            |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                              |                        |                                              |                         |                                              | Observatii |
|                          | Menajer                |                                              | Reciclare              |                                              | Stradal                 |                                              |            |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr. total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile |            |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Persoane fizice          | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| As. proprietari          | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Op. economici            | 4                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Total                    | 4                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |

| Septembrie 2015          |                        |                                              |                        |                                              |                         |                                              |            |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                              |                        |                                              |                         |                                              | Observatii |
|                          | Menajer                |                                              | Reciclare              |                                              | Stradal                 |                                              |            |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr. total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile |            |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Persoane fizice          | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| As. proprietari          | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Op. economici            | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Total                    | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |

**Procentul indicatorului este de 0%**

**Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

| <b>Iulie 2015</b>         |                          |                       |                          |                         |            |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori  | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observatii |
| 0                         | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| <i>Institutii Publice</i> | -                        | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>Persoane fizice</i>    | 15875                    | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>As.proprietari</i>     | 210510                   | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>Operatori ec.</i>      | 6418                     | 8                     | -                        | 8                       |            |
| <b>Total</b>              | <b>232803</b>            | <b>8</b>              | <b>-</b>                 | <b>8</b>                |            |

| <b>August 2015</b>        |                          |                       |                          |                         |            |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori  | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observatii |
| 0                         | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| <i>Institutii Publice</i> | -                        | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>Persoane fizice</i>    | 15900                    | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>As.proprietari</i>     | 209361                   | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>Operatori ec.</i>      | 6463                     | 10                    | -                        | 10                      |            |
| <b>Total</b>              | <b>231726</b>            | <b>10</b>             | <b>-</b>                 | <b>10</b>               |            |

| <b>Septembrie 2015</b>    |                          |                       |                          |                         |            |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori  | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observatii |
| 0                         | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| <i>Institutii Publice</i> | -                        | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>Persoane fizice</i>    | 15932                    | -                     | -                        | -                       |            |
| <i>As.proprietari</i>     | 205115                   | 1                     | -                        | 1                       |            |
| <i>Operatori ec.</i>      | 6397                     | 17                    | -                        | 17                      |            |
| <b>Total</b>              | <b>227444</b>            | <b>18</b>             | <b>-</b>                 | <b>18</b>               |            |

Ponderea indicatorului este de 0.004%

**Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile:**

| <b>Iulie 2015</b>          |                            |                               |                      |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Categ. de utilizatori      | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator    |
| 0                          | 1                          | 2                             | 3                    |
| <i>Institutii Publice</i>  | -                          | -                             | Nu este cazul        |
| <i>Persoane fizice</i>     | -                          | -                             | Nu este cazul        |
| <i>As. proprietari</i>     | 3                          | 3                             | 100                  |
| <i>Operatori economici</i> | -                          | -                             | Nu este cazul        |
| <b>Total</b>               | -                          | -                             | <b>Nu este cazul</b> |

| <b>August 2015</b>         |                            |                               |                   |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori      | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator |
| 0                          | 1                          | 2                             | 3                 |
| <i>Institutii Publice</i>  | -                          | -                             | Nu este cazul     |
| <i>Persoane fizice</i>     | -                          | -                             | Nu este cazul     |
| <i>As. proprietari</i>     | -                          | -                             | Nu este cazul     |
| <i>Operatori economici</i> | 3                          | 3                             | 100               |
| <b>Total</b>               | <b>3</b>                   | <b>3</b>                      | <b>100</b>        |

| <b>Septembrie 2015</b>     |                            |                               |                   |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori      | Total reclamatii rezolvate | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator |
| 0                          | 1                          | 2                             | 3                 |
| <i>Institutii Publice</i>  | -                          | -                             | Nu este cazul     |
| <i>Persoane fizice</i>     | -                          | -                             | Nu este cazul     |
| <i>As. proprietari</i>     | 1                          | 1                             | 100               |
| <i>Operatori economici</i> | 4                          | 4                             | 100               |
| <b>Total</b>               | <b>5</b>                   | <b>5</b>                      | <b>100</b>        |

Ponderea indicatorului este de 100%

**4.7.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate din sectorul 6 in trimestrul IV - 2015**

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 27.01.2016, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV - 2015*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubritate:

**S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANȚĂ - trim IV - 2015**

| Nr. crt.                                    | Denumire indicator de performanta                                                             | U.<br>M | Trim. IV 2015 |      |      |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|------|------|
|                                             |                                                                                               |         | Oct.          | Nov. | Dec. |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI       |                                                                                               |         |               |      |      |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate |                                                                                               |         |               |      |      |
| 1.1.a                                       | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori | %       |               |      |      |
|                                             | Persoane fizice                                                                               |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                             |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Agenți economici                                                                              |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Instituții publice                                                                            |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Total trimestru                                                                               |         | 100           |      |      |
| 1.1.b.                                      | Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice         | %       |               |      |      |
|                                             | Persoane fizice                                                                               |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Asociații de locatari/proprietari                                                             |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Agenți economici                                                                              |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Instituții publice                                                                            |         | 100           | 100  | 100  |
|                                             | Total trimestru                                                                               |         | 100           |      |      |

|       |                                                                                                                                                                                                                |   |               |               |               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|
| 1.1.c | Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Institutiile publice                                                                                                                                                                                           |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.1.d | Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități                   | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | Nu este cazul |               |               |
| 1.2   | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                         |   |               |               |               |
| 1.2.a | Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | % | 92,4          | 79,26         | 83,87         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 85,45         |               |               |
| 1.2.b | 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 | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 83,3          | 50            | 50            |
|       | Asociații de locatari /proprietari                                                                                                                                                                             |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 73            |
|       | Institutiile publice                                                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 90            |               |               |
| 1.2.c | Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 83,3          | 50            | 50            |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | 100           | 100           | 100           |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | 100           | 100           | 75            |
|       | Institutiile publice                                                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 90            |               |               |
| 1.2.d | Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                 | % |               |               |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                                |   | 0             | 50            | Nu este cazul |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                              |   | Nu este cazul | 33,3          | Nu este cazul |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                                               |   | Nu este cazul | Nu este cazul | 25            |
|       | Institutiile publice                                                                                                                                                                                           |   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 7,5           |               |               |
| 1.2.e | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 100           |               |               |
| 1.2.f | Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                                   | % | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 0             |               |               |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                                   | % | 2,31          | 2,61          | 2,91          |
|       |                                                                                                                                                                                                                |   | 15,92         | 11,92         | 14,78         |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                                |   | 2,57          |               |               |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                      | % | 2,21          | 1,52          | 2,29          |

|       |                                                                                                                                                                                                          |   |            |            |            |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|------------|------------|
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 2,18       |            |            |
| 1.2.i | Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități                                                                  | % | 12,53      | 8,38       | 8,99       |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 9,96       |            |            |
| 1.2.j | Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deșeuri colectată                                                                                           | % | 85,54      | 78,91      | 80,31      |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 81,57      |            |            |
| 1.2.k | Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                       | % | 14,52      | 21,09      | 19,69      |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 16,43      |            |            |
| 1.2.l | Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori | % | 93,33      | 92,85      | 81,81      |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 90         |            |            |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                           | % | 93,33      | 92,85      | 81,81      |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 90         |            |            |
| 1.2.n | Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice                                                                                                      | % | 0          | 0          | 0          |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0          |            |            |
| 1.2.o | Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile                                               | % | 1,19       | 0,79       | 1,68       |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 1,22       |            |            |
| 1.3   | Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor                                                                                                                                                       |   |            |            |            |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % | 0,0074     | 0,0032     | 0,0013     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 3,98       |            |            |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                 | % | 56,25      | 0          | 33,33      |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 38,46      |            |            |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                      | % | 100        | 100        | 100        |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100        |            |            |
| 1.3.d | Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori                                                                         | % | 108,61     | 146,15     | 34,06      |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 84,92      |            |            |
| 1.3.e | Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori                                                                             |   | 8228062,83 | 8229062,83 | 8228062,83 |
|       |                                                                                                                                                                                                          |   | 8337560,96 | 5429523,95 | 5530393,37 |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 5,13       |            |            |
| 1.4   | Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                                     |   |            |            |            |
| 1.4.a | Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori                                                                                               | % |            |            |            |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 0,06936    |            |            |
| 1.4.b | Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                                              | % | 100        | 100        | 100        |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                          |   | 100        |            |            |
| 1.4.c | Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                                           | % | 18,18      | 64,28      | 82,35      |

|              |                                                                                                                                                                                         |   |              |          |          |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|----------|----------|
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                  |   | <b>52,38</b> |          |          |
| <b>2</b>     | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>                                                                                                                                              |   |              |          |          |
| <b>2.1</b>   | <b>Indicatori de performanță garanțati prin licenta de prestare a serviciului</b>                                                                                                       |   |              |          |          |
| <b>2.1.a</b> | <b>Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta</b>                                                                                        |   | <i>0</i>     | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>     |          |          |
| <b>2.1.b</b> | <b>Nr. de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate</b>                                                                     |   | <i>0</i>     | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>     |          |          |
| <b>2.2</b>   | <b>Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare</b>                                                                    |   |              |          |          |
| <b>2.2.a</b> | <b>Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității</b> |   | <i>0</i>     | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>     |          |          |
| <b>2.2.b</b> | <b>Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată</b>                                                              | % | <i>0</i>     | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>     |          |          |
| <b>2.2.c</b> | <b>Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.</b>                                                                                    |   | <i>0</i>     | <i>0</i> | <i>0</i> |
|              | <b>Total trimestru</b>                                                                                                                                                                  |   | <b>0</b>     |          |          |

Avand in vedere:

- atribuțiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubritate realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul IV - 2015.*

Astfel, in data de **03.02.2016**, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanță realizati in cursul trimestrului IV - 2015.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziție de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

|   |                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimIV-2015 |
| - | Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2015         |
| - | Centralizatorul reclamații /sesizări, trim. IV-2015                                   |
| - | Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2015                     |
| - | Centralizator penalități contractuale aferent trim IV-2015                            |
| - | Centralizator solicitări îmbunătățire a calității aferent trim IV-2015                |

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

|   |                                                                                                                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor 218elective218l, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor 218elective218l, rezolvate in 10 zile;                              |
| - | 1.2.a. Numarul de 218elective de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.                                                                   |
| - | 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                    |
| - | 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;                                                                      |
| - | 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |

|   |                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;                                                                                                  |
| - | 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.                                                                                                                                         |
| - | 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori; |
| - | 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;                                                                                                                  |
| - | 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 219elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                                |
| - | 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;                                                                                                 |
| - | 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;                                                                                                                                 |
| - | 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;                                                                                                           |
| - | 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;                                                                  |
| - | 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.                                                                                                                  |

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanță.

