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

Secțiunea VIII
Raportul de monitorizare și evaluare a Serviciului Integrat de Salubrizare Locală
(01.01.2019 – 31.12.2019)

AMRSP

CUPRINS

Capitolul 1	**Infiinţarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiul Bucureşti**	Pag. 3
Capitolul 2	**Organizarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiul Bucureşti**	Pag. 5
	2.1 Infrastructura serviciului integrat de salubrizare locală	Pag. 5
	2.2 Legislaţia specifică serviciului integrat de salubrizare locală	Pag. 5
	2.3 Gestiunea serviciului integrat de salubrizare locală	Pag. 19
	2.4 Finantarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucureşti	Pag. 19
	2.5 Operatorii serviciului integrat de salubrizare locală din Municipiul Bucureşti	Pag. 20
Capitolul 3	**Funcţionarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiului Bucureşti**	Pag. 30
	3.1 Principii	Pag. 30
	3.2. Obiective	Pag. 30
	3.3. Strategii	Pag. 30
	3.4. Activităţile specifice serviciului integrat de salubrizare locală	Pag. 34
	3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în Municipiul Bucureşti	Pag. 37
Capitolul 4	**Activitatea de urmarire a aplicării reglementărilor privind Serviciul Integrat de Salubizare Locală desfaşurată de AMRSP (01.01.2019 - 31.12.2019)**	Pag. 46
	4.1. Elaborarea Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului public Integrat de Salubrizare Locală	Pag. 46
	4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în anul 2019	Pag. 47
	4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare realizati în sectorul 2 în anul 2019	Pag. 79
	4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în anul 2019	Pag. 108
	4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare realizaţi de SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU SA în anul 2019	Pag. 143
	4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 5 în anul 2019	Pag. 155
	4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în anul 2019	Pag. 155
Capitolul 5	**Medierea litigiilor intre furnizorul serviciului de salubrizare locala si utilizatori**	Pag. 241
Capitolul 6	**Situatia actuala a serviciului de salubrizare, concluzii**	Pag. 245

Capitolul 1. Înfiinţarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiul Bucureşti

Autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale au competente exclusive în ceea ce priveşteînfiinţarea, organizarea, gestionarea şi coordonarea serviciului de salubrizare a localităţilor.
Serviciul public de salubrizare al Municipiului Bucureşti face parte din sfera serviciilor comunitare de utilităţi publice şi se desfasoară sub controlul şi conducerea administratiei publice locale în scopul salubrizării localităţii.
Serviciul public de salubrizare se organizează pentru satisfacerea nevoilor populaţiei, ale instituţiilor publice şi ale agentilor economici de pe teritoriul Municipiului Bucureşti. Organizarea, functionarea şi exploatarea serviciului de salubrizare, se face în conditiile prevazute de Legea serviciilor comunitare de utilitati publice nr.51/2006 cu modificările şi completarile ulterioare, cât şi legii specifice – Legea serviciului de salubrizare a localităţilor nr.101/2006 cu modificările şi completarile ulterioare.
Pana in anul 1997- Serviciul public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti s-a realizat de catre Regia de Salubritate Urbană Bucureşti - RASUB.
În anul 1997 - a fost infiintată Compania S.C. REBU prin transformarea RASUB, având ca acţionari Consiliul General al Municipiului Bucureşti si firma germană RWE-Entsorgung AG parte din grupul de firme RER România SRL. Compania îşi desfasoară activitatea în baza Contractului de prestări servicii publice de salubrizare încheiat cu Consiliul General al Municipiului Bucureşti la data de 18.08.1997,completat şi modificat prin acte adiţionale.
În anul 1999-Consiliul General al Municipiului Bucureşti a mandatat Executivul să negocieze şi să încheie un act adiţional la Contractul de prestari servicii dintre Consiliul General şi S.C. REBU S.A.
- În baza H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999, Primăria Municipiului Bucureşti a organizat licitaţie publică pentru prestarea serviciului de salubrizare pe raza sectoarelor 2, 3 si 6.
Astfel, la încheierea contractelor de prestari servicii pentru sectoarele 2, 3 si 6, operatorul existent la nivelul Municipiului Bucureşti şi anume SC REBU SA, trebuie să execute serviciul de salubrizare pentru sectoarele 1,4 şi 5.
-În anul 2001 a fost emisă H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare.
Începând cu data de 14.09.2018, relaţia contractuală dintre Rosal Grup şi Primăria Sector 3 a încetat de drept prin aplicarea de către Rosal Grup a Deciziei Civile nr. 2568/14.06.2018 a Înaltei Curţi de Casaţie şi Justiţie a României.
Astfel, în data de 29.08.2018 SC Rosal Grup SA a notificat Primăria Sectorului 3 privind încetarea contractului, iar în data de 04.09.2018 s-a încheiat un protocol de predare-primire graduală (cu reprezentanţii Primăriei Sector 3) a serviciului către Direcţia Generală de Salubritate S3, serviciul public în subordinea Sectorului 3 al Municipiului Bucureşti.
Începând cu data de 15.09.2018 toţi cetăţenii Sectorului 3 au fost inştinţaţi să depună demersurile legale pentru a avea un contract de prestări servicii încheiat cu Direcţia Generală de Salubritate Sector 3, singura instituţie abilitată de lege să desfăşoare activitatea de salubritate de raza Sectorului 3, orice alt operator de salubritatea de drept public sau privat nu mai poate desfăşura activitatea de ridicare a deşeurilor menajere de la populaţia Sectorului 3.
Contractul de prestări servicii publice de salubrizare încheiat între Consiliul Local al Sectorului 4 şi SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI SA, a expirat în data de 10.01.2017, fiind prelungit pe o durată de trei luni pana la data de 10.04.2017. Ulterior, începând cu data de 11.04.2017 Consiliul Local al Sectorului 4 a aprobat asigurarea continuităţii serviciului public de salubrizare pe raza Sectorului 4 al Municipiului Bucureşti, prin încheierea Contractului de delegare temporară a gestiunii serviciului de salubrizare, cu S.C. Amenajarea Domeniului Public Sector 4 S.A., în conformitate cu prevederile art. 31 din Legea nr.98/2016, privind achiziţiile publice .Contractul este valabil până la data încheierii Contractului de delegare a gestiunii serviciului public de salubrizare cu un operator economic desemnat în urma unei proceduri, cu respectarea principiilor reglementate de legea achiziţiilor publice şi de legislaţia în materie.
In data de 15.07.2019 prin Hotararea Consiliului Local al Sectorului 4 nr. 144, a fost aprobata ratificarea Acordului Cadru nr. 362 din data de 04.12.2018, avand ca obiect prestarea serviciilor de

salubrizare si deszapezire pe raza sectorului 4 al Municipiului Bucuresti de catre S.C. ROSAL GRUP S.A., astfel cum a fost modificat si completat prin procedurile de atribuire derulate in baza Legii nr. 98/2016 privind achizitiile publice cu modificarile si completarile ulterioare. Durata Acordului Cadru este de 48 luni de la semnarea lui de catre ambele parti.

Din data de 01.10.2018, ROSAL Grup S.A. a început derularea Contractului subsecvent de servicii nr. 80181/04.09.2018 – servicii de salubrizare şi deszăpezire pe raza Sectorului 5.

Incepand cu data de 31.08.2019, Acordul Cadru de Servicii de Salubritate si Deszapezire (nr. 76286/21.08.2018) incheiat intre S.C. ROSAL GRUP S.A. si Primaria Sectorului 5 a incetat prin ajungerea la termen.

Prin hotararea Consiliului Local al sectorului 5 nr. 121/27.06.2019 , s-a aprobat incredintarea prin atribuire directa incepand cu data de 01.10.2019 a Contractului de delegare a gestiunii pentru activitatile de salubrizare la nivelul sectorului 5, catre S.C. AMENAJARE EDILITARA SI SALUBRIZARE S.A., societate cu personalitate juridica aflata in subordinea Consiliului Local al Sectorului 5.

AMRSP

Capitolul 2. Organizarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiul Bucureşti

2.1. Infrastructura serviciului integrat de salubrizare locală

Serviciul de salubrizare se realizează prin intermediul unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice care, împreună cu mijloacele de colectare şi transport al deşeurilor, formează sistemul public de salubrizare a localităţilor, denumit în continuare sistem de salubrizare.