S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de *indicatori* după cum urmează :

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile:**

| <b>Octombrie 2015</b>                     |                                       |                                                |                                       |                                                |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                     | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|                                           | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                                           | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| <i>0</i>                                  | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       |
| Institutii publice                        | 8                                     | 8                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice                           | 52                                    | 52                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari                         | 58                                    | 58                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici                       | 182                                   | 182                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>                              | <b>300</b>                            | <b>300</b>                                     | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procent pentru asociațiile de proprietari |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procent pentru operatorii economici       |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice            |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice         |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |

| <b>Noiembrie 2015</b>                       |                                       |                                                |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|                                             | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| <i>0</i>                                    | <i>1</i>                              | <i>2</i>                                       | <i>4</i>                              | <i>5</i>                                       |
| Institutii publice                          | 0                                     | 0                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice                             | 32                                    | 32                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari                           | 38                                    | 38                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici                         | 63                                    | 63                                             | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>                                | <b>133</b>                            | <b>133</b>                                     | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procent pentru persoane fizice              |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| Procent pentru instituții publice | 100% |
|-----------------------------------|------|

| <b>Decembrie 2015</b>                       |                                       |                                                |                                       |                                                |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------|
| Categ. de utilizatori                       | Tipuri de activitati                  |                                                |                                       |                                                |
|                                             | Menajer                               |                                                | Reciclare                             |                                                |
|                                             | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile | Nr. total de solicitari de modificari | Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile |
| 0                                           | 1                                     | 2                                              | 4                                     | 5                                              |
| Institutii publice                          | 0                                     | 0                                              | -                                     | -                                              |
| Persoane fizice                             | 40                                    | 40                                             | -                                     | -                                              |
| As.propr/locatari                           | 35                                    | 35                                             | -                                     | -                                              |
| Operatori economici                         | 119                                   | 119                                            | -                                     | -                                              |
| <b>Total</b>                                | <b>194</b>                            | <b>184</b>                                     | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                       |
| Procentul pentru persoanele fizice          |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procentul pentru asociațiile de proprietari |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procentul pentru operatorii economici       |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |
| Procent pentru instituții publice           |                                       | 100%                                           |                                       |                                                |

**Ponderea indicatorului este de 100%.**

*Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 627 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 627 au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.*

**Indicatorul 1.1.d. - Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**

*Pe parcursul trimestrului IV-2015, operatorul nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatiilor sale, astfel incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatiilor, utilizatorii prestatiilor nu au avut nimic de reprosat.*

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.**

| Octombrie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
|----------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
| Nr. crt.       | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1              | 120l              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 2              | 240l              | 156                         | 144                  | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 3              | 1.1mc             | 3                           | 3                    | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 4              | 4mc               | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 5              | 7mc               | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 6              | 10mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 7              | 18mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 8              | 20mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 9              | 36mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 10             | Total             | 159                         | 147                  | 0                          | 0                    |            |
| Noiembrie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
| Nr. crt.       | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1              | 120l              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 2              | 240l              | 158                         | 126                  | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 3              | 1.1mc             | 6                           | 4                    | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 4              | 4mc               | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 5              | 7mc               | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 6              | 10mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 7              | 18mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 8              | 20mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 9              | 36mc              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 10             | Total             | 164                         | 130                  | 0                          | 0                    |            |
| Decembrie 2015 |                   |                             |                      |                            |                      |            |
| Nr. crt.       | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|                |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|                |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1              | 120l              | Nu este cazul               | Nu este cazul        | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 2              | 240l              | 59                          | 49                   | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |
| 3              | 1.1mc             | 3                           | 3                    | Nu este cazul              | Nu este cazul        |            |

|    |       |               |               |               |               |  |
|----|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| 4  | 4mc   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |  |
| 5  | 7mc   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |  |
| 6  | 10mc  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |  |
| 7  | 18mc  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |  |
| 8  | 20mc  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |  |
| 9  | 36mc  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |  |
| 10 | Total | 62            | 52            | 0             | 0             |  |

**Procentul indicatorului este de 85,45%**

*Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, s-au pus la dispoziția utilizatorilor recipiente de precollectare, dacă cererile au fost justificate.*

**Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate:**

| Nr.crt | Luna           | Cantitatea totală de deseuri colectate | Cantitatea totală de deseuri colectate selectiv | Observații |
|--------|----------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
| 1      | Octombrie 2015 | 10049,4                                | 232,38                                          |            |
| 2      | Noiembrie 2015 | 9743,95                                | 235,62                                          |            |
| 3      | Decembrie 2015 | 9812,63                                | 285,86                                          |            |

**Procentul indicatorului este de 2,18%**

*Se va solicita tuturor operatorilor de salubritate din București să prezinte un plan de măsuri pentru atingerea unui nivel de pregătire, până în anul 2020, pentru reutilizare și reciclare de minimum 50% din masa totală a cantităților de deseuri. Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectării separate a deșeurilor.*

**Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate:**

|                |                                                                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Octombrie 2015 | s-a colectat o cantitate totală de deseuri de 10049,40 tone de deseuri, din care 222,28 tone de deseuri au fost colectate selectiv |
| Noiembrie 2015 | s-a colectat o cantitate totală de deseuri de 9373,24 tone de deseuri, din care 142,19 tone de deseuri au fost colectate selectiv  |
| Decembrie 2015 | s-a colectat o cantitate totală de deseuri de 9821,63 tone de deseuri, din care 274,36 tone de deseuri au fost colectate selectiv  |

**Procentul indicatorului este de 2,18%**

*Din punctul nostru de vedere, procentul de 2,18% este scăzut față de un ritm anual care să asigure realizarea obligației prevăzute în Legea nr.211/2011, ca până în anul 2020, 50% din cantitatea totală de deseuri colectată să fie reciclată și reutilizată. Având în vedere calendarul prevăzut de Legea nr.211/2011 și conform previziunilor de la art.17, în anul 2015 operatorii serviciilor de salubritate trebuie să asigure un nivel de pregătire pentru reutilizarea și reciclarea deșeurilor de 50% din cantitatea totală de deseuri. Având în vedere procentul de doar 6,22% realizat de către S.C. URBAN S.A. în trim.IV-2015, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru atingerea țintei până în anul 2020.*

**Indicatorul 1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati:**

| <b>Trim IV - 2015</b> |                          |                                   |         |             |                           |         |             |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------|-------------|---------------------------|---------|-------------|
| Nr. crt.              | Perioada Evaluare lunara | Valoarea prestatiei pe activitati |         |             | Total penalitati aplicate |         |             |
|                       |                          | Stradal                           | Menajer | Deszapezire | Stradal                   | Menajer | Deszapezire |
| 0                     | 1                        | 2                                 | 3       | 4           | 5                         | 6       | 7           |
|                       | Octombrie 2015           | 7696947,29                        | -       | -           | 964052,45                 | -       |             |
|                       | Noiembrie 2015           | 4202109,49                        | -       | -           | 352286,56                 | -       |             |
|                       |                          | 4408315,35                        | -       | -           | 396179,84                 | -       |             |

**Procentul indicatorului este de 9,96%**

**Indicatorul 1.2.j - Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;**

| Nr. crt. | Luna           | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone) | Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract( tone) | Observatii |
|----------|----------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1        | 2              | 3                                                  | 4                                                                       | 5          |
| 2        | Octombrie 2015 | 10089,4                                            | 8590,02                                                                 |            |
| 3        | Noiembrie 2015 | 9373,24                                            | 7396,5                                                                  |            |
| 4        | Decembrie 2015 | 9821,63                                            | 7887,76                                                                 |            |

**Procentul indicatorului este de 81,57%**

**Indicatorul 1.2.l - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

| Octombrie 2015        |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 6                    | 6         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| As.propr/locatari     | 5                    | 5         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 4                    | 4         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 15                   | 15        | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

| Noiembrie 2015        |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Institutii publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

|                     |           |           |          |          |          |          |  |
|---------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|--|
| Persoane fizice     | 2         | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| As.propr/locatari   | 3         | 2         | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| Operatori economici | 9         | 9         | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| <b>Total</b>        | <b>14</b> | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |  |

| Decembrie 2015        |                      |           |            |           |             |           |      |
|-----------------------|----------------------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------|
| Categorii utilizatori | Tipuri de activități |           |            |           |             |           | Obs. |
|                       | Menajer              |           | Stradal    |           | Deszăpezire |           |      |
|                       | Reclamatii           | Rezolvate | Reclamatii | Rezolvate | Reclamatii  | Rezolvate |      |
| Instituții publice    | 0                    | 0         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Persoane fizice       | 2                    | 2         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| As.propr/locatari     | 5                    | 2         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Operatori economici   | 4                    | 3         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |
| Total                 | 11                   | 9         | 0          | 0         | 0           | 0         |      |

A rezultat un procent de **90 %** pentru **trimestrul IV-2015**

**Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice:**

| Octombrie 2015           |                        |                                              |                        |                                              |                         |                                              |            |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                              |                        |                                              |                         |                                              | Observatii |
|                          | Menajer                |                                              | Reciclare              |                                              | Stradal                 |                                              |            |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr. total<br>reclamatii | Nr.total<br>reclamatii<br>rezolvate în<2zile |            |
| Institutii Publice       | 0                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Persoane fizice          | 6                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| As.propr/locatari        | 5                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Op. economici            | 4                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Total                    | 15                     | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |

| Noiembrie 2015           |                        |                                              |                        |                                              |                         |                                              |            |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                              |                        |                                              |                         |                                              | Observații |
|                          | Menajer                |                                              | Reciclare              |                                              | Stradal                 |                                              |            |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr. total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile |            |
| Institutii Publice       | 2                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Persoane fizice          | 3                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |

|                   |           |          |          |          |          |          |  |
|-------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| As.propr/locatari | 9         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| Op. economici     | 2         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |  |
| <b>Total</b>      | <b>14</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |  |

| Decembrie 2015           |                        |                                              |                        |                                              |                         |                                              |            |
|--------------------------|------------------------|----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Tipuri de activitati   |                                              |                        |                                              |                         |                                              | Observatii |
|                          | Menajer                |                                              | Reciclare              |                                              | Stradal                 |                                              |            |
|                          | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii rezolvate<br>în<2zile | Nr.total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile | Nr. total<br>reclamatii | Nr.total<br>Reclamatii<br>rezolvate în<2zile |            |
| Institutii Publice       | 2                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Persoane fizice          | 2                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| As.propr/locatari        | 5                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Op. economici            | 4                      | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |
| Total                    | 11                     | 0                                            | 0                      | 0                                            | 0                       | 0                                            |            |

Procentul indicatorului este de 0%

Din 40 de reclamații referitoare la calitatea serviciului înregistrate în trimestrul IV-2015, nu s-au rezolvat nici una într-un termen mai mic de 2 zile.

**Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori:**

| <b>Octombrie 2015</b>    |                          |                       |                          |                         |            |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observatii |
| 0                        | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| Institutii Publice       | -                        | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| Persoane fizice          | -                        | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| As.propr/locatari        | -                        | 1                     | 0                        | 1                       |            |
| Operatori ec.            | -                        | 15                    | 0                        | 15                      |            |
| <b>Total</b>             | <b>216160</b>            | <b>16</b>             | <b>0</b>                 | <b>16</b>               |            |

| <b>Noiembrie 2015</b>    |                          |                       |                          |                         |            |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Nr. total de utilizatori | Nr.reclamatii fondate | Nr. reclamatii nefondate | Nr. total de reclamatii | Observatii |
| 0                        | 1                        | 2                     | 3                        | 4                       | 5          |
| Institutii Publice       | -                        | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| Persoane fizice          | -                        | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| As.propr/locatari        | -                        | 0                     | 0                        | 0                       |            |
| Operatori ec.            | -                        | 7                     | 0                        | 7                       |            |

|              |               |          |          |          |  |
|--------------|---------------|----------|----------|----------|--|
| <b>Total</b> | <b>217299</b> | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>7</b> |  |
|--------------|---------------|----------|----------|----------|--|

| <b>Decembrie 2016</b>    |                          |                        |                          |                         |            |
|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|------------|
| Categorii de utilizatori | Nr. total de utilizatori | Nr. reclamații fondate | Nr. reclamații nefondate | Nr. total de reclamații | Observații |
| 0                        | 1                        | 2                      | 3                        | 4                       | 5          |
| Institutii Publice       | -                        | 0                      | 0                        | 0                       |            |
| Persoane fizice          | -                        | 0                      | 0                        | 0                       |            |
| As.propr/locatari        | -                        | 0                      | 0                        | 0                       |            |
| Operatori ec.            | -                        | 3                      | 0                        | 3                       |            |
| <b>Total</b>             | <b>216166</b>            | <b>3</b>               | <b>0</b>                 | <b>3</b>                |            |

**Ponderea indicatorului este de 3,98%**

La acest indicator reprezentanții AMRSP au constatat că procentul de **3,98%** este unul corect, dar s-au înregistrat 26 reclamații, ceea ce reprezintă un procent destul de mic dacă aceste reclamații le raportăm la cei aproximativ 2200 de utilizatori.

**Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile:**

| <b>Octobrie 2015</b>  |                  |                               |                   |
|-----------------------|------------------|-------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori | Total reclamatii | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator |
| 0                     | 1                | 2                             | 3                 |
| Institutii Publice    | 1                | 1                             | 100               |
| Persoane fizice       | 0                | 0                             | Nu este cazul     |
| As.propr/locatari     | 15               | 8                             | 53,33             |
| Operatori economici   | 0                | 0                             | 0                 |
| <b>Total</b>          | <b>16</b>        | <b>9</b>                      | <b>56,25</b>      |

| <b>Noiembrie 2015</b> |                  |                               |                   |
|-----------------------|------------------|-------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori | Total reclamatii | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator |
| 0                     | 1                | 2                             | 3                 |
| Institutii Publice    | 0                | 0                             | 0                 |
| Persoane fizice       | 0                | 0                             | 0                 |
| As.propr/locatari     | 0                | 0                             | 0                 |
| Operatori economici   | 7                | 0                             | 0                 |
| <b>Total</b>          | <b>7</b>         | <b>0</b>                      | <b>0</b>          |

| <b>Decembrie 2015</b> |                  |                               |                   |
|-----------------------|------------------|-------------------------------|-------------------|
| Categ. de utilizatori | Total reclamatii | Reclamatii rezolvate <10 zile | Valoare indicator |
| 0                     | 1                | 2                             | 3                 |
| Institutii Publice    | 0                | 0                             | 0                 |
| Persoane fizice       | 0                | 0                             | 0                 |
| As.propr/locatari     | 0                | 0                             | 0                 |
| Operatori economici   | 3                | 1                             | 33,33             |
| <b>Total</b>          | <b>3</b>         | <b>1</b>                      | <b>33,33</b>      |

**Ponderea indicatorului este de 38,46%**

Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatiiile inregistrate au fost solutionate, dar nu intr-un termen de 10 zile.

**S.C. URBAN S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2015**

| Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                                                      | U.M | 2015          |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |     | Trim I        | Trim II       | Trim III      | Trim IV       |
| 1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI                                                                                                                                                                                  |     |               |               |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate                                                                                                                                                                            |     |               |               |               |               |
| 1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                                          |     | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      | %   | 100           | 100           | 100           | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activități                   | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2 Masurarea si gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                                             |     |               |               |               |               |
| 1.2.a - Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         | %   | 95,32         | 91,31         | 92,4          | 85,45         |
| Total trimestru                                                                                                                                                                                                        |     | 90,12         |               |               |               |
| 1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | %   | 100           | 100           | 100           | 90            |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 97,5          |               |               |               |
| 1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                                | %   | 80,95         | 100           | 100           | 90            |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 92,73         |               |               |               |
| 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit. b)care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                  | %   | 100           | 100           | Nu este cazul | 75            |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 91,66         |               |               |               |
| 1.2.e - Numărul de sesizări din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                   | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
| Total an                                                                                                                                                                                                               |     | 100           |               |               |               |
| 1.2.f - Nr. anual de sesizări din partea agentilor de sănătate publică raportat la                                                                                                                                     | %   | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|                                                                                                                                                                                                                  |   |               |               |               |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|---------------|---------------|-------|
| nr. total de sesizări din partea autorităților centrale si locale                                                                                                                                                |   |               |               |               |       |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |       |
| 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                             | % | 2,28          | 2,15          | 2,04          | 2,57  |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 2,26          |               |               |       |
| 1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                                | % | 2             | 1,49          | 1,36          | 2,18  |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 1,75          |               |               |       |
| 1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritățile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activități                                                                 | % | 19,50         | 8,43          | 10,79         | 9,96  |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 12,17         |               |               |       |
| 1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată                                                                                           | % | 83,23         | 77,81         | 80,65         | 81,57 |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 80.81         |               |               |       |
| 1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate                                                                                       | % | 16,76         | 15,09         | 14,12         | 18,43 |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 16,1          |               |               |       |
| 1.2.l - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități si categorii de utilizatori | % | Nu este cazul | 87            | 100           | 90    |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 92,23         |               |               |       |
| 1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate                                                                                                                            | % | Nu este cazul | 60            | 100           | 90    |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 83,33         |               |               |       |
| 1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puțin de doua zile calendaristice                                                                                                     | % | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 0     |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | Nu este cazul |               |               |       |
| 1.2.o - Valoarea aferentă activității de colectare a deeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deeurilor reciclabile                                                  | % | 4,18          | 1,44          | 1,46          | 1,22  |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 2,07          |               |               |       |
| 1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor                                                                                                                                                           |   |               |               |               |       |
| 1.3.a - Numărul de reclamatii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                            | % | 0,011         | 0,011         | 5,2           | 3,98  |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 2,30          |               |               |       |
| 1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                                                                  | % | 100           | 100           | 36            | 38,46 |
| Total an                                                                                                                                                                                                         |   | 68,61         |               |               |       |
| 1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate                                                                                                                                        | % | 89,06         | 92,50         | 97,20         | 100   |

|                                                                                                                                                                                              |   |        |        |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------|--------|--------|--------|
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 96,94  |        |        |        |
| 1.3.d - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități si utilizatori                                                     | % | 88,49  | 78,18  | 80,26  | 84,92  |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 82,96  |        |        |        |
| 1.3.e - Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori                                                         |   | 53,79  | 5,38   | 5,13   | 8,42   |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 18,18  |        |        |        |
| 1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                     |   |        |        |        |        |
| 1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activități si categorii de utilizatori                                                                           | % | 0,0041 | 0,0035 | 0,0936 | 0,0027 |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0,0199 |        |        |        |
| 1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice                                                                          | % | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 100    |        |        |        |
| 1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat                                                                                                                       | % | 52,27  | 100    | 100    | 52,38  |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 76,16  |        |        |        |
| 2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTATI                                                                                                                                                       |   |        |        |        |        |
| 2.1 Indicatori de performanță garantati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                               |   |        |        |        |        |
| 2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                        |   | 0      | 0      | -      | 0      |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0      |        |        |        |
| 2.1.b - Numarul de încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate                                                                     |   |        |        |        |        |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0      |        |        |        |
| 2.2 Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare/ prestare                                                                             |   |        |        |        |        |
| 2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității |   | 0      | 0      | -      | 0      |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0      |        |        |        |
| 2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit. a)raportată la valoarea totală facturată                                                                   | % | 0      | 0      | -      | 0      |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0      |        |        |        |
| 2.2.c - Numarul de neconformități constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activități.                                                                                    |   | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Total an                                                                                                                                                                                     |   | 0      |        |        |        |

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2015

| Nr. crt.                                                   | Indicatori de performanta                                                                                                                                                                                              | SC ROMPREST SERVICE SA |               |               |               | SC SUPERCOM SA |               |               |               | SC ROSAL GRUP SA |               |               |               | SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA |               |               |               | SC URBAN SA   |               |               |               |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|---------------|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                        | Trim I                 | Trim II       | Trim III      | Trim IV       | Trim I         | Trim II       | Trim III      | Trim IV       | Trim I           | Trim II       | Trim III      | Trim IV       | Trim I                       | Trim II       | Trim III      | Trim IV       | Trim I        | Trim II       | Trim III      | Trim IV       |
| 0                                                          | 1                                                                                                                                                                                                                      | 2                      | 3             | 4             | 5             | 6              | 7             | 8             | 9             | 10               | 11            | 12            | 13            | 14                           | 15            | 16            | 17            | 18            | 19            | 20            | 21            |
| INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI                         |                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |               |               |                |               |               |               |                  |               |               |               |                              |               |               |               |               |               |               |               |
| 1.1 Contractarea serviciilor de salubritate                |                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |               |               |                |               |               |               |                  |               |               |               |                              |               |               |               |               |               |               |               |
| 1                                                          | 1.1.a - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                  | 79,15                  | 85,17         | 84,24         | 83,13         | 100            | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 98,65                        | 98,10         | 99,68         | 99,29         | 100           | 100           | 100           | 100           |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 81,93                  |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 98,93                        |               |               |               | 100           |               |               |               |
| 2                                                          | 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice                                                                                                                           | 95,57                  | 94,12         | 95,61         | 94,83         | 100            | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 98,32                        | 97,86         | 99,57         | 99,06         | 100           | 100           | 100           | 100           |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 95,03                  |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 98,70                        |               |               |               | 100           |               |               |               |
| 3                                                          | 1.1.c. -Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile                                      | 90,91                  | 91,58         | 91,62         | 81,07         | Nu este cazul  | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 100                          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 88,79                  |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 100                          |               |               |               | 100           |               |               |               |
| 4                                                          | 1.1.d.- Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate si activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati             | Nu este cazul          | 100           | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul    | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100                          | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 100                    |               |               |               | Nu este cazul  |               |               |               | Nu este cazul    |               |               |               | 100                          |               |               |               | Nu este cazul |               |               |               |
| 1.2 Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate |                                                                                                                                                                                                                        |                        |               |               |               |                |               |               |               |                  |               |               |               |                              |               |               |               |               |               |               |               |
| 5                                                          | 1.2.a. - Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari                                                                           | Nu este cazul          | 100           | 100           | 100           | 100            | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 100                          | 100           | 100           | 100           | 95,32         | 91,31         | 92,4          | 85,45         |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 100                    |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 100                          |               |               |               | 90.12         |               |               |               |
| 6                                                          | 1.2.b.- Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori | Nu este cazul          | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100            | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 100                          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 90            |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | Nu este cazul          |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 100                          |               |               |               | 100           |               |               |               |
| 7                                                          | 1.2.c.- ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate                                                                                                                                  | Nu este cazul          | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100            | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 97,98                        | 96,72         | 99,45         | 96,13         | 80,95         | 100           | 100           | 90            |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | Nu este cazul          |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 97,57                        |               |               |               | 92,73         |               |               |               |
| 8                                                          | 1.2.d.- procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare                                                                                                                   | Nu este cazul          | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100            | 100           | 100           | 100           | 100              | 100           | 100           | 100           | 97,69                        | 97,18         | 98,34         | 98,14         | 100           | 100           | Nu este cazul | 75            |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | Nu este cazul          |               |               |               | 100            |               |               |               | 100              |               |               |               | 97,83                        |               |               |               | 91,66         |               |               |               |
| 9                                                          | 1.2.e.- numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice 0                                                                            | 0                      | 0             | 0             | 0             | Nu este cazul  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 78,70            | 92,22         | 93,51         | 93,51         | 0                            | Nu este cazul | 33,33         | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100           |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 0                      |               |               |               | Nu este cazul  |               |               |               | 89,48            |               |               |               | 33,33                        |               |               |               | 100           |               |               |               |
| 10                                                         | 1.2.f.- Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. Total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale                                                                   | 0                      | 0             | 0             | 0             | Nu este cazul  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul    | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100                          | Nu este cazul | 33,33         | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 0                      |               |               |               | Nu este cazul  |               |               |               | Nu este cazul    |               |               |               | 66,66                        |               |               |               | Nu este cazul |               |               |               |
| 11                                                         | 1.2.g.- cantitatea de deseuri colectate 231elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                                                | 4,35                   | 3,82          | 2,54          | 3,43          | 0,79           | 0,93          | 0,55          | 0,52          | 1,42             | 0,93          | 0,62          | 0,47          | 14,47                        | 12,37         | 11,75         | 121,69        | 2,28          | 2,15          | 2,04          | 2,57          |
|                                                            | Total an                                                                                                                                                                                                               | 3,53                   |               |               |               | 0,69           |               |               |               | 0,86             |               |               |               | 12,82                        |               |               |               | 2,26          |               |               |               |
| 12                                                         | 1.2.h.- cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la                                                                                                                                             | 39,65                  | 54,33         | 50,86         | 39,78         | 6,96           | 8,19          | 2,47          | 5,26          | 4,93             | 8,27          | 6,22          | 8,79          | 6,47                         | 8,76          | 9,05          | 8,12          | 2             | 1,49          | 1,36          | 2,18          |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                              |               |       |       |               |               |                |                |                |               |               |               |               |       |       |       |       |               |               |               |               |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|-------|-------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                          | cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                                                                                                       |               |       |       |               |               |                |                |                |               |               |               |               |       |       |       |       |               |               |               |               |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 46,17         |       |       |               | 5,72          |                |                |                | 7,05          |               |               |               | 8,1   |       |       |       | 1,75          |               |               |               |
| 13                                                       | 1.2.i.- penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati                                                              | 0             | 0     | 0     | 0             | Nu este cazul | Nu este cazul  | Nu este cazul  | Nu este cazul  | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | 0             | 0     | 0     | 0     | 0     | 19,50         | 8,43          | 10,79         | 9,96          |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 0             |       |       |               | Nu este cazul |                |                |                | 0             |               |               |               | 0     |       |       |       | 12,17         |               |               |               |
| 14                                                       | 1.2.j.- cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                       | 100           | 100   | 100   | 100           | 90,27         | 84,47          | 86,58          | 86,30          | 100           | 100           | 100           | 100           | 100   | 100   | 100   | 100   | 83,23         | 77,81         | 80,65         | 81,57         |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 100           |       |       |               | 86,90         |                |                |                | 100           |               |               |               | 100   |       |       |       | 80,81         |               |               |               |
| 15                                                       | 1.2.k.- cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                   | 3             | 2,75  | 3,14  | 10,44         | 9,73          | 15,53          | 13,42          | 13,70          | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 5,55  | 6,18  | 4,93  | 5,57  | 16,76         | 15,09         | 14,12         | 18,43         |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 4,83          |       |       |               | 13,09         |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 5,55  |       |       |       | 16,1          |               |               |               |
| 16                                                       | 1.2.l.- Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categ de utilizatori | 100           | 100   | 100   | Nu este cazul | 100           | 100            | 100            | 100            | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100   | 100   | 100   | 100   | Nu este cazul | 87            | 100           | 90            |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 100           |       |       |               | 100           |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 100   |       |       |       | 92,33         |               |               |               |
| 17                                                       | 1.2.m.- Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2l. care s-au dovedit justificate                                                                                                                             | 13,33         | 100   | 100   | Nu este cazul | 100           | 100            | 100            | 100            | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 95,45 | 100   | 99,13 | 93,85 | Nu este cazul | 60            | 100           | 90            |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 71,11         |       |       |               | 100           |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 97,10 |       |       |       | 83,33         |               |               |               |
| 18                                                       | 1.2.n.- procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice                                                                                                       | 100           | 0     | 100   | Nu este cazul | 100           | 100            | 100            | 100            | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 88,10 | 97,22 | 95,61 | 93,44 | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 100           |       |       |               | 100           |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 93,59 |       |       |       | Nu este cazul |               |               |               |
| 19                                                       | 1.2.o.- valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile                                                   | Nu este cazul | 0,60  | 0,66  | 0,62          | 0,89          | 240,67         | 174,86         | 152,20         | 0,85          | 1,60          | 0,86          | 0,82          | 0,75  | 0,59  | 0,78  | 0,87  | 4,18          | 1,44          | 1,46          | 1,22          |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 0,42          |       |       |               | 87,15         |                |                |                | 1,03          |               |               |               | 0,74  |       |       |       | 2,07          |               |               |               |
| 1.3 Facturarea si incasarea contravaloarii prestatiiilor |                                                                                                                                                                                                              |               |       |       |               |               |                |                |                |               |               |               |               |       |       |       |       |               |               |               |               |
| 20                                                       | 1.3.a.- Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                                        | 0             | 0     | 0     | 0             | 0,010         | 0,014          | 0,013          | 0,012          | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | Nu este cazul | 0,007 | 0,02  | 0,02  | 0,02  | 0,011         | 0,011         | 5,2           | 3,98          |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 0             |       |       |               | 0,012         |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 0,016 |       |       |       | 2,30          |               |               |               |
| 21                                                       | 1.3.b.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile                                                                                                                               | Nu este cazul | 70    | 100   | Nu este cazul | 100           | 100            | 100            | 100            | Nu este cazul | Nu este cazul | 0             | 0             | 80,77 | 100   | 82,77 | 96,67 | 100           | 100           | 36            | 38,46         |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 85            |       |       |               | 85            |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 90,05 |       |       |       | 68,61         |               |               |               |
| 22                                                       | 1.3.c.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate                                                                                                                                   | Nu este cazul | 70    | 100   | Nu este cazul | 50,59         | 93,86          | 95,37          | 97,94          | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 85,95 | 76,67 | 85,29 | 100   | 89,06         | 92,50         | 97,20         | 100           |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 85            |       |       |               | 84,44         |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 86,97 |       |       |       | 96,94         |               |               |               |
| 23                                                       | 1.3.d.- valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori                                                                     | Nu este cazul | 94,08 | 75,13 | 83,86         | 96,08         | 90,94          | 90,56          | 66,03          | 92,63         | 113,71        | 106,73        | 123,81        |       |       |       | 88,49 | 78,18         | 80,26         | 84,92         |               |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 84,35         |       |       |               | 93,40         |                |                |                | 109,22        |               |               |               | -     |       |       |       | 82,96         |               |               |               |
| 24                                                       | 1.3.e.- valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori                                                                          | Nu este cazul | 100   | 100   | 100           | -             | 131.78<br>4,31 | 118.134<br>,84 | 133.776<br>,84 | 100           | 782,58        | 726,97        | 655,94        |       |       |       |       | 53,79         | 5,38          | 5,13          | 8,42          |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | Nu este cazul |       |       |               | -             |                |                |                | 566,372       |               |               |               | -     |       |       |       | 18,18         |               |               |               |
| 1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor |                                                                                                                                                                                                              |               |       |       |               |               |                |                |                |               |               |               |               |       |       |       |       |               |               |               |               |
| 25                                                       | 1.4.a.- numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori                                                                                     | 0,37          | 0,50  | 0,53  | 0,18          | 0,004         | 0,0025         | 0,005          | 0,0034         | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 0,04  | 0,01  | 0,02  | 0     | 0,0041        | 0,0035        | 0,069         | 0,002         |
|                                                          | Total an                                                                                                                                                                                                     | 0,39          |       |       |               | 0,0039        |                |                |                | Nu este cazul |               |               |               | 0,17  |       |       |       | 0,019         |               |               |               |