Sistemul de salubrizare este alcătuit dintr-un ansamblu tehnologic şi functional, care cuprinde construcţii, instalaţii si echipamente specifice destinate prestarii serviciului de salubritate, precum:

- *puncte teritoriale de colectare şi preselectare a deşeurilor*
- *grupuri de salubritate*
- *staţii de transfer*
- *construcţii şi instalaţii destinate sortării, neutralizării, valorificării si depozitării deşeurilor*
- *baze de întreţinere a autovehiculelor de salubritate*
- *centre teritoriale de colectare şi reciclare a materialelor*
- *puncte teritoriale privind activitatea de dezinfecţie, dezinsecţie şi deratizare*

2.2 Legislaţia specifică serviciului integrat de salubrizare local

- **Legea nr. 51 / 2006**

Această lege stabileşte cadrul juridic şi instituţional unitar, obiectivele, competenţele, atribuţiile şi instrumentele specifice necesare înfiinţării, organizării, gestionării, finanţării, exploatării, monitorizarii şi controlului furnizării/prestării reglementate a serviciilor comunitare de utilităţi publice.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51 / 2006, serviciile comunitare de utilităţi publice (servicii de utilitati publice) sunt definite ca totalitatea activităţilor reglementate prin aceasta lege şi prin legi speciale, care asigură satisfacerea nevoilor esenţiale de utilitate şi interes public general cu caracter social ale colectivităţilor locale, cu privire la:

- *alimentarea cu apă*
- *canalizarea şi epurarea apelor uzate*
- *colectarea, canalizarea şi evacuarea apelor pluviale*
- *productia, transportul, distribuţia şi furnizarea de energie termică în sistem centralizat*
- *salubrizarea localităţilor*
- *iluminatul public*
- *administrarea domeniului public şi privat al unităţilor administrativ-teritoriale, precum şi altele*
- *transportul public local*

Prevederile acestei legi se aplică serviciilor comunitare de utilităţi publice, înfiintate, organizateşi furnizate/prestate la nivelul comunelor, oraşelor, municipiilor, judeţelor, Municipiului Bucureşti şi, după caz, în condiţiile legii, la nivelul subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor sau la nivelul asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară, sub conducerea, coordonarea, controlul şi responsabilitatea autorităţilor administraţiei 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, autorităţile administraţiei publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilităţi publice, în conformitate cu modalităţile de gestiune prevăzute la art. 23 alin.(2), conform caruia "*Gestiunea serviciilor de utilităţ i publice se organizeaza şi se realizează în urmatoarele modalităţi:*
- gestiune directă
- gestiune delegată"

"*Constituie contravenţie în domeniul serviciilor de utilităţi publice şi se sancţionează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte: e) delegarea gestiunii serviciilor de utilităţi publice fără respectarea prevederilor prezentei legi şi a legislaţiei specifice fiecărui serviciu*".

- **Legea nr. 99/2014 pentru modificarea şi competarea Legii serviciul de salubrizare a localităţilor nr.101/2006**

Acest act normativ are ca obiect stabilirea cadrului juridic unitar privind înfiinţarea, organizarea, gestionarea şi controlul functionării serviciului public de salubrizare a localităţilor.

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

(i) serviciul public de salubrizare cuprinde urmatoarele activităţi:

- *Precolectarea, colectarea şi transportul deşeurilor municipale, inclusiv ale deşeurilor toxice periculoase*

din deşeurile menajere, cu excepţia celor cu regim special
- *Sortarea deşeurilor municipale*
- *Organizarea prelucrării, neutralizării si valorificării materiale si energetice a deşeurilor*
- *Depozitarea controlata a deşeurilor municipale*
- *Înfiinţarea depozitelor de deşeuri şi administrarea acestora*
- *Măturatul, spalatul, stropirea şi întreţinerea căilor publice*
- *Curaţarea şi transportul zăpezii de pe căile publice şi menţinerea în funcţiune a acestora pe timp de polei sau inghet*
- *Colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public şi predarea acestora unitatilor de ecarisaj*
- *Colectarea, transportul, depozitarea şi valorificarea deşeurilor voluminoase provenite de la populaţie, instituţii publice şi agenţi economici, neasimilabile celor menajere (mobilier, deşeuri de echipamente electrice şi electronice, etc)*
- *Colectarea, transportul si neutralizarea deseurilor animaliere provenite din gospodariile populatiei*
- *Colectarea, transportul, sortarea, valorificarea şi eliminarea deşeurilor provenite din gospodăriile populaţiei, generate de activităţi de reamenajare şi reabilitare interioara a locuinţelor/apartamentelor proprietate individuală*

(ii) Serviciul de salubrizare se organizează şi functionează pe baza urmaătoarelor principii:
- *protectia sanatatii populatiei*
- *autonomia locală şi descentralizarea serviciilor*
- *responsabilitatea faţă de cetăţeni*
- *conservarea şi protecţia mediului inconjurator*
- *tarifarea echitabilă, corelata cu calitatea şi cantitatea serviciului prestat*
- *asigurarea calităţii şi continuităţii serviciului*
- *nediscriminarea şi egalitatea de tratament a utilizatorilor*
- *administrarea corecta şi eficientă a bunurilor din proprietatea publică sau privata a unităţilor administrativ-teritoriale şi a banilor publici*
- *securitatea serviciului*
- *dezvoltarea durabilă*

(iii) Autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale elaboreaza şi aprobă strategiile locale cu privire la dezvoltarea şi funcţionarea pe termen mediu şi lung a serviciului de salubrizare, ţinând seama de prevederile legislaţiei în vigoare, de documentatiile de urbanism, amenajarea teritoriului şi protecţia mediului, precum şi de programele de dezvoltare economico-socială a unitatilor administrativ-teritoriale.

Strategiile adoptate la nivelul unitatilor administrativ-teritoriale si ale sectoarelor Municipiului Bucureşti vor urmări, în principal, următoarele obiective:
- *îmbunătăţirea condiţiilor de viaţă ale populaţiei*
- *susţinerea dezvoltarii economico-sociale a localităţilor*
- *promovarea calitatii şi eficientei serviciului de salubrizare*
- *stimularea mecanismelor economiei de piaţă*
- *dezvoltarea durabiă a serviciului*
- *gestionarea serviciului de salubrizare pe criterii de transparenţă, competitivitate şi eficienţă*
- *promovarea programelor de dezvoltare şi reabilitare a sistemului de salubrizare, pe baza unui mecanism eficient de planificare multianuală a investiţiilor*
- *protecţia şi conservarea mediului înconjurator şi a sanatatii populaţiei*
- *consultarea cu utilizatorii serviciului de salubrizare, în vederea stabilirii politicilor şi strategiilor locale şi regionale în domeniu*
- *adoptarea normelor locale referitoare la organizarea şi funcţionarea serviciului de salubrizare, precum şi a procedurilor de delegare a gestiunii acestuia*
- *informarea periodică a utilizatorilor asupra politicilor de dezvoltare a serviciului de salubrizare, precum şi asupra necesităţii instituirii unor taxe speciale*
- *respectarea cerinţelor din legislaţia privind protecţia mediului referitoare la salubrizarea localităţilor*

(iv) Autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale au competenţe exclusive în ceea ce priveşte înfiintarea, organizarea, gestionarea şi coordonarea serviciului de salubrizare a localităţilor, avand urmatoarele atribuţii în domeniu:
- *stabilirea programelor de reabilitare, extindere şi modernizare a infrastructurii existente, precum şi a programelor de înfiinţare a unor noi sisteme de salubrizare, in condiţiile legii*
- *coordonarea proiectării şi execuţiei lucrărilor de investitii, in scopul realizarii acestora într-o conceptie unitară, corelată cu programele de dezvoltare economico-socială a localităţilor, de urbanism, amenajare a teritoriului şi de mediu*