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |       |      |       |       |       |     |     |     |               |               |               |               |       |       |       |     |       |     |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|-------|
| 26                                                                                                              | 1.4.b.- procentul din totalul de la 1.4.a., la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice                                                                              | 100   | 100  | 99,92 | 99,92 | 100   | 100 | 100 | 100 | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 100   | 100   | 100   | 100 | 100   | 100 | 100   | 100   |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 99,96 |      |       |       | 100   |     |     |     | Nu este cazul |               |               |               | 100   |       |       |     | 100   |     |       |       |
| 27                                                                                                              | 1.4.c.- procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat                                                                                                                    | 0,23  | 0,25 | 0,24  | 0,08  | 47,92 | 100 | 100 | 100 | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | 82,35 | 71,43 | 91,89 | 25  | 52,27 | 100 | 52,38 | 76,16 |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 0,2   |      |       |       | 76,98 |     |     |     | Nu este cazul |               |               |               | 67,66 |       |       |     | 76,16 |     |       |       |
| INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI                                                                             |                                                                                                                                                                                               |       |      |       |       |       |     |     |     |               |               |               |               |       |       |       |     |       |     |       |       |
| 2. Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului                                   |                                                                                                                                                                                               |       |      |       |       |       |     |     |     |               |               |               |               |       |       |       |     |       |     |       |       |
| 28                                                                                                              | 2.1.a.- nr de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                              | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0   | 0   | 0   | 0             | 0             | 0             | 0             | 0     | 0     | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0     |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 0     |      |       |       | 0     |     |     |     | 0             |               |               |               | 0     |       |       |     | 0     |     |       |       |
| 29                                                                                                              | 2.1.b.- nr de incalcare ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate                                                                           | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0   | 0   | 0   | 0             | 0             | 0             | 0             | 0     | 0     | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0     |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 0     |      |       |       | 0     |     |     |     | 0             |               |               |               | 0     |       |       |     | 0     |     |       |       |
| 2.2 Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare/prestare |                                                                                                                                                                                               |       |      |       |       |       |     |     |     |               |               |               |               |       |       |       |     |       |     |       |       |
| 30                                                                                                              | 2.2.a.- numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0   | 0   | 0   | 0             | 0             | 0             | 0             | 0     | 0     | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0     |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 0     |      |       |       | 0     |     |     |     | 0             |               |               |               | 0     |       |       |     | 0     |     |       |       |
| 31                                                                                                              | 2.2.b.- valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a, raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii                                               | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0   | 0   | 0   | 0             | 0             | 0             | 0             | 0     | 0     | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0     |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 0     |      |       |       | 0     |     |     |     | 0             |               |               |               | 0     |       |       |     | 0     |     |       |       |
| 32                                                                                                              | 2.2.c.- Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati                                                                                      | 0     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0   | 0   | 0   | 0             | 0             | 0             | 0             | 0     | 0     | 0     | 0   | 0     | 0   | 0     | 0     |
|                                                                                                                 | Total an                                                                                                                                                                                      | 0     |      |       |       | 0     |     |     |     | 0             |               |               |               | 0     |       |       |     | 0     |     |       |       |

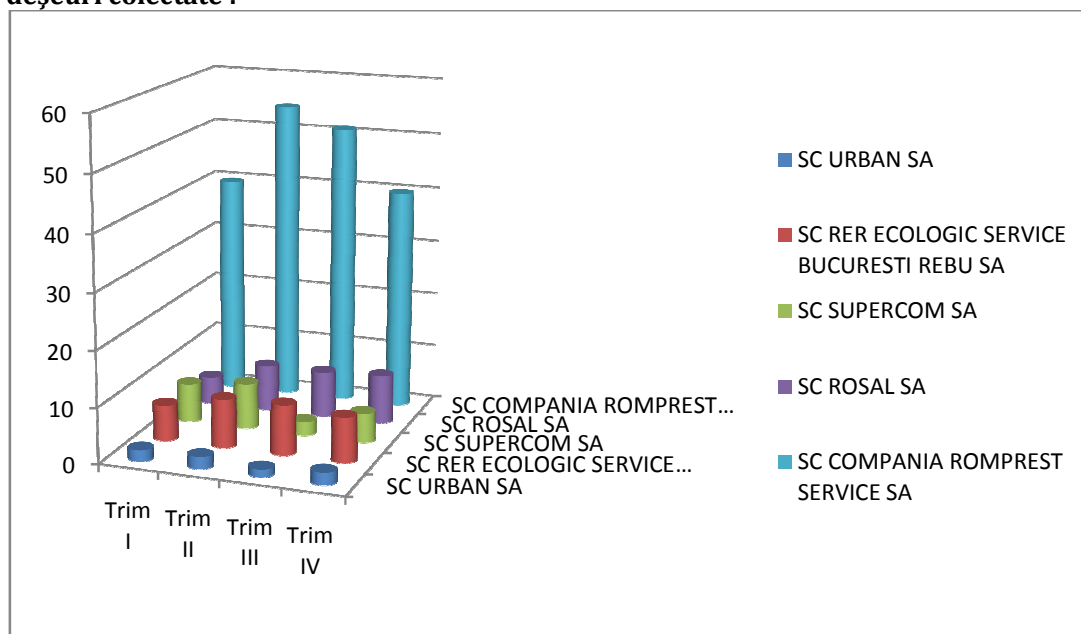
Tabel cu evolutia Indicatorilor de Performanta pentru anii 2014-2015