- *elaborarea şi aprobarea studiilor de fezabilitate privind reabilitarea, extinderea şi modernizarea sistemelor de salubrizare, cu respectarea cerinţelor impuse de legislaţia privind protecţia mediului în vigoare*
- *participarea la constituirea unei asociaţii de dezvoltare intercomunitara,în vederea realizării unor investiţii de interes comun din infrastructură tehnicoedilitară aferenta serviciului de salubrizare, care se realizează în conformitate cu Legea nr. 51/2006, cu modificările şi completarile ulterioare*
- *delegarea gestiunii serviciului de salubrizare pe criterii de transparenţă, competitivitate şi eficienţă, precum şi exercitarea atribuţiilor de administrare asupra bunurilor aparţinând patrimoniului public sau privat al unitatilor administrativ-teritoriale aferente infrastructurii serviciului*
- *participarea cu capital sau cu bunuri la societatile comerciale pentru prestarea serviciului de salubrizare si/sau pentru realizarea si exploatarea infrastructurii aferente*
- *contractarea sau garantarea imprumuturilor pentru finantarea programelor de investitii din infrastructura aferenta serviciului de salubrizare, pentru extinderi, dezvoltari de capacitati, reabilitări si modernizari*
- *elaborarea şi aprobarea caietelor de sarcini şi a regulamentelor serviciului, pe baza caietului de sarcini-cadru si a regulamentului-cadru al serviciului de salubrizare, elaborate de Autoritatea Naţională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilităţi Publice*
- *stabilirea şi aprobarea indicatorilor de performanta ai serviciului de salubrizare, dupa dezbaterea publica a acestora*
- *adoptarea masurilor organizatorice necesare pentru generalizarea colectarii selective a deşeurilor, în vederea valorificării, tratării şi depozitarii controlate a acestora*
- *stabilirea taxelor speciale şi aprobarea tarifelor pentru servicii de salubrizare, cu respectarea reglementărilor în vigoare*
- *stabilirea, ajustarea ori modificarea tarifelor propuse de operator în conformitate cu normele metodologice elaborate şi aprobate de A.N.R.S.C.*
- *medierea conflictelor contractuale dintre utilizatori şi operatorul serviciului de salubrizare, la cererea oricăreia dintre părţi*
- *sancţionarea operatorului, in cazul in care acesta nu operează la parametrii de eficienta si calitate la care s-a obligat ori nu respectă indicatorii de performanţă ai serviciului de salubrizare*
- *monitorizarea şi exercitarea controlului cu privire la furnizarea/prestarea serviciului de salubrizare*

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

- *gestiune directă*
- *gestiune delegată*

- Alegerea modalităţii de gestiune a serviciului de salubrizare se face prin hotărâri ale autorităţilor deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale sau ale asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară, după caz, în conformitate cu strategiile şi programele de salubrizare adoptate la nivelul fiecărei localităţi/sectoarelor Municipiului Bucureşti, precum şi în conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificările şi completările ulterioare.
- Indiferent de modalitatea de gestiune adoptată, activităţile specifice serviciului de salubrizare se organizează şi se desfăşoară pe baza unui Regulament al serviciului şi a unui Caiet de sarcini, aprobate prin Hotărâri ale autorităţilor deliberative ale Unitatilor Administrativ-Teritoriale, întocmite în conformitate cu Regulamentul-Cadru al Serviciului de salubrizare şi Caietul de sarcini-cadru, elaborate şi aprobate de A.N.R.S.C., prin Ordin al preşedintelui acesteia.
- Operatorii trebuie să presteze serviciul de salubrizare cu respectarea principiilor universalităţii, accesibilităţii, continuităţii şi egalităţii de tratament între utilizatori.
- Operatorii au obligaţia să furnizeze, atat autoritatilor administraţiei publice locale, cât şi A.N.R.S.C., toate informaţiile de interes public solicitate şi să asigure accesul la informaţiile necesare, in vederea verificării şi evaluării functionării şi dezvoltării serviciului de salubrizare, în conformitate cu prevederile regulamentului serviciului de salubrizare, ale contractului de delegare a gestiunii serviciului şi ale acordului şi autorizaţiei 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 concurenţiale prevzăute de normele legale în vigoare privind achiziţiile publice, şi să asigure totodată respectarea cerinţelor specifice din legislaţia privind protecţia mediului.
- Acordarea licenţei operatorilor se realizează în condiţiile prevazute de Legea nr. 51/2006, Legea nr. 101 / 2006 si de legislaţia secundară emisa în aplicarea dispoziţiilor acestora.

- Autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale, împreună cu primarii şi preşedinţii consiliilor judeţene, după caz, în calitate de autorităţi executive şi de semnatari ai contractelor de delegare a gestiunii, sunt responsabili de asigurarea serviciului de salubrizare a localităţilor şi urmăresc respectarea de către operator a indicatorilor de calitate a serviciului, a clauzelor contractuale şi a legislaţiei în vigoare referitoare la serviciul de salubrizare.

- **Legea nr. 132/2010 privind colectarea selectivă în instituţiile publice**

Obiectul acestei legi constă în obligaţia colectării selective a deşeurilor în instituţiile publice, astfel cum sunt definite în Legea nr. 500/2002 privind finanţele publice, cu modificarile şi completările ulterioare, precum şi în instituţiile în care statul este acţionar majoritar (instituţii publice).
Prin aplicarea prevederilor **Legii nr 132/2010,** se urmăreste:

- *creşterea gradului de reciclare si de valorificare a deseurilor colectate selectiv, prevazute la art. 3 din lege*
- *creşterea gradului de informare şi de conştientizare, precum si educarea functionarilor publici, a angajatilor si a cetatenilor cu privire la colectarea selectiva si managementul deşeurilor*

Organizarea şi operationalizarea colectarii selective în instituţiile publice se realizează:

- *direct, de către reprezentanţii instituţiei publice sau*
- *prin delegarea acestei responsabilitati către terţi, respectiv societăţi comerciale şi/sau organizatii neguvernamentale nonprofit, în condiţiile Ordonanţei de Urgenţă a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziţie publică, a contractelor de concesiune de lucrari publice şi a contractelor de concesiune de servicii, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 337/2006, cu modificările şi completările ulterioare.*

- Fiecare instituţie 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 deşeurilor colectate selectiv cu un operator economic autorizat, care să garanteze predarea acestora în vederea reciclării şi tratării corespunzatoare, conform legislaţiei specifice în domeniu, fie prin forţe proprii, fie prin delegarea responsabilităţii către terţi.
- În cazul în care instituţia publică deleagă responsabilitatea încheierii contractului de predare a deşeurilor colectate selectiv, obligativitatea încheierii contractului de predare a deşeurilor colectate selectiv revine terţei părţi, în termen de 90 de zile de la data intrării în vigoare a contractului dintre instituţia publică şi terţa parte.
- Operatorii economici cu care se vor încheia contractele de predare a deşeurilor colectate selectiv se supun autorizării în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- Fiecare instituţie publică este obligată să ţina evidenţa cantităţilor de deşeuri colectate selectiv. Deşeurile colectate selectiv vor fi cântărite la predare, iar cantităţile vor fi consemnate într-un registru de evidenţă a deşeurilor colectate selectiv, conform modelului prevazut în anexa care face parte integranta din prezenta lege. Datele din registru vor fi raportate lunar către Agenţia Naţionala pentru Protecţia Mediului.

- **Legea 31/2019 privind aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr.74/2018 pentru modificarea şi completarea Legii nr.211 privind regimul deşeurilor, a Legii nr.249/2015 privind modalitatea de gestionare a ambalajelor şi a deşeurilor de ambalaje şi a Ordonanţei nr.196/2005 privind Fondul pentru mediu**

Această lege stabileşte măsurile necesare pentru protecţia mediului şi a sănătăţii populaţiei, prin prevenirea sau reducerea efectelor adverse determinate de generarea şi gestionarea deşeurilor şi prin reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor şi creşterea eficienţei folosirii acestora.
Autoritatea publică centrală pentru protecţia mediului ia în considerare principiile generale ale protecţiei mediului, precauţiei şi durabilităţii, fezabilităţii tehnice şi viabilităţii economice, protecţiei resurselor, precum şi impactul global asupra mediului, sanătăţii populaţiei, economiei şi societăţii, potrivit prevederilor specificate în aceasta lege.
În vederea prevenirii, reutilizării, reciclării şi a altor tipuri de valorificare a deşeurilor, autoritatea publică centrală pentru protecţia mediului promovează sau, dupa caz, propune masuri cu caracter legislativ ori nelegislativ prin care producătorul produsului, persoana fizică autorizată sau persoana juridica ce, cu titlu profesional, proiectează, produce, prelucrează, tratează, vinde ori importa produse este supus unui regim de raspundere extinsă a producătorului.