| Indicatori de performanta                                                                                                                                                                                              | SC COMPANIA ROMPREST SERVICE SA |                   |          | SC SUPERCOM SA    |                   |          | SC ROSAL GRUP SA  |                   |          | SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA |                   |          | SC URBAN SA       |                   |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------------------|----------|-------------------|-------------------|----------|------------------------------|-------------------|----------|-------------------|-------------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                        | Valoare an 2014 %               | Valoare an 2015 % | Evolutie | Valoare an 2014 % | Valoare an 2015 % | Evolutie | Valoare an 2014 % | Valoare an 2015 % | Evolutie | Valoare an 2014 %            | Valoare an 2015 % | Evolutie | Valoare an 2014 % | Valoare an 2015 % | Evolutie |
| 1                                                                                                                                                                                                                      | 2                               | 3                 | 4        | 5                 | 6                 | 7        | 8                 | 12                | 13       | 14                           | 15                | 16       | 17                | 18                | 19       |
| 1.1.a -Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                                   | 82,10                           | 81,93             | -0,17    | 100               | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 96,58                        | 98,93             | +2,35    | 100               | 100               | -        |
| 1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice                                                                                                                           | 94,59                           | 95,03             | +0,44    | 100               | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 97,50                        | 98,70             | +1,2     | 100               | 100               | -        |
| 1.1.c. -Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile                                      | 92,68                           | 88,79             | -3,89    | 100               | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 99,84                        | 100               | +1,16    | 100               | 100               | -        |
| 1.1.d.- Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate si activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati             | 100                             | 100               | -        | 100               | Nu este cazul     | -        | 100               | Nu este cazul     | -        | 100                          | 100               | -        | 0                 | Nu este cazul     | -        |
| Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate                                                                                                                                                                 |                                 |                   |          |                   |                   |          |                   |                   |          |                              |                   |          |                   |                   |          |
| 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari                                                                           | 100                             | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 100                          | 100               | -        | 82,69             | 90,12             | +9,43    |
| 1.2.b.- Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori | 100                             | Nu este cazul     | -        | 100               | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 100                          | 100               | -        | 100               | 97,5              | -2,5     |
| 1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate                                                                                                                                  | 100                             | Nu este cazul     | -        | 3,5               | 100               | +96,5    | 100               | 100               | -        | 98,04                        | 97,57             | -0,47    | 92,99             | 92,73             | -0,26    |
| 1.2.d.- Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare                                                                                                                   | 75                              | Nu este cazul     | -        | 100               | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 94,82                        | 97,83             | +3,01    | 71,21             | 91,66             | +20,45   |
| 1.2.e.- Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice                                                                              | 0                               | 0                 | -        | 0                 | Nu este cazul     | -        | 70,35             | 89,48             | +19,13   | 12,5                         | 33,33             | +20,83   | 0,06              | 100               | +99,94   |
| 1.2.f.- Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. Total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale                                                                   | 0                               | 0                 | -        | 0                 | Nu este cazul     | -        | 0                 | Nu este cazul     | -        | 0                            | 66,66             | +66,66   | 0                 | Nu este cazul     | -        |
| 1.2.g.- Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                                                   | 2,98                            | 3,53              | +0,55    | 1,024             | 0,69              | +0,33    | 33,33             | 0,86              | -32,47   | 6,97                         | 12,82             | +5,85    | 2,16              | 2,26              | +0,1     |
| 1.2.h.- Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                                      | 35,75                           | 46,17             | +10,42   | 6,59              | 5,72              | -0,87    | 34,20             | 7,05              | -27,15   | 0,44                         | 8,1               | +7,66    | 1,38              | 1,75              | +0,37    |
| 1.2.i.- Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati                                                                        | 0                               | 0                 | -        | 0                 | Nu este cazul     | -        | 0                 | 0                 | -        | 0                            | 0                 | -        | 25,035            | 12,17             | -12,86   |
| 1.2.j.- Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                                 | 100                             | 100               | -        | 83,74             | 86,90             | +3,16    | 100               | 100               | -        | 100                          | 100               | -        | 65,67             | 80,81             | +15,14   |
| 1.2.k.- Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate                                                                                             | 6,68                            | 4,83              | -1,85    | 16,25             | 13,09             | -3,16    | 25,65             | Nu este cazul     | -25,65   | 5,51                         | 5,55              | +0,04    | 39,35             | 16,1              | -23,25   |
| 1.2.l.- Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori       | 100                             | 100               | -        | 100               | 100               | -        | 100               | Nu este cazul     | -        | 100                          | 100               | -        | 100               | 92,33             | -7,67    |
| 1.2.m. -Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate                                                                                                                                      | 34,05                           | 71,11             | +37,06   | 4,75              | 100               | +95,25   | 87,22             | Nu este cazul     | -87,22   | 94,95                        | 97,10             | +2,15    | 85                | 83,33             | -1,67    |
| 1.2.n.- Procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice                                                                                                                 | 63,75                           | 100               | +36,25   | 100               | 100               | -        | 100               | Nu este cazul     | -        | 92,61                        | 93,59             | +0,98    | 83,33             | Nu este cazul     | -83,33   |
| 1.2.o.- Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile                                                             | 0                               | 0,42              | +0,42    | 0,87              | 87,15             | +86,28   | 11,15             | 1,03              | -10,12   | 0,76                         | 0,74              | -0,02    | 2,31              | 2,07              | -0,4     |

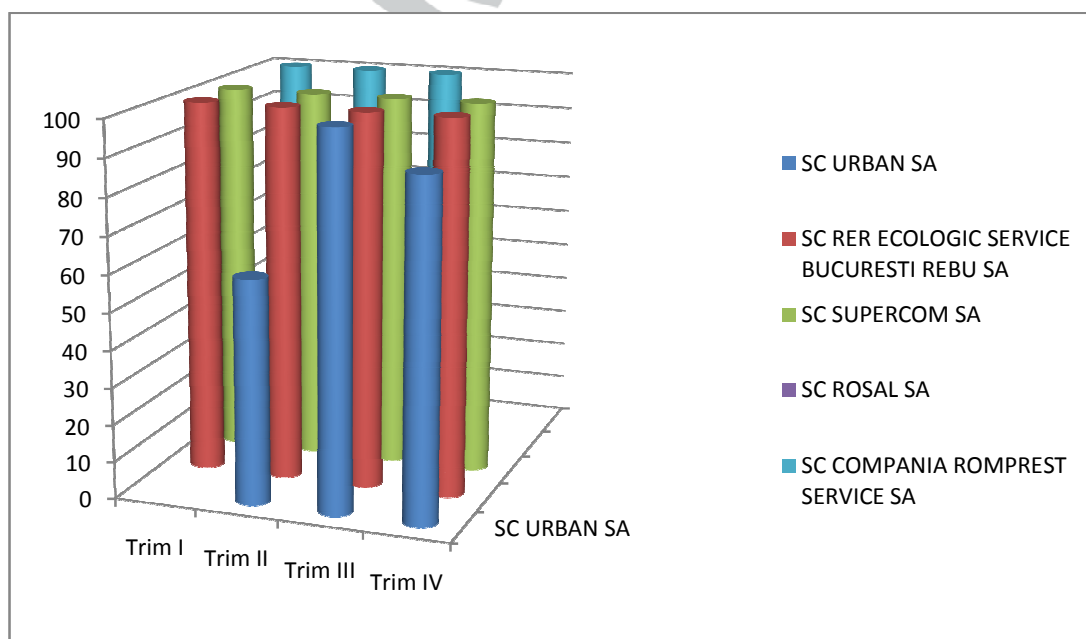
|                                                                                                                                                                                               |       |       |        |       |           |        |        |               |       |       |               |        |         |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|-----------|--------|--------|---------------|-------|-------|---------------|--------|---------|--------|--------|
| Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor                                                                                                                                             |       |       |        |       |           |        |        |               |       |       |               |        |         |        |        |
| 1.3.a.- Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori                                                                         | 0     | 0     | -      | 0,008 | 0,012     | +0,4   | 0      | Nu este cazul | -     | 0,071 | 0,016         | -0,55  | 0,104   | 2,30   | -2,19  |
| 1.3.b.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile                                                                                                                | 43,59 | 85    | +41,41 | 100   | 100       | -      | 0      | Nu este cazul | -     | 86,66 | 90,05         | +3,39  | 100     | 68,61  | -31,39 |
| 1.3.c.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate                                                                                                                    | 63,69 | 75    | +11,31 | 0     | 84,44     | +84,44 | 100    | Nu este cazul | -     | 85,96 | 86,97         | +1,01  | 87,93   | 96,94  | +9,01  |
| 1.3.d.- Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori                                                      | -     | 84,35 | +84,35 | 66,29 | 93,40     | +27,11 | 106,58 | 109,22        | +2,64 | -     | 266.410.832,5 | -      | 105,18  | 82,96  | -22,22 |
| 1.3.e.- Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori                                                           | -     | 100   | +100   | 100   | 127898,71 | -      | 100    | 566.372,5     | -     | -     | 226.157.643,6 | -      | -       | 18,18  | +18,18 |
| Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor                                                                                                                                          |       |       |        |       |           |        |        |               |       |       |               |        |         |        |        |
| 1.4.a.- Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori                                                                      | 0,35  | 0,39  | +0,04  | 0,001 | 0,003     | 0,002  | 0,82   | Nu este cazul | -0,82 | 0,45  | 0,175         | -0,28  | 0,00030 | 0,0199 | -0,018 |
| 1.4.b.- Procentul din totalul de la 1.4.a., la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice                                                                              | 100   | 99,96 | -0,04  | 100   | 100       | -      | 100    | Nu este cazul | -     | 94,93 | 100           | +5,07  | 100     | 100    | -      |
| 1.4.c.- Procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat                                                                                                                    | 2,19  | 0,2   | -1,99  | 6,25  | 76,98     | +70,73 | 100    | Nu este cazul | -     | 78,05 | 67,66         | -10,39 | 30,93   | 76,16  | +45.23 |
| Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului                                                                                                                    |       |       |        |       |           |        |        |               |       |       |               |        |         |        |        |
| 2.1.a.- Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta                                                                                             | 0     | 0     | -      | 0     | 0         | -      | 0      | 0             | -     | 0     | 0             | -      | 0       | 0      | -      |
| 2.1.b.- Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate                                                                          | 0     | 0     | -      | 0     | 0         | -      | 0      | 0             | -     | 0     | 2             | +2     | 0       | 0      | -      |
| Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare\prestare                                                                                   |       |       |        |       |           |        |        |               |       |       |               |        |         |        |        |
| 2.2.a.- Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii | 0     | 0     | -      | 0     | 0         | -      | 0      | 0             | -     | 0     | 0             | -      | 0       | 0      | -      |
| 2.2.b.- Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a, raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii                                               | 0     | 0     | -      | 0     | 0         | -      | 0      | 0             | -     | 0     | 0             | -      | 0       | 0      | -      |
| 2.2.c.- Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati                                                                                      | 0     | 0     |        | 0     | 0         | -      | 0      | 0             | -     | 0     | 0             | -      | 0       | 0      | -      |

**Evoluția Indicatorilor de Performanță realizați de operatorii de salubritate S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A., S.C. SUPERCOM S.A., S.C. ROSAL GRUP S.A., S.C. URBAN S.A. și S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în trim I, II, III și IV – 2015 și monitorizați de AMRSP în cursul anului 2015.**

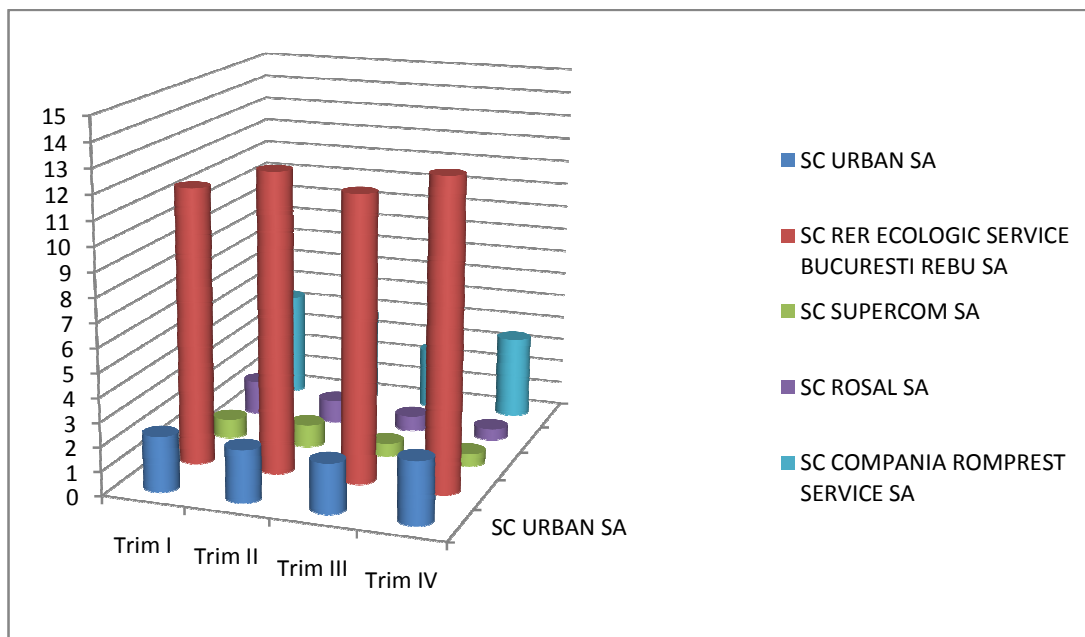
**Evoluția cantității totale de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate :**



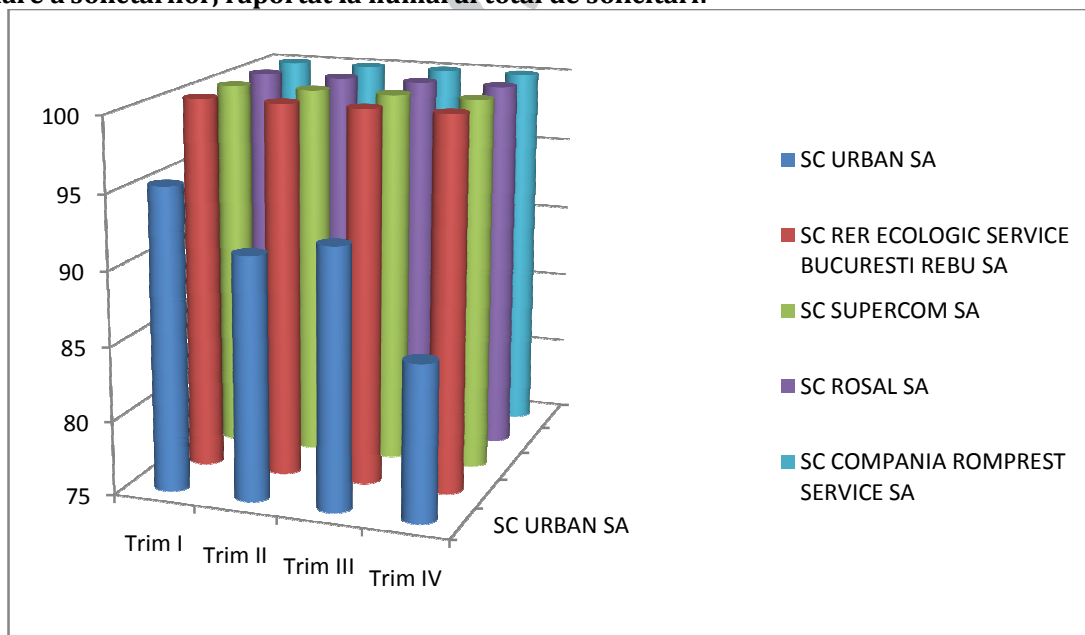
**Evoluția numărului de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori:**



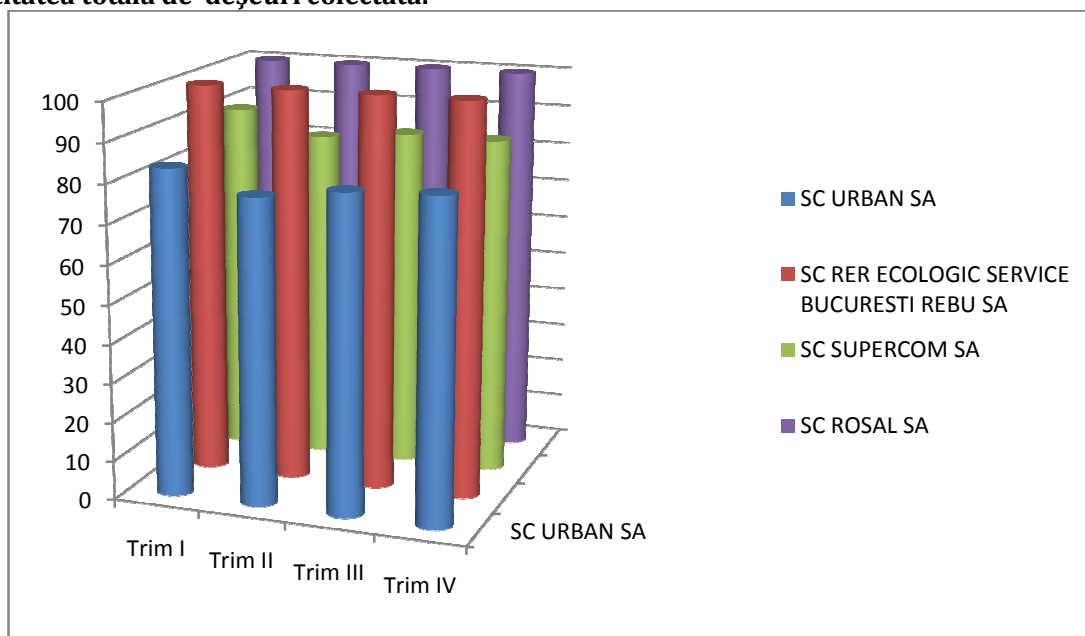
**Evoluția cantității de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**



**Evoluția privind numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**



**Evoluția privind cantitatea totală de deșuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșuri colectată:**



## **Capitolul 5. Situația actuală a serviciului de salubritate, concluzii**

### **5.1. Situația contractării serviciilor**

#### **5.1.1. Situația în Sectorul 1 din Municipiul București**

Municipiul București a delegat serviciul public de salubritate pe raza sectorului 1 către SC RER Ecologic Service București prin Contractul de prestări servicii încheiat în data de 10.01.1997, urmare a HCGMB nr. 167 / 12.10.1996. Conform prevederilor art.4 alin.(1) din acest contract, durata inițială era de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire în condițiile legii.

În baza HCGMB nr.163/1999 prin care s-a stabilit că, în Municipiul București, activitatea de salubritate în sectoarele 1, 4 și 5 să fie realizată de către SC REBU SA, iar pentru sectoarele 2, 3 și 6 să fie organizată licitație publică de către Primăria Municipiului București. Până la încheierea contractelor de prestări servicii în baza licitației publice, Serviciul de salubritate a fost încredințat tot către SC REBU SA. Conform HCGMB nr.6/25.01.2001 contractele de salubritate trec în administrarea Primăriilor de Sector.

În anul 2001, în baza HCGMB nr. 6/2001, PMB, Primaria Sectorului 1 și SC REBU SA încheie Actul adițional nr.2 prin care se stabilește că de la data semnării acestui act (24.09.2001) Primăria Sectorului 1 se substituie PMB la contractul de prestări servicii pentru serviciul de salubritate prestat în sectorul 1 de către SC REBU SA

În iulie 2006 Primăria Sector 1 a informat societatea REBU că nu dorește prelungirea contractului, care va înceta în 18.08.2007. Pentru selectarea noului operator al serviciului public de salubritate pe raza sectorului 1, în februarie 2007 Primăria Sectorului 1 a declanșat procedura de licitație publică, în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2006, cu modificările și completările ulterioare.

Consiliul General al Municipiului București a adoptat hotărârea nr. 94/31.05.2007 privind modificarea și completarea HCGMB nr.6/2001 referitoare la preluarea activității de salubritate în Municipiul București de către Consiliile locale ale sectoarelor. Astfel, la data de 26.06.2007 Primăria Municipiului București a încheiat cu SC REBU SA actul adițional nr. 22 la contractul de prestarea serviciului public de salubritate încheiat la 10.01.1997, prelungind durata contractului până la data aprobării de către CGMB a Strategiei de accelerare a dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice, dar nu mai târziu de 18 august 2011. S.C. REBU a formulat contestație la Consiliul Național de Soluționare a Contestațiilor împotriva procedurii de atribuire organizate de către Primăria Sectorului 1. Contestația a fost respinsă. Soluția CNSC este însă desființată de Curtea de Apel București, motivarea fiind aceea că atribuirea contractelor de salubritate nu aparține primăriilor de sector ci PMB. De asemenea, instanța a anulat procedura de atribuire a Contractului de Concesiune a Serviciului Public de Salubritate a Sectorului 1.

Ca urmare, în decembrie 2008, Primăria Sectorului 1 a demarat o nouă procedură de licitație publică pentru selectarea operatorului ce va efectua o parte dintre activitățile serviciului public de salubritate în Sectorul 1. Licitția s-a finalizat prin încheierea unui Contract de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 București între Consiliul Local al Sectorului 1 și SC Compania Romprest Service SA. În baza acestui contract, operatorul privat beneficiază de exclusivitate în efectuarea activităților aferente serviciului public de salubritate în sectorul 1 al Municipiului București pentru o perioadă de 25 de ani (art.4 din contractul nr. J077/S/30.06.2008). Durata de 25 de ani a contractului de achiziție publică, durată considerată de Primăria Sectorului 1 ca necesară pentru amortizarea investițiilor, a fost stabilită prin Studiul de fezabilitate adoptat prin HCL al Sectorului 1 nr. 360/21.11.2007, avându-se în vedere, potrivit Primăriei, motive de ordin economic, financiar și social. Referitor la durata contractului ce urmează a fi încheiat în urma derulării licitației au fost invocate prevederile Legii serviciului de salubritate a localităților nr. 101/2006, cu modificările și completările ulterioare. În prezent, S.C. Romprest se ocupă de salubritatea Sectorului 1.

Potrivit situației publicate pe site-ul Prefecturii București, la nivelul sectorului 1 nu se încheie contracte anuale de dezapezire, operațiunea efectuându-se în baza contractului-cadru de prestări servicii de salubritate pe aria administrativă a sectorului 1, conform tarifelor aprobate de Consiliul Local al sectorului 1.

#### **5.1.2. Situația în Sectorul 2 din Municipiul București**

În urma licitației publice organizate de PMB în baza HCGMB nr.163/2009, serviciul public de salubritate în sectorul 2 a fost încredințat SC Supercom SA. Primăria Sectorului 2 avea obligația de a nu mai prelungea contractul nr.1128/25.10.1999 peste termenul de valabilitate de 5 ani stipulat în contract, iar la momentul intrării în vigoare a OUG nr.34/2006, autoritatea publică locală competentă avea obligația de a derula contractul până la sfârșitul anului 2006, cu obligația corelativă ca în paralel să declanșeze procedurile de atribuire a unui nou contract de delegare a gestiunii serviciului prin licitație publică, în conformitate cu prevederile OUG nr.34/2006.

- Actul adițional nr. 4/11.10.2001 prin care contractul este preluat de Primăria Sectorului 2 București, în baza HCGMB 141/5.07.2001, iar prestatorul (Supercom) este descărcat de drepturi și obligații față de PMB.

- Actul adițional nr.11/21.10.2004 (între PMB, Primăria Sectorului 2 și Supercom) prin care se prelungește valabilitatea contractului pe 5 ani.

În ceea ce privește această prelungire a contractului inițial printr-un act adițional.. În Legea nr. 326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comună se stipulează obligativitatea delegării gestiunii acestor servicii (din care face parte și serviciul public de salubritate) Actele normative incidente la acea dată au fost ulterior abrogate prin Legea 51/2006, respectiv Legea 101/2006 și prin OUG nr. 34/2006 privind achizițiile publice care au preluat prevederile imperative referitoare la delegarea gestiunii serviciului public de salubritate prin licitație organizată în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2006, cu modificările și completările ulterioare.

Potrivit situației publicate pe site-ul Prefecturii București, la nivelul sectorului 2, contractul de dezapezire și combatere a poleiului a fost semnat cu SC Supercom SA și are o valoare de 21.894.438 de lei, perioada de intervenție pe străzi fiind 15 noiembrie 2015 — 15 martie 2016.

#### **5.1.3. Situația în Sectorul 3 din Municipiul București**

În urma licitației publice organizate de către PMB în anul 1999, serviciul public de salubritate este realizat de către SC ROSAL GRUP S.A. în baza contractului nr. 5066/09.11.1999, încheiat cu PMB. Durata sa este de 5 ani cu drept de prelungire în condițiile în care între timp prestatorului nu i s-a retras autorizația sau nu a trecut sub administrare directă.

Contractul inițial a fost modificat printr-o serie de acte adiționale ulterioare, dintre care menționăm:

- în baza HCGMB 141/5.07.2001 se adoptă un act adițional prin care contractul este preluat de Primăria Sectorului 3 București, iar prestatorul (Rosal) este descărcat de drepturi și obligații față de PMB.

Actul adițional nr.17/20.10.2004 încheiat între PMB, Primăria Sectorului 3 și Rosal prin care se prelungește valabilitatea contractului pe 5 ani, cu începere de la data de 09.11.2004. Așadar, contractul public încheiat inițial între părți expira în noiembrie 2004.

Potrivit situației publicate pe site-ul Prefecturii București, la nivelul **sectorului 3**, contractul de dezapezire și combatere a poleiului a fost semnat cu Rosal Grup SA, pentru perioada 15 noiembrie 2015 — 15 martie 2016. Valoarea contractului pentru operațiunea de dezapezire și combaterea poleiului pentru iarna 2015 — 2016 este de 24.995.245,37 de lei, inclusiv TVA.