Nu fac obiectul acestei legi urmatoarele tipuri de deşeuri:

- *apele uzate*
- *subprodusele de origine animală, inclusiv produsele transformate*
- *carcasele de animale*
- *deşeurile rezultate în urma activităţilor de prospectare, extacţie, tratare şi stocare a resurselor minerale, precum si a explorarii carierelor care intra sub incidenta Hotararii nr. 856/2008*

- Autorităţile administraţiei publice centrale cu atribuţii în domeniul protecţiei mediului adopta sau propun măsuri adecvate pentru promovarea reutilizării produselor şi activitaţi de pregatire a acestora pentru reutilizare.
- Autoritatea competentă de decizie şi control în domeniul gestionării deşeurilor este *Ministerul Mediului şi Pădurilor.*
- Alte autorităţi publice cu atribuţii în domeniul gestionării deşeurilor sunt: *Ministerul Sănătăţii, Ministerul Agriculturii si Dezvoltarii Rurale, Ministerul Muncii, Familiei şi Protecţiei Sociale, Ministerul Economiei, Comerţului si Mediului de Afaceri, Ministerul Administraţiei şi Internelor, Ministerul Apărării Naţionale, instituţiile de ordine publică şi sigurantă natională şi autorităţile administraţiei publice locale*.

Potrivit prevederilor acestei legi, autorităţile administraţiei publice locale, inclusiv ale Municipiului Bucureşti, au urmatoarele obligaţii:

- *asigură implementarea la nivel local a obligaţiilor privind gestionarea deşeurilor asumate prin Tratatul de aderare a României la Uniunea Europeană*
- *urmaresc şi asigură îndeplinirea prevederilor din PRGD si PJGD*
- *elaboreaza strategii şi programe proprii pentru gestionarea deşeurilor*
- *hotărăsc asocierea sau cooperarea cu alte autorităţi ale administraţiei publice locale, cu persoane juridice române sau străine, cu organizaţii neguvernamentale şi cu alţi parteneri sociali pentru realizarea unor lucrări de interes public privind gestiunea deşeurilor, în condiţiile prevăzute de lege*
- *asigura şi răspund pentru colectarea separată, transportul, neutralizarea, valorificarea şi eliminarea finală a deşeurilor, inclusiv a deşeurilor menajere periculoase, potrivit prevederilor legale în vigoare*
- *asigură spaţiile necesare pentru colectarea separată a deşeurilor, dotarea acestora cu containere specifice fiecărui tip de deşeu, precum şsi funcţionalitatea acestora*
- *asigură informarea prin mijloace adecvate a locuitorilor asupra sistemului de gestionare a deşeurilor din cadrul localităţilor*
- *acţionează pentru refacerea si protecţia mediului*
- *asigură şi raspund pentru monitorizarea activităţilor legate de gestionarea deşeurilor rezultate din activitatea medicală*

La nivel judetean si la nivelul Municipiului Bucureşti, autorităţile administraţiei publice locale:

- *elaborează, adoptă şi revizuiesc PJGD/PMGD şi participă la elaborarea PRGD*
- *coordonează activitatea consiliilor locale, în vederea realizării serviciilor publice de interes judeţean privind gestionarea deşeurilor*
- *acordă consiliilor locale sprijin şi asistenţă tehnica în implementarea PJGD şi PRGD*
- *hotărăsc asocierea sau cooperarea cu alte autorităţi ale administraţiei publice locale, cu persoane juridice romane sau straine, cu organizatii neguvernamentale şi cu alţi parteneri sociali pentru realizarea unor lucrări de interes public privind gestiunea deşeurilor, în condiţiile prevăzute de lege*
- *analizeaza propunerile făcute de consiliile locale, in vederea elaborării de prognoze pentru refacerea si protectia mediului*
- *urmaresc şi asigură respectarea de către consiliile locale a prevederilor acestei legi*
- *asigură monitorizarea activităţilor legate de gestionarea deşeurilor rezultate din activitatea medicală*

- Autorităţile administraţiei publice locale a unităţilor administrativ-teritoriale şi a Municipiului Bucureşti aprobă, prin hotărâri ale Consiliului local/judeţean/general, măsurile necesare pentru interzicerea abandonării, aruncării sau gestionării necontrolate a deşeurilor.

- **Legea nr. 249/2015- privind modaliataea de gestionarea a ambalajelor şi deşeurilor de ambalaje**

Această lege stabileşte reglementează gestionarea ambalajelor şi a deşeurilor de ambalaje în vederea prevenirii sau reducerii impactului asupra mediului.

Dispoziţiile acestei legi se aplică cu respectarea prevederilor specifice de calitate existente pentru ambalaje privind siguranţa, protecţia sănătăţii şi igiena produselor ambalate, a cerinţelor de transport şi a normelor privind gestionarea deşeurilor periculoase.

Sunt supuse prevederilor prezentei legi toate ambalajele introduse pe piaţă, indiferent de materialul din care au fost realizate şi de modul lor de utilizare în activităţile economice, comerciale, în gospodăriile populaţiei sau în orice alte activităţi, precum şi toate deşeurile de ambalaje, indiferent de modul de generare.

- **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 856 / 2002 privind evidenţa gestiunii deşeurilor şi aprobarea listei cuprinzand deşeurile, inclusiv deşeurile periculoase**

Reglementează pastrarea de informaţii privind gestionarea deşeurilor, inclusiv colectarea, transportul, depozitarea temporară, refolosirea şi eliminarea de către agenţii economici.

- *Agenţii economici care generează deşeuri au obligaţia să ţina o evidentă a gestiunii acestora, în conformitate cu modelul prevăzut în anexa nr. 1, pentru fiecare tip de deşeu*
- *Datele centralizate anual privind evidenţa gestiunii deşeurilor se transmit autorităţilor publice teritoriale pentru protecţia mediului, la cererea acestora*
- *Pentru evidenţa la nivel national a gestiunii deşeurilor autoritatea publică centrala de protecţie a mediului organizează, împreună cu autorităţile publice teritoriale de protecţie a mediului şi cu alte instituţii aflate în coordonare, raportarea statistică anuală în acest domeniu*
- *Metodologia şi sistemul de raportare care stau la baza cercetarilor statistice vor fi actualizate periodic de autoritatea publica central de protecţie a mediului, în conformitate cu cerinţele legale în vigoare*
- *Datele centralizate anual referitoare la gestionarea deşeurilor se pastrează de către autorităţile publice teritoriale de protecţie a mediului într-un registru de evidenţă o perioada de minimum 3 ani*

- **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 448/2005 privind deşeurile de echipamente electrice şi electronice**

Hotărârea are ca obiectiv prevenirea producerii de deşeuri de echipamente electrice si electronice, denumite în continuare DEEE, precum şi refolosirea, reciclarea şi alte forme de valorificare a acestora, astfel încât să se reducă volumul de deşeuri eliminate.

Aceasta hotărâre urmareşte îmbunătăţirea performanţelor privind protecţia mediului si sănătăţii populaţiei prin acţiunile desfăşurate de toţi operatorii implicaţi în ciclul de viaţă al echipamentelor electrice şi electronice, ca de exemplu: producători, importatori, distribuitori, consumatori şi, în particular, acei operatori economici care sunt direct implicaţi în tratarea deşeurilor de echipamente electrice şi electronice.

Transpune cerintele Directivelor Europene, obiectivele şi ţintele ce trebuie atinse gradual. Responsabilitatea finanţării colectării/ transportului şi eliminarii deşeurilor de echipamente electrice şi electronice (DEEE) din gospodării şi de la ceilalţi utilizatori revine producătorilor care introduc echipamente electrice şi electronice (EEE) pe piaţă după data de 31.12.2006.

Hotărârea se aplică categoriilor de echipamente electrice şi electronice prevazute în anexa nr. 1A,cu condiţia ca acestea să nu fie parte componenta a unui alt tip de echipament ce nu intra sub incidenţa acestei hotărâri.

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

Hotărârea Guvernului nr.448/2005 se aplică fără a se aduce atingere legislaţiei naţionale privind cerinţele de securitate şi sănătate, precum şi legislaţiei naţionale privind gestionarea deşeurilor.

Fac exceptie de la prevederile prezentei hotarari echipamentele care au legatură cu protectia intereselor privind securitatea natională, armele, muniţiile şi materialele de război.

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

Autoritaţile administraţiei publice locale au obligaţia de a colecta separat deşeurile de echipamente electrice şi electronice (DEEE) de la gospodăriile particulare şi de a pune la dispoziţia producatorilor spaţiile necesare pentru înfiintarea punctelor de colectare selectivă a acestora.

- **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 621/2005 privind gestionarea ambalajelor şi deşeurilor din ambalaje**

Reglementează gestionarea ambalajelor şi deşeurilor din ambalaje în vederea prevenirii sau reducerii impactului asupra mediului, stabilind obiective şi ţinte naţionale privind valorificarea/reciclarea deşeurilor din ambalaje.

Dispoziţiile acestui act normativ se aplică cu respectarea prevederilor specifice de calitate existente pentru ambalaje privind siguranţa, protecţia sănătăţii şi igiena produselor ambalate, a cerinţelor de transport şi a normelor privind gestionarea deşeurilor periculoase.
Sunt supuse prevederilor acestei hotărâri toate ambalajele introduse pe piaţă, indiferent de materialul din care au fost realizate şi de modul lor de utilizare în activităţile economice, comerciale, în gospodăriile populaţiei sau în orice alte activităti, precum şi toate deşeurile de ambalaje, indiferent de modul de generare.

- **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 349/2005 privind depozitarea deşeurilor**

Acest act normativ stabileşte cadrul legal pentru depozitarea deşeurilor şi pentru construcţia, exploatarea, monitorizarea, închiderea şi operaţiunile de întreţinere ulterioară a amplasamentelor depozitelor existente de deşeuri.
Reglementarea acestei activităţi are drept scop prevenirea sau reducerea efectelor negative asupra mediului, în special poluarea apelor de suprafaţa, subterane, a solului, aerului, inclusiv a efectului de sera, precum şi a oricărui risc pentru sanătatea populaţiei, pe intreaga durată de exploatare a depozitului, cât şi după expirarea acesteia.
Autoritatea centrală pentru protecţia mediului elaborează împreună cu autorităţile administraţiei publice locale şi cu autorităţile regionale de protecţia mediului Strategia natională de gestionare a deşeurilor. Strategia naţional privind reducerea cantităţii de deşeuri biodegradabile cuprinde măsuri referitoare la:

- *colectarea selectivă*
- *reciclarea materialelor*
- *compostarea*
- *producerea de biogaz*
- *recuperarea materialelor şi energiei*

- Autorităţile administraţiei publice locale iau măsurile necesare pentru ca operatorii de salubritate care desfăşoară activităţi de precolectare, colectare şi transport sa depună aceste deşeuri la depozitele la care a fost arondata localitatea în care acestia îşi desfăsoara activitatea conform contractului de delegare a gestiunii serviciului de salubrizare prin concesiune. Localităţile care sunt arondate la depozit sunt indicate în acordul/autorizaţia de mediu, după caz.
- Reglementarea activităţii privind depozitarea deşeurilor se face cu respectarea prevederilor legislaţiei de mediu, prin emiterea acordului şi autorizaţiei integrate de mediu.
- Pentru emiterea acordului de mediu pentru un depozit trebuie indeplinite cumulativ mai multe condiţii prevazute în acest act normativ.

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

- Transpune Directiva 2002/95/ CE a Parlamentului European si a Consiliului privind limitarea utilizării anumitor substante periculoase în echipamente electrice şi electronice în scopul adaptării la progresul tehnic.
- Reglementează nivelul admis al concentraţiilor de anumite metale grele şi alţi compusi toxici în echipamentele electrice şi electronice.

- **Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 1037 / 2010 privind deşeurile de echipamente electrice şi electronice**

Hotărârea are ca obiectiv prevenirea producerii deşeurilor de echipamente electrice şi electronice (DEEE), precum şi reutilizarea, reciclarea şi alte forme de valorificare a acestora, astfel încat să se reducă volumul de deşeuri eliminate.
Se urmareşte îmbunătăţirea performanţelor privind protecţia mediului şi sanătatea populaţiei ale tuturor celor implicaţi în ciclul de viată al echipamentelor electrice şi electronice, ca de exemplu: producători, importatori, distribuitori, consumatori şi, în mod deosebit, ale acelor operatori economici care sunt direct implicaţi în colectarea, tratarea, reciclarea, valorificarea şi eliminarea nepoluantă a deşeurilor de echipamente electrice şi electronice.

Hotărârea se aplică echipamentelor electrice şi electronice apartinând categoriilor prevazute în Anexa nr. 1A,cu condiţia ca acestea să nu fie parte componentă a unui tip de echipament care intra sub incidenţa acestei hotărâri.
In anexa nr.1B este prevazuta lista cu produsele care trebuie luate în considerare în sensul acestei hotărâri şi care sunt cuprinse în categoriile enumerate în anexa nr. 1A.
Hotărârea se aplică fară a aduce atingere legislaţiei naţionale privind cerintele de securitate şi sănătate, precum şi legislatiei nationale privind gestionarea deşeurilor.
Fac excepţie de la prevederile prezentei hotărâri echipamentele care au legatură cu protecţia intereselor privind securitatea naţională, armele, muniţiile şi materialele de război.
Echipamentele similare celor prevăzute în hotărâre la alin.4, care nu sunt destinate scopurilor cu specific militar, se supun prevederilor acesteia.

- **Ordonanţa de Urgenţă a Guvernului Romaniei nr. 195 / 2005 privind protecţia mediului, cu modificările şi completarile ulterioare**

Obiectul acestei ordonanţe de urgenţă îl constituie un ansamblu de reglementări juridice privind protecţia mediului, obiectiv de interes public major, pe baza principiilor şi elementelor strategice care conduc la dezvoltarea durabilă.
- Mediul reprezintă ansamblul de condiţii şi elemente naturale ale Terrei: aerul, apa, solul, subsolul, aspectele caracteristice ale peisajului, toate straturile atmosferice, toate materiile organice şi anorganice, precum şi fiinţele vii şi sistemele naturale în interactiune, cuprinzand elementele enumerate anterior, inclusiv unele valori materiale şi spirituale, calitatea vieţii şi condiţiile care pot influenţa bunastarea şi sănătatea omului.
Statul român recunoaşte oricărei persoane dreptul la un mediu sănătos şi echilibrat ecologic, garantând în acest scop:

- *accesul la informaţia privind mediul, cu respectarea condiţiilor de confidentialitate prevazute de legislaţia în vigoare*
- *dreptul de asociere în organizaţii pentru protecţia mediului*
- *dreptul de a fi consultat în procesul de luare a deciziilor privind dezvoltarea politicii si legislaţiei de mediu, emiterea actelor de reglementare în domeniu, elaborarea planurilor şi programelor*
- *dreptul de a se adresa, direct sau prin intermediul organizţtiilor pentru protecţia mediului, autorităţilor administrative şi/sau judecătoresti, după caz, în probleme de mediu, indiferent dacă s-a produs sau nu un prejudiciu*
- *dreptul la despăgubire pentru prejudiciul suferit*

- Protecţia mediului constituie obligaţia şi responsabilitatea autorităţilor administraţiei publice centrale şi locale, precum şi a tuturor persoanelor fizice şi juridice.
Autorităţile administraţiei publice centrale şi locale prevad în bugetele proprii fonduri pentru îndeplinirea obligaţiilor rezultate din implementarea legislaţiei comunitare din domeniul mediului şi pentru programe de protecţie a mediului şi colaborează cu autorităţile publice centrale şi teritoriale pentru protecţia mediului în vederea realizării acestora.
- Desfăşurarea activităţilor existente precum şi începerea activităţilor noi cu posibil impact semnificativ asupra mediului se realizează numai în baza autorizaţiei/autorizaţiei integrate de mediu.
Procedura de emitere a autorizaţiei de mediu şi lista activităţilor supuse acestei proceduri sunt stabilite prin ordin al conducătorului autorităţii publice centrale pentru protecţia mediului.
Pentru obţinerea autorizaţiei de mediu, activităţile existente, care nu sunt conforme cu normele şi reglementările de mediu în vigoare, sunt supuse bilanţului de mediu, la decizia autorităţii competente pentru protecţia mediului.
- Procedura de realizare a bilanţului de mediu este stabilită prin ordin al conducatorului autorităţii publice centrale pentru protecţia mediului.
Autorizaţia integrata de mediu se revizuieşte în condiţiile prevăzute de legislaţia specifică privind prevenirea şi controlul integrat al poluării.
- Acordul de mediu, autorizaţia de mediu şi autorizaţia integrata 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 obligaţiilor.
Suspendarea se menţine pană la eliminarea cauzelor, dar nu mai mult de 6 luni. Pe perioada suspendării, desfaşurarea proiectului sau a activităţii este interzisă.

- Autoritatea competentă pentru protecţia mediului, împreună cu celelalte autorităţi ale administraţiei publice centrale şi locale, după caz, asigura informarea, participarea publicului la deciziile privind activităţi specifice şi accesul la justiţie, în conformitate cu prevederile Convenţiei privind accesul la informaţie, participarea publicului la luarea deciziei şi accesul la justiţie 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 şi activităţi se realizează conform legislaţiei specifice în vigoare.