#### **5.1.4. Situația în Sectorul 4 din Municipiul București**

PMB a delegat serviciul public de salubritate pe raza Sectorului 4 către REBU, prin contractul încheiat în data de 10.01.1997. Art.4 alin.(1) din contract prevede o durată inițială de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire în condițiile legii. 76. Similar situației din Sectorul 1, la data de 18.08.2000, părțile contractante semnează un act adițional, conform căruia [art.7 pct.1] durata contractului este de 7 ani începând cu data semnării actului adițional, cu drept de prelungire în condițiile în care, pe perioada celor 7 ani prestatorului nu i se retrage autorizația. Potrivit art.7 (2) al acestui act adițional "în condițiile menținerii Autorizației pe toată durata celor 7 ani, Contractul se prelungește automat pentru încă 10 ani, în condițiile prezentului act.

Prin HCGMB nr.163/1999 s-a stabilit că, în Municipiul București, activitatea de salubritate în sectoarele 1, 4 și 5 să fie realizată de către SC REBU SA. În anul 2001, în baza HCGMB nr. 6/2001, CGMB hotărăște preluarea activității de salubritate de către sectoarele Municipiului București. În data de 14.05.2001 a intrat în vigoare OUG nr. 60/2001 privind achizițiile publice, care prevedea cadrul

juridic de atribuire a contractelor de achiziții. PMB, Primăria Sectorului 4 și SC REBU SA încheie actul adițional nr.5/12.08.2002 la contractul încheiat în data de 10.01.1997, prin care se stabilește că de la data semnării acestui act adițional Primăria Sectorului 4 se substituie în drepturi și obligații PMB.

La data de 17.05.2004 prin act adițional se stabilește durata contractelor până la data de 18.08.2007, în condițiile actelor normative în vigoare la momentul prelungirii. Acest document este încheiat ulterior intrării în vigoare a prevederilor OUG nr. 60/2001 privind achizițiile publice, ale cărei prevederi se impuneau astfel a fi respectate. Prin același act adițional, durata contractului este stabilită de la data de 15.05.2004 până la data de 18.08.2007, cu posibilitatea de prelungire pe încă 10 ani (până în anul 2017). La acest moment erau în vigoare prevederile OUG nr. 34/2006. La data de 19.12.2006, prin act adițional, se stabilește prelungirea contractului până în 2017, de data aceasta fără referire la Primaria sector 4, în calitate de autoritate contractantă, avea obligația de a nu mai prelunge contractul peste termenul de valabilitate, iar la momentul intrării în vigoare a OUG nr.34/2006, autoritatea publică locală în discuție avea obligația de a derula contractul până la sfârșitul anului 2006, cu obligația corelativă ca în paralel să declanșeze procedurile de atribuire a unui nou contract de delegare a gestiunii serviciului prin licitație publică, în conformitate cu prevederile OUG nr.34/2006. Potrivit situației publicate pe site-ul Prefecturii București, la nivelul sectorului 4, contractul de dezapezire și combatere a poleiului a fost semnat cu SC REBU SA. Valoarea contractului este de 49.414.044 de lei cu TVA anual. "Termenul contractului FN/1997 este până la 10.01.2017. Valoarea anuală cuprinde atât activitățile de salubritate stradală, cât și cele de dezapezire".

#### **5.1.5. Situația în Sectorul 5 din Municipiul București**

Delegarea serviciului public de salubritate s-a realizat în conformitate cu contractul încheiat în data de 10.01.1997 între Primăria Municipiului București și REBU.

Acesta prevedea o durată inițială de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire în condițiile legii. Prin HCL al Sectorului 5 București nr. 63/05.11.2001 s-a decis ca începând cu data de 06.11.2001 salubritatea și dezapezirea pe raza acestui sector să fie efectuată de către Administrația Domeniului Public Sector 5. Ulterior, în anul 2008, Primăria Sectorului 5 a inițiat procedurile în vederea delegării gestiunii serviciului de salubritate pe o perioadă de 25 de ani, licitația fiind programată pentru data de 30 iunie 2008, activitățile serviciului public de salubritate din Sectorul 5 care urmau să facă obiectul delegării de gestiune sunt: - precolectarea, colectarea, transportul și depozitarea deșeurilor solide, cu excepția deșeurilor toxice, periculoase și a celor cu regim special, de la utilizatorii casnici, persoane fizice și asociații de proprietari, agenți economici și instituții publice, întreținerea curățeniei la punctele de precolectare, desființarea rampelor neautorizate; precolectare, colectare, transport și depozitare a deșeurilor voluminoase și nepericuloase, bunuri de uz casnic de folosință îndelungată și a deșeurilor rezultate din activități de construcții, demolări, reparații și amenajări de clădiri, locuințe și spații cu altă destinație decât aceea de locuință; - preselecția, organizarea reciclării deșeurilor și valorificarea deșeurilor re folosibile; dezapezirea arterelor conform programului avizat de Primăria Sectorului 5 și Administrația Domeniului Public Sector 5.

Consiliul General al Municipiului București hotărăște hotăraste modificarea și completarea HCGMB nr. 6 / 25.01.2001.

În baza acestei Hotărâri:

- serviciul de salubritate stradală și serviciul de iarnă aferent sectorului 5 sunt finanțate de la bugetul propriu al Municipiului București.

Consiliul General al Municipiului București hotărăște inițierea în regim de urgență a procedurii pentru asigurarea serviciului de salubritate stradală și a serviciului de iarnă în sectorul 5 (care se finalizează prin încheierea contractului nr. 947/14.11.2012 cu o durată inițială de 10 luni, între Primăria Municipiului București și SC COMPANIA ROMPREST SERVICE SA.)

Potrivit situației publicate pe site-ul Prefecturii București, la nivelul sectorului 5, contractul de dezapezire și combatere a poleiului a fost semnat între PMB și SC Compania Romprest Service SA, pentru suma de 11.015.753,28 de lei fără TVA/lună. Se decontează numai realul executat, care corespunde zilelor/orelor de acțiune conform situației din teren și a prognozei meteorologice, prevede contractul. Romprest se ocupă în sectorul 5 de 874 de străzi, așa cum reiese dintr-o solicitare a Primăriei sectorului 5.

#### **5.1.6. Situația în Sectorul 6 din Municipiul București**

Începând cu anul 1999 activitatea de salubritate s-a realizat de către SC Urban SA în baza contractului nr.1153/1999, încheiat cu Primăria Municipiului București. Potrivit art.7 din acest contract, durata sa era de 5 ani cu drept de prelungire în condițiile în care pe perioada celor cinci ani, Prestatorului nu i s-a retras autorizația. Totodată, potrivit art.16 din contract, schimbarea prevederilor legale aplicabile este considerată de către părți ca fiind forță majoră. În data de 25.01.2001, prin HCGMB nr.6, se hotărăște preluarea activității de salubritate de către sectoarele Municipiului București.

După expirarea termenului inițial al contractelor de delegare a serviciului public de salubritate, autoritățile publice locale din Municipiul București nu au organizat licitații pentru delegarea serviciului (în cazul sectoarelor 2, 3, 4 și 6) ci au optat (în perioada 2004 - 2007) pentru prelungirea contractelor inițiale prin acte adiționale. Legea concurenței nu prevede sancțiuni pecuniare pentru situațiile în care organele administrației publice centrale sau locale încalcă prevederile art.9 din respectivul act normativ.

În conformitate cu art.9 alin.(3) din același act normativ „în cazul în care organele administrației publice centrale sau locale nu se conformează deciziei Consiliului Concurenței, acesta are posibilitatea de a ataca acțiunea la Curtea de Apel București”.

În anul 2010 Consiliul Concurenței introdus acțiune în contencios administrativ la Curtea de Apel București prin care solicită instanței încetarea contractelor de prestări servicii pentru sectoarele 1,2,3,4 și 6 și a actelor adiționale ale acestora și derularea procedurilor de achiziție publică conform OUG 34/2006. În speta, instanța a obligat părțile: Primăriile sector 2,3,4 și 6, respectiv Consiliile locale sector 2, 3, 4 și 6 ca în termen de maximum 3 luni de la rămânerea irevocabilă a sentinței de fond nr.2774/28.10.2015, să elaboreze, respectiv să aprobe caietele de sarcini și regulamentele serviciului public de salubritate. De asemenea, a dispus încetarea contractelor de prestări servicii și a obligat părțile Consiliile locale 2,3,4 și 6 ca în termen de o luna de la adoptarea documentelor mai sus-menționate, să opteze pentru modalitatea de gestiune a serviciului public de salubritate și a obligat părțile ca în maximum 3 luni de la adoptarea HCL privind delegarea gestiunii să întocmească documentația de achiziție publică și să demareze procedura de achiziție publică.

Valoarea contractului se ridică la 19.355.135,84 de lei, conform unui act adițional din 2008.

#### **5.2. Probleme legate de finanțarea serviciului**

Serviciul public de salubritate face parte din categoria serviciilor ale căror tarife nu se formează liber pe piață, ci sunt reglementate.

Cuantumul și regimul tarifelor se stabilesc, se ajustează sau se modifică de către autoritățile administrației publice locale, potrivit Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru activitățile specifice serviciului de salubritate a localităților, aprobate prin Ordinul Președintelui ANRSC nr.109/2007.

Structura și nivelul tarifelor se stabilesc astfel încât să acopere costul efectiv al prestării serviciului de salubritate, să acopere cel puțin sumele investite și cheltuielile curente de întreținere și exploatare a serviciului de salubritate, să încurajeze investițiile de capital, să respecte și să asigure autonomia financiară a operatorului.

Tarifele aprobate trebuie să conducă la realizarea unui raport calitate-cost cât mai bun pentru serviciul de salubritate prestat pe perioada angajată și la asigurarea unui echilibru între riscurile și beneficiile asumate de părțile contractante precum și la asigurarea funcționării eficiente a serviciului de salubritate și a exploatării bunurilor aparținând domeniului public și privat al unităților administrativ-teritoriale, aferente serviciului de salubritate, precum și asigurarea protecției mediului. Având în vedere competența exclusivă a autorității administrației publice locale în ceea ce privește delegarea gestiunii, numărul optim de operatori se stabilește de către aceasta. Operatorii au dreptul la exclusivitatea prestării serviciului de salubritate pentru toți utilizatorii din raza unității administrativ-teritoriale/sectorului municipiului București pentru care au contract de delegare a gestiunii și licență eliberată de ANRSC. În funcție de natura activităților prestate, atât în cazul gestiunii directe, cât și în cazul gestiunii delegate, pentru asigurarea finanțării serviciului de salubritate, utilizatorii achită contravaloarea serviciului de salubritate prin taxe speciale, în cazul prestațiilor efectuate în beneficiul întregii comunități locale, taxe speciale în cazul prestațiilor de care beneficiază individual fără contract

si tarife in cazul prestatilor de care beneficiaza individual pe baza de contract de prestare a serviciului de salubritate

Cu privire la taxa de salubritate menajeră, modul de plată nu este unitar pe întreg Municipiul Bucuresti:

- sectorul 1: operatorul primește contravaloarea serviciului prestat direct de la administrația publică local

- sectorul 3: operatorul serviciului nu încasează contravaloarea serviciului de colectare a deșeurilor menajere nici de la cetățeni, nici de la administrația locală.

În celelalte sectoare, operatorii un beneficiază de aceleași facilități, creindu-se o situație de neconcurențialitate.

In situatia amintita la sectoarele 1 si 3 autoritatile administratiei publice locale au obligatia sa instituie taxe speciale si sa deconteze lunar operatorilor, direct din bugetul local, contravaloarea prestatiei efectuate la utilizatorii fara contract. Aplicarea de catre operatori a unor tarife sau taxe special mai mari decat cele stabilite si aprobate este interzisa.

Potrivit situației publicate pe site-ul Prefecturii București, în *sectorul 1* este semnat un contract cu SC Compania Romprest Service SA, care se ocupă de salubritatea întregii zone. La rubrica "Observații" se arată că la nivelul sectorului 1 nu se încheie contracte anuale de deszăpezire, operațiunea efectuându-se în baza contractului-cadru de prestări servicii de salubritate pe aria administrativă a sectorului 1, conform tarifelor aprobate de Consiliul Local al sectorului 1.