- **Ordonanţa de Urgenţă a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achiziţie publică, a contractelor de concesiune de lucrari publice şi a contractelor de concesiune de servicii**

Obiectul acestei ordonanţe de urgenţă este:
- *promovarea concurenţei între operatorii economici*
- *garantarea termenului legal şi nediscriminarea operatorilor economici*
- *asigurarea transparenţei şi integrităţii procesului de achiziţie publică*
- *asigurarea utilizării eficiente a fondurilor publice , prin aplicarea procedurilor de atribuire de catre autorităţile contractante*

Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achiziţie publica sunt:
- *nediscriminarea*
- *tratamentul egal*
- *recunoasterea reciprocă*
- *transparenţă*
- *proporţionalitatea*

Contractele de achiziţie publică sunt:
- *contracte de lucrări*
- *contracte de furnizare*
- *contracte de servicii*

Procedurile de atribuire a contractului de achiziţie publică sunt:
- *licitaţia deschisă, respectiv procedura la care orice operator economic interesat are dreptul de a depune oferta*
- *licitaţia restransă, respectiv procedura la care orice operator economic are dreptul de a-şi depune candidatura, urmând ca numai candidaţii selectaţi sa aibă dreptul de a depune oferta*
- *dialogul competitiv, respectiv procedura la care orice operator economic are dreptul de a-si depune candidatura şi prin care autoritatea contractantă conduce un dialog cu candidaţii admişi,îin scopul identificării uneia sau mai multor soluţii apte să raspundă necesităţilor sale, urmând ca, pe baza soluţiei/soluţiilor, candidaţii selectaţi să elaboreze oferta finală*
- *negocierea, respectiv procedura prin care autoritatea contractantă deruleaza consultări cu candidaţii selectaţi şi negociază clauzele contractuale, inclusiv preţul, cu unul sau mai mulţi dintre aceştia*

Negocierea poate fi:
- *negociere cu publicarea prealabilă a unui anunţ de participare*
- *negociere fară publicarea prealabilă a unui anunţ de participare*
- *cererea de oferte, respectiv procedura simplificată prin care autoritatea contractantă solicită oferte de la mai multi operatori economici*

- Autoritatea contractantă are obligaţia de a preciza în cadrul documentaţiei de atribuire orice cerinţă, criteriu, regula şi alte informaţii necesare pentru a asigura ofertantului/candidatului o informare completă, corecta şi explicită cu privire la modul de aplicare a procedurii de atribuire.
- Caietul de sarcini conţine, în mod obligatoriu, specificaţii tehnice. Specificaţiile tehnice reprezintă *cerinţe, prescriptii, caracteristici de natură tehnică* ce permit fiecarui produs, serviciu sau lucrare să fie descris, în mod obiectiv, în aşa manieră încât să corespundă necesităţii autorităţii contractante.
- Autoritatea contractantă are obligaţia de a asigura transparenţa atribuirii contractelor de achiziţie publică şi a încheierii acordurilor-cadru prin publicarea, în conformitate cu prevederile ordonanţei, a anunţurilor de întentie, anunţurilor/invitaţiilor de participare şi anunţurilor de atribuire.

- **Ordinul A.N.R.S.C. nr. 109 / 2007 privind aprobarea Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare a localităţilor**

Prin acest act normativ se reglementează modul de determinare a tarifelor pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare a localităţilor, prestate de operatori.

- Tarifele pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare se fundamentează pe baza cheltuielilor de producţie, exploatare, a cheltuielilor de întreţinere şi reparaţii, a amortismentelor aferente capitalului imobilizat în active corporale şi necorporale, a costurilor de protecţie a mediului, a costurilor de sanatate în muncă, a costurilor care derivă din contractul de delegare a gestiunii serviciului de salubrizare, a cheltuielilor financiare şi includ o cotă pentru crearea surselor de dezvoltare şi modernizare a sistemelor de utilităţi publice, precum şi o cota de profit.

- Tarifele pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare a localităţilor se stabilesc, se modifică sau se ajustează pe baza solicitărilor operatorilor, în conformitate cu prevederile elaborate şi aprobate de autoritatea de reglementare competentă.

Tarifele pentru aceste activităţi pot fi modificate în urmatoarele condiţii:

- *la modificarea majora a costurilor, determinata de punerea în funcţiune a unor utilaje pentru îmbunatatirea calitativă a serviciilor de salubrizare, numai după intrarea în exploatare a acestora*
- *pentru cazurile care duc la modificarea structurală a costurilor sau cantităţilor, ori la modificarea condiţiilor de prestare a activităţii*
- *la modificările determinate de prevederile legislative care conduc la creşterea cheltuielilor de protecţie a mediului şi de securitate si sanatate în muncă*
- *în cazul modificăarii tarifelor pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare, structura cheltuielilor şi a veniturilor*

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

Prevederile prezentului regulament-cadru se aplică serviciului public de salubrizare a localităţilor, denumit în continuare serviciu de salubrizare, înfiinţat şi organizat la nivelul comunelor, oraşelor, municipiilor, judeţelor, municipiului Bucureşti şi al sectoarelor municipiului Bucureşti, pentru satisfacerea nevoilor de salubrizare ale populaţiei, ale instituţiilor publice şi ale operatorilor economici de pe teritoriul respectivelor unităţi administrativteritoriale. Prezentul regulament-cadru stabileşte cadrul juridic unitar privind desfăşurarea serviciului de salubrizare, definind modalităţile şi condiţiile-cadru ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului de salubrizare, indicatorii de performanţă, condiţiile tehnice, raporturile dintre operator şi utilizator. Prevederile prezentului regulament-cadru se aplică la proiectarea, executarea, recepţionarea, exploatarea şi întreţinerea instalaţiilor şi echipamentelor din sistemul public de salubrizare, cu urmărirea tuturor cerinţelor legale specifice în vigoare. Operatorii serviciului de salubrizare, indiferent de forma de proprietate şi de modul în care este organizată gestiunea serviciului de salubrizare în cadrul unităţilor administrativ-teritoriale, se vor conforma prevederilor prezentului regulament-cadru. Condiţiile tehnice prevăzute în prezentul regulament-cadru au caracter minimal. Consiliile locale, consiliile judeţene, asociaţiile de dezvoltare intercomunitară şi Consiliul General al Municipiului Bucureşti, după caz, pot aproba şi alte condiţii tehnice pentru serviciul de salubrizare, pe baza unor studii de specialitate, după dezbaterea publică a acestora.

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

Acest act normativ stabileşte conţinutul şi modul de întocmire a caietelor de sarcini de către consiliile locale, Consiliul General al Municipiul Bucureşti şi Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitara, după caz, care infiinţează, organizează, conduc, coordonează şi controlează funcţionarea serviciului de salubrizare si care au totodata atributia de monitorizare si exercitare a controlului cu privire la prestarea serviciului de salubrizare, indiferent de forma de gestiune adoptată.

Caietele de sarcini se vor întocmi în concordanţă cu necesităţile obiective ale consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucureşti si Asociaţiilor de Dezvoltare Intercomunitară, după caz,

cu respectarea în totalitate a regulilor de bază precizate în Caietul de sarcini-cadru şi a Regulamentului-cadru al serviciului de salubrizare.
Caietele de sarcini vor fi supuse aprobării Consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucureşti si Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitara, după caz.
Pentru fiecare activitate a serviciului se va întocmi câte un caiet de sarcini, chiar dacă activităţile se prestează de către acelaşi operator.
Consiliile locale, Consiliul General al Municipiului Bucureşti şi Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, au obligaţia ca la întocmirea caietului de sarcini să definească specificaţiile tehnice prin referire la reglementarile tehnice, astfel cum sunt acestea definite în legislaţia interna referitoare la standardizarea natională.
Caietul de sarcini – cadru, stabileşte condiţiile de desfăşurare a activităţilor specifice serviciului de salubrizare, stabilind nivelurile de calitate şi condiţiile tehnice necesare funcţionării acestui serviciu în condiţii de eficienţă şi siguranţă.

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

În conformitate cu prevederile acestui act normative, Contractul de prestare a activităţii de colectare a deşeurilor municipale se încheie între operator si utilizator pe o durata nedeterminată.
Contractul poate înceta în următoarele cazuri:

- *prin acordul scris al părţilor*
- *prin denunţare unilaterală de utilizator, cu un preaviz de 30 de zile, după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate catre operator*
- *prin denuntare unilaterala de catre operator, in cazul neachitării contravalorii serviciilor prestate în termen de 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de plata a facturii, cu acordul autorităţii administraţiei publice locale care va aplica începând cu data încetării contractului taxa de salubrizare instituită conform prevederilor Legii nr. 101 / 2006*
- *prin reziliere*
- *în cazul deschiderii procedurii de reorganizare judiciară şi/sau falimentul operatorului*

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

Acest act normativ stabileşte condiţiile de lucru şi regimul de funcţionare pentru intalaţiile de incinerare şi coincinerare a deşeurilor, controlul instalaţiilor şi monitorizarea emisiilor, precum şi elemente specifice activităţii desfaşurate de autoritatea competentă pentru protecţia mediului (autorizare şi control).
Normativul se aplică la instalaţii fixe de incinerare şi coincinerare a deşeurilor care impun supraveghere în functionare (deşeuri municipale) şi supraveghere speciala în funcţionare (deşeuri periculoase).
Nu sunt supuse prevederilor acestui ordin instalaţiile de incinerare care tratează:

- *deşeuri vegetale din agricultura si forestiere*
- *deşeuri vegetale din industria alimentară, dacă se recuperează caldura generată*
- *deseuri fibroase din producţia de celuloza virgina si producţia de hartie din celuloza, daca sunt coincinerate la locul de producţie si caldura generata este recuperata, cu exceptia celor care folosesc in tehnologia de albire derivati ai clorului*
- *deşeuri de lemn, cu excepţia deşeurilor care pot conţine compuşi organici halogenaţi sau metale grele în urma tratării cu conservanţi pentru lemn sau vopsirii, şi care includ în special deşeuri provenite din construcţii sau demolări*
- *deşeuri de plută*
- *deşeuri radioactive*
- *cadavre de animale; aceste deşeuri se referă numai la corpul întreg / cadavrele întregi ale animalelor care trebuiesc întai prelucrate şi apoi se pot incinera/coincinera*
- *deşeuri rezultate din explorarea şi exploatarea petrolului şi a gazelor în instalatii marine, incinerate la bordul instalaţiei*
- *instalaţii experimentale folosite pentru cercetare, proiectare şi testare pentru îmbunătaţirea procesului de incinerare, care tratează sub 50 tone desşuri pe an*

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

Aprobă normele tehnice privind depozitarea deşeurilor, construcţia, exploatarea, monitorizarea şi inchiderea depozitelor de deşeuri.
Normativul tehnic prevazut la art. 1 va fi revizuit în funcţie de modificările cerinţelor legislative naţionale şi europene şi ale condiţiilor tehnico-economice.
Direcţia gestiunea deşeurilor şi substanţelor chimice periculoase din cadrul autorităţii centrale pentru protecţia mediului şi agenţiile competente pentru protecţia mediului duc la indeplinire prezentul ordin.
Prin intrarea în vigoare a acestui act normativ se abroga *Ordinul ministrului apelor si protecţiei mediului nr. 1.147/2002 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deşeurilor - construirea, exploatarea, monitorizarea şi închiderea depozitelor de deşeuri, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 150 şi 150 bis din 7 martie 2003*.

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

Reglementează pre-tratarea/tratarea levigatului de la depozitele de deşeuri în concordanţă cu actele juridice în vigoare privind calitatea apei.
Pentru evacuarea în influentul unei staţii de epurare orasenești, respectiv într-un receptor natural, valorile indicatorilor caracteristici levigatului trebuie să se încadreze in limitele stabilite de legislaţia în vigoare privind protecţia calităţii apelor.
În funcţie de condiţiile locale specifice, caracteristicile levigatului şi de receptorul în care se evacuează acesta, epurarea levigatului se realizează în două tipuri de instalaţii, şi anume:

- *instalaţie de epurare proprie depozitului, care să permită evacuarea levigatului direct inreceptorul natural, cu respectarea legislaţiei în domeniu privind valoarea indicatorilor de calitate a efluentului;*
- *instalaţie de preepurare a levigatului pentru a fi evacuat într-o staţie de epurare a apelor uzate orăşeneşti, cu respectarea prevederilor actelor de reglementare emise de autoritatea competentă de gospodărirea apelor şi de operatorul de servicii publice*

Autoritatea competentă pentru protecţia mediului poate aproba recircularea levigatului, cu condiţia respectării stricte a cerinţelor cantitative (volumul maxim de levigat care se poate recircula), calitative (concentratiile maxime admise ale indicatorilor caracteristici levigatului recirculat) şi de monitorizare stabilite prin studii tehnice prealabile şi numai pentru o perioadă determinată de timp, care nu poate depaşi 6 luni de la punerea in funcţiune a depozitului."

- **Ordinul Ministerului Mediului şi Gospodăririi Apelor nr. 95/2005 privind stabilirea criteriilor de acceptare şi procedurilor preliminare de acceptare a deşeurilor la depozitare şi lista naţională de deşeuri acceptate în fiecare clasă de depozit de deşeuri**

- Defineşte *criteriile* ce trebuie îndeplinite de deşeuri pentru a putea fi incluse pe lista specifică de deşeuri a unui depozit şi pe lista naţională de deşeuri acceptate în fiecare clasă de depozit de deşeuri.
- Aprobă *normele tehnice* privind procedurile preliminare de acceptare a deşeurilor.

Aprobă criteriile de acceptare şi procedurile preliminare de acceptare a deşeurilor la depozitare şi lista natională de deşeuri acceptate în fiecare clasa de depozit de deşeuri, cuprinse în anexa*) care face parte integrantă din acest ordin.
Prevederile cuprinse în anexa sunt revizuite periodic, în funcţie de modificarea cerinţelor legislative naţionale şi europene şi a condiţiilor tehnico-economice.
Lista natională de deşeuri acceptate în fiecare clasa de depozit de deşeuri respectă clasificarea şi codificarea din Hotărârea Guvernului nr. 856/2002 privind evidenţa gestiunii deşeurilor şi pentru aprobarea listei deşeurilor, inclusiv a deşeurilor periculoase.
Direcţia gestiune deşeuri şi substanţe chimice periculoase din cadrul Ministerului Mediului şi Gospodăririi Apelor, Agenţia Natională pentru Protecţia Mediului şi agenţiile regionale pentru protecţia mediului duc la îndeplinire prezentul ordin.

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

Aprobă procedura de raportare a informaţiilor privind ambalajele şi deşeuri din ambalaje.
Operatorii economici producatori şi importatori de ambalaje sunt obligaţi să raporteze următoarele informaţii:

- *datele privind cantităţile de ambalaje introduse pe piata româneasca, conform anexei nr. 1;*
- *datele privind cantităţile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor comercializate sau distribuite gratuit conform anexei nr. 2 sau, după caz, anexei nr. 3;*
- *cantităţile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor estimate introduse pe piaţă în anul în care se face raportarea*

Operatorii economici producatori/importatori de produse ambalate, care introduc pe piaţă interna în decursul anului o cantitate de ambalaje mai mică sau egală cu 1.000 kg, transmit autorităţii teritoriale pentru protecţia mediului din judetul în a cărui rază teritoriala este inregistrat sediul social numai cantitatea totală de ambalaje introdusa pe piaţă.

- **HCGMB nr. 296/2006 privind aprobarea punctelor de colectare a deşeurilor de echipamente electrice şi electronice**

Prin aceasta hotărâre, Consiliul General al Municipiului Bucureşti aprobă punctele pentru colectarea selectivă a deşeurilor de echipamente electrice şi electronice la nivelul sectoarelor 1 – 6.
- Înfiinţarea şi organizarea acestor puncte se vor face conform legislaţiei în vigoare.
- Primăriile sectoarelor 1-6 vor stabili sistemul de colectare a deşeurilor de echipamente electrice şi electronice de la gospodariile individuale.