În sectorul 2, contractul de deszăpezire a fost semnat cu SC Supercom SA și are o valoare de 21.894.438 de lei, perioada de intervenție pe străzi fiind 15 noiembrie 2015 — 15 martie 2016. În ceea ce privește Primăria sectorului 3, operatorul cu care s-a semnat contract este Rosal Grup SA, pentru perioada 15 noiembrie 2015 — 15 martie 2016.

Valoarea contractului pentru operațiunea de deszăpezire și combaterea poleiului pentru iarna 2015 — 2016 este de 24.995.245,37 de lei, inclusiv TVA.

SC Rebu SA se ocupă de deszăpezire în sectorul 4 pentru suma de 49.414.044 de lei cu TVA anual. "Termenul contractului FN/1997 este până la 10.01.2017. Valoarea anuală cuprinde atât activitățile de salubritate stradală, cât și cele de deszăpezire", prevede contractul.

Pentru sectorul 5, autoritatea contractantă este Primăria Capitalei, iar operatorul economic — SC Compania Romprest Service SA, pentru suma de 11.015.753,28 de lei fără TVA/lună. Se decontează numai realul executat, care corespunde zilelor/orelor de acțiune conform situației din teren și a prognozei meteorologice, prevede contractul. Romprest se ocupă în sectorul 5 de 874 de străzi, așa cum reiese dintr-o solicitare a Primăriei sectorului 5.

În ceea ce privește **sectorul 6**, autoritatea contractantă este PMB, conform contractului nr. 1153/16.11.1999, dispoziției nr. 1353/17.07.2001 a primarului general, protocolului încheiat pe 1.08.2001 între Primăria sector 6 și SC Urban SA, precum și actului adițional nr. 5/2002 la contractul nr. 1153/16.11.1999. Operatorul economic este SC Urban SA. Valoarea contractului se ridică la 19.355.135,84 de lei, conform unui act adițional din 2008.

### **5.3. Probleme legate de infrastructură**

Prima și principala problemă este faptul că **nu exista infrastructură pentru desfășurarea și functionarea serviciului care să dețină statutul juridic de proprietate publică a municipității, așa cum există pentru celelalte servicii publice din Municipiul București.**

Finantarea cheltuielilor de functionare, reabilitare si dezvoltare a serviciului de salubritate si a cheltuielilor de investitii pentru realizarea infrastructurii aferente acestuia se face cu respectarea legislatiei in vigoare privind finantele publice locale.

În aceste condiții, activitățile specifice serviciului public de salubritate desfășurate de operatorii serviciului sunt efectuate cu dotările fiecărui operator în parte, existând și părți ale unei infrastructuri ca de exemplu, rampele de depozitare controlată a deșeurilor menajere, care sunt autorizate să funcționeze până în anul 2021, sau unor rampe de sortare, aparținând unor societati cu capital privat cu care operatorii au încheiate contracte de folosinta sau chiar în proprietatea acestor operatori, cum ar fi:

|   |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <b>Statia de sortare Rosal Grup S.A.</b>       | <i>amplasată la punctul de lucru din localitatea Pantelimon, b-dul Biruintei, nr. 98, jud. Ilfov</i><br><i>capacitate de prelucrare: 600 tone deșeuri/zi, în regim de lucru de 3 schimburi pe zi</i><br><i>prelucreaza deșeurile municipale provenite de pe raza sectorului 3</i>                                                                                                                                                                                                                                                |
| - | <b>Stația de sortare si reciclare ROMWASTE</b> | <i>aparține operatorului <b>SC URBAN SA</b></i><br><i>situata în localitatea Dragomirești-Vale, Jud. Ilfov</i><br><i>capacitate instalata de procesare: 600 tone deșeuri/zi</i><br><i>proceseaza deșeurile municipale solide preselectate, în vederea obținerii urmatoarelor sorturi reciclabile: PET-incolor, PET-color, PE-incolor, PE-color, carton, metale, neferoase, precum si revalorificarea unei fractii prin obtinerea de combustibil alternativ UC-20, iar reziduul ramas urmand a se depune la rampele ecologice</i> |

Pentru rezolvarea problemelor legate de absenta infrastructurii, Municipiul Bucuresti trebuie sa aiba în vedere realizarea urmatoarelor masuri:

|   |                                                                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | organizarea unor centre de colectare selectiva a deseurilor menajere și de alta natura                                                                  |
| - | Construirea de rampe de sortare a deșeurilor în vederea valorificării într-o proportie mult mai mare a acestora, inclusiv prin instalații de compostare |
| - | Construirea de instalații și stații de incinerare a deșeurilor pentru valorificarea energetica a acestora                                               |
| - | Construirea de rampe ecologice de depozitare controlată a fracțiilor de deșeuri rezultate în urma sortării                                              |

#### **5.4. Probleme legate de reglementări**

Referitor la Regulamente și Caiete de Sarcini ale Serviciului Public de Salubritate, facem precizarea că în data de 08.07.2014 a fost publicată Legea nr. 99 pentru modificarea și completarea serviciului de salubritate a localităților, care a generat inițiativa ANRSC pentru elaborarea unui nou Regulament Cadru al serviciului, în concordanță cu aceasta lege. Noul Regulament Cadru a fost publicat în data de 24.04.2015 în Monitorul Oficial . Acest Regulament Cadru impune obligația pentru elaborarea unui Regulament Local al Serviciului de Salubritate al Municipiului București, prin grija autorităților publice locale într-o perioadă de 6 luni de la intrarea în vigoare a Ordinului nr.82/2015 , care nu a fost elaborat și aprobat pana în prezent.

Îmbunătățirea stării de curățenie a Bucureștiului presupune, în principal, un management modern al deșeurilor, la realizarea căruia trebuie să participe, în mod activ, pe lângă factorii responsabili (autorități publice locale și operatori de servicii de salubritate) și populația

De aceea consideram că este esențial ca în viitor sa se prevada investitii imporatnte pentru constituirea unei infrastructuri proprii a municipalității adecvată pretențiilor comunității europene, nationale și locală, pentru realizarea unui serviciu de salubritate competitiv

#### **5.5. Concluzii și recomandări**

Realizarea unei igiene urbane de o calitate mai bună implica, în principal, minimizarea cantităților de gunoi, care se poate realiza prin sistemul de colectare selectivă a deșeurilor menajere, acțiune ce necesita, nu numai o colaborare între toți factorii implicați în acest proces (administrație locală, operatori de salubritate, ONG), dar și participarea activă a populației, reducerea la minimum a impactului activitatii de colectare a deseurilor asupra mediului, ambientului, sanatatii populatiei.

Autoritatile administratiei publice locale ale Municipiului București prin serviciile specializate au obligația de a desfășura acțiuni continue de informare și constientizare a persoanelor fizice și a asociațiilor de proprietari cu privire la obligativitatea colectării separate și valorificarea materialelor recuperabile. Implementarea unui sistem de colectare integrată și transport, bazat pe minimum 4 containere și anume: deșeuri biodegradabile, deșeuri de hartie-carton, deșeuri mase plastice si deșeuri sticla –metal, eliminarea depozitelor necontrolate de deșeuri menajere

Colectarea selectivă este făcută doar în anumite centre pilot și multe din materialele reciclabile sunt pierdute prin depozitare. Doar o mică parte din acestea sunt folosite ca materie primă secundară și reciclate. Politicile UE din domeniul managementului deșeurilor evidențiază importanța unei abordări integrate în gestionarea deșeurilor, care include construcția instalațiilor de eliminare a deșeurilor

împreună cu măsuri de prevenire a producerii deșeurilor și de reciclare, conforme cu ierarhia principiilor: prevenirea producției de deșeuri și a impactului negativ al acestora; recuperarea deșeurilor prin reciclare; re folosire și depozitarea finală sigură a deșeurilor acolo unde nu există posibilitatea recuperării. Ritmul de realizare a țintelor europene pentru orizontul 2015-2020 este foarte scăzut față de procente stabilite și anume:

Obiectivul de pregătire pentru reutilizare și reciclare se calculează prin raportare la masa totală a deșeurilor de hârtie, metal, plastic și sticlă din deșeurile municipale.

Deșeurile reciclabile reprezintă circa 30-35%, iar deșeurile din ambalaje circa 14-16% din masa totală a deșeurilor municipale. Ponderea și evoluția generării acestor deșeuri sunt stabilite de planurile de gestionare a deșeurilor. Evidențierea strictă a cantităților de deșeuri de ambalaje și deșeuri de echipamente electrice și electrotehnice în scopul calculării obiectivelor specifice acestor deșeuri nu trebuie să conducă la excluderea cantităților respective din calculul ponderii obiectivului pentru deșeurile reciclabile din deșeurile municipale.

Numai din îndeplinirea obiectivului de reciclare pentru deșeurile din ambalaje, rezultă că România a atins un nivel de reciclare de 8-9% din cantitatea de deșeuri municipale și de circa 25% din cantitatea de deșeuri reciclabile de hârtie, metal, plastic și sticlă. Din datele comunicate de EUROSTAT rezultă că România are o evidentă problemă de raportare, ponderea de 4% deșeuri reciclate din deșeurile municipale fiind nerealistă.

România nu are o evidență a deșeurilor reciclate din deșeurile municipale pentru a comunica Comisiei Europene, date referitoare la situația pregătirii pentru reutilizare, reciclare și valorificare a fluxului de deșeuri municipale, iar deficiențele de raportare se pot amplifica dacă nu se va ține seama de mențiunile făcute la art.2 și 3 din Decizia 2011/753/UE.

Gestionarea deșeurilor reprezintă una dintre problemele importante cu care se confruntă Municipiul București în ceea ce privește protecția mediului. Aceasta se referă la activitățile de colectare, transport, tratare, valorificare și eliminare a acestora.

Statisticile privind gestionarea deșeurilor în România fac distincție între două categorii importante de deșeuri:

|   |                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | deșeuri municipale și asimilabile din comerț, industrie și instituții, deșeuri din construcții și demolări și nămoluri provenite de la stațiile de epurare orășenești |
| - | deșeuri de producție                                                                                                                                                  |

Practicile dobândite în gestionarea necorespunzătoare a deșeurilor, moștenite din trecut, utilizate și în prezent în România, au condus la neconformarea unui număr mare de depozite și la depozitarea inadecvată a unor cantități considerabile de deșeuri care continuă să fie produse.

Depozitarea constituie principala metodă de eliminare a deșeurilor municipale.

Cantitatea de deșeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată a deșeurilor și reciclarea acestora înregistrează progrese lente.

Legislația românească referitoare la deșeuri, armonizată cu cea a Uniunii Europene, a avut un impact pozitiv în ultimii ani, dar sunt necesare, în continuare, eforturi considerabile în vederea asigurării conformării cu standardele europene.

Politicile UE din domeniul managementului deșeurilor evidențiază importanța unei abordări integrate în gestionarea deșeurilor, care include construcția instalațiilor de eliminare a deșeurilor împreună cu măsuri de prevenire a producerii deșeurilor și de reciclare, conforme cu ierarhia principiilor:

|   |                                                                                       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|
| - | prevenirea producției de deșeuri și a impactului negativ al acestora                  |
| - | recuperarea deșeurilor prin reciclare                                                 |
| - | refolosire                                                                            |
| - | depozitarea finală sigură a deșeurilor acolo unde nu există posibilitatea recuperării |

Ritmul de realizare a țintelor europene pentru orizontul 2015-2020 este foarte scăzut față de procente stabilite și anume:

|   |                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Să se atingă un nivel de pregătire pentru reutilizare și reciclare de minimum 50% din masa totală a cantităților de deșeuri, cum ar fi hârtie, metal, plastic și sticlă provenind din deșeurile menajere sau din alte surse |
| - | Reducerea cantității de deșeuri biodegradabile depozitate cu <b>60%</b>                                                                                                                                                     |
| - | Reciclarea trebuie să atingă în anul 2020 un nivel de <b>55%</b> , din care pe tip de material: <b>60%</b> sticlă, <b>60%</b> hârtie și carton, <b>50%</b> metal, <b>22,5%</b> plastic și <b>15%</b> lemn                   |