- **HCGMB nr. 353/2009 privind aprobarea planului de gestionare a deşeurilor în Municipiul Bucureşti**

Elaborarea de planuri locale de gestiune a deşeurilor este stabilită prin O.U.G. nr. 78/2000 privind regimul deşeurilor în România (*aprobata cu modificări si compleăari de Legea nr. 426/2001 şi prin Ordonanţa de Guvern nr. 61/2006 pentru modificarea şi completarea O.U.G. nr. 78/2000 privind regimul deşeurilor, aprobată cu modificari şi completări cu Legea nr. 27/2007*).
- Planul de gestionare a deşeurilor se revizuieşte în funcţie de modificările legislative şi modificările esenţiale ale datelor de referinţă în domeniu.
- Investiţiile publice privind deşeurile în Municipiul Bucureşti se vor încadra în "Planul de Gestionare a Deşeurilor în Municipiul Bucureşti".
- Primăriile Sectoarelor 1-6, administratorii depozitelor de deşeuri, persoane fizice şi juridice care prestează activităţi de colectare, transport, eliminare, neutralizare şi valorificare deşeuri vor raporta lunar Primăriei Municipiului Bucureşti- Direcţia Utilităţi Publice, cantităţile de deşeuri gestionate, pe tipuri de deşeuri.

- **HCGMB nr. 120/2010 privind aprobarea Normelor de salubrizare şi igienizare ale Municipiului Bucureşti ,modificată şi completată prin HCGMB nr. 181/18.05.2017**

Prin aceasta hotărâre, Consiliul General al Municipiului Bucureşti a stabilit drepturile şi obligaţiile ce revin atât operatorilor serviciilor de salubrizare cât şi cetăţenilor Municipiului Bucureşti, beneficiari ai acestor prestaţii, precum şi condiţiile în care se desfasoară activitatea de salubrizare în Municipiul Bucureşti.
- Consiliul General al Municipiului Bucureşti elaborează şi aprobă strategiile locale cu privire la dezvoltarea şi funcţionarea pe termen lung şi mediu a serviciului de salubrizare, ţinând seama de prevederile legislaţiei în vigoare, de documentaţiile de urbanism de amenajare a teritoriului şi de protecţia mediului, precum şi de programele de dezvoltare economico-socială ale Municipiului Bucureşti.
- Operatorii serviciului de salubrizare au drepturi şi obligaţii, care vor fi stipulate, obligatoriu şi în contractele încheiate cu autorităţile administraţiilor publice locale.
- Operatorii serviciilor de salubrizare autorizaţi, care işi desfasoară activitatea în Municipiul Bucureşti, vor întocmi programe de măsuri privind colectarea selectivă a deşeurilor reciclabile.

- **HCGMB nr. 121/2010 privind unele măsuri de asigurare a ingradirii, salubrizării şi igienizării terenurilor din Municipiul Bucureşti**

Conform acestei hotărâri, persoanele fizice şi juridice deţinatoare de terenuri au obligaţia să asigure îngradirea, salubrizarea şi igienizarea terenurilor aflate în proprietatea lor.
Se interzice distrugerea prin incinerare a deşeurilor de orice fel pe terenurile virane.

- **HCGMB nr. 122/2010 privind unele măsuri şi acţiuni pentru organizarile de şantiere de construcţii şi demolări din Municipiul Bucureşti**

Conform acestei hotărâri, persoanele fizice şi juridice care execută lucrări de construcţii autorizate, modernizări, renovări, intervenţii edilitare de orice natură, din care rezultă deşeuri, au obligaţia de a evacua deşeurile rezultate din activităţile proprii la un depozit de deşeuri autorizat/instalaţie autorizată.
- Înainte de depozitarea finală, deşeurile rezultate în urma activităţilor de construire şi desfiinţare vor fi sortate în vederea valorificării, reutilizării, reciclării la locul de depozitare finală.
- Transportul deşeurilor rezultat în urma lucrărilor menţionate se va face de către un operator autorizat de Primaria Municipiului Bucureşti sau pe baza Acordului pentru evacuarea deşeurilor rezultate din activităţi proprii emis în condiţiile "Regulamentului de Organizare şi Funcţionare a Serviciului de Salubrizare în Municipiul Bucureşti".
- Toate mijloacele de transport/utilaje folosite vor fi spalate şi curăţate la ieşirea pe drumurile publice.Administratorii depozitelor/instalaţiilor de neutralizare au obligaţia să raporteze lunar Primariei Municipiului Bucureşti-Direcţiei de Utilităţi Publice cantităţile de deşeuri produse, sortate, valorificate.

- **HCGMB nr. 123/2010 privind unele măsuri de asigurare a salubrizării prin spalare cu jet de apa sub presiune a carosabilului şi trotuarelor**

- Operatorii de salubritate vor efectua spalatul mecanizat al carosabilului şi rigolei numai cu utilaje speciale cu jet de apa sub presiune.
- Operatiunea de spalare cu jet de apa se va efectua şi pe trotuare şi sub autovehiculele parcate la rigolă.
- Executarea operatiei se va realiza astfel incat sa nu aduca atingere desfăşurarii traficului pietonal, să nu afecteze autovehiculele, vitrinele, mobilierul stradal şi alte amenajări stradale.
- Frecvenţa de efectuare a operaţiei de spalare cu jet de apă va fi conform programelor elaborate de operatorii de salubrizare, aprobate de Primariile Sectoarelor 1-6 şi avizate de Primăria Municipiului Bucureşti.

- **HCGMB nr. 82/2015 privind aprobarea Strategiei de dezvoltare şi funcţionare pe termen mediu şi lung a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti, modificată prin HCGMB nr.501/31.10.2017**

Municipiul Bucureşti este deţinătorul deşeurilor municipale şi al deşeurilor similare depozitate în recipientele amplasate în Municipiul Bucureşti. Pentru exercitarea acestui drept, Primăria Municipiului Bucureşti, stabileşte managementul şi gestionarea deşeurilor.
Obiective specifice:

- *Prevenirea şi valorificarea deşeurilor*
- *Eliminarea depozitării necontrolate*
- *Îndeplinirea ţintelor propuse*
- *Îndeplinirea obiectivului anual de reducere cu 15% a cantităţilor de deşeuri depozitate la depozitele de deşeuri*
- *Colectarea separată şi transportarea către instalţiile de valorificare a deşeurilor pe 2 fracţii: umedă şi uscată*
- *Implementarea de sisteme de colectare separată la asociaţiile de proprietari, case individuale,ansamblurile rezidenţiale, etc.*
- *Modificări legislative necesare pentru imbunătăţirea calităţii serviciului de salubrizare*
- *Serviciul de salubrizare integrat şi unitar la nivel de sector şi unitar la nivel de Minicipiul Bucureşti*
- *Stabilirea obligaţiilor şi drepturilor persoanelor fizice şi juridice privind serviciul public de salubrizare*
- *Stabilirea condiţiilor de desfăşurare a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti*
- *Conştientizarea şi stimularea populaţiei pentru colectarea separată a deşeurilor şi reducerea lor*

- *Asigurarea activităţilor de salubrizare stradală, precum şi activitatea de deszăpezire şi combatere a poleiului, pe toate arterele din Municipiul Bucureşti*

2.3. Gestiunea serviciului integrat de salubrizare locală

Gestiunea serviciului de salubrizare se realizează în condiţiile Legii nr. 51/2006, prin următoarele modalităţi:

- *gestiune directă*
- *gestiune delegată*

Alegerea modalităţii de gestiune a serviciului de salubrizare se face prin hotărâri ale autorităţilor deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale sau ale asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară, după caz, în conformitate cu strategiile şi programele de salubrizare adoptate la nivelul fiecărei localităţi/sectoarelor Municipiului Bucureşti, precum şi în conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificările şi completarile ulterioare.

2.4 Finanţarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiul Bucureşti

Finanţarea cheltuielilor de funcţionare, reabilitare şi dezvoltare a serviciului de salubrizare şi a cheltuielilor de investiţii pentru realizarea infrastructurii aferente acestuia se face cu respectarea legislaţiei în vigoare privind finanţele publice locale, în ceea ce priveşte initierea, fundamentarea, promovarea şi aprobarea investiţiilor publice, a principiilor prevăzute la art. 43 alin. (2) din **Legea nr. 51/2006,** precum şi a următoarelor principii:

- *recuperarea integrală prin tarife, taxe speciale sau subvenţii de la bugetul local a costurilor de operare şi a investiţiilor pentru înfiinţarea, reabilitarea şi dezvoltarea sistemelor de salubrizare*
- *menţinerea echilibrului contractual*

În funcţie de natura, tipul şi caracteristicile activităţilor desfaşurate, serviciul de salubrizare se realizează, indiferent de forma de gestiune adoptată, numai pe baza unor contracte de prestare a serviciului încheiate intre:

- *operatori şi autorităţile administraţiei publice locale sau asociaţiile de dezvoltare comunitară, după caz, în calitatea acestora de utilizatori*
- *operatori şi utilizatorii individuali ai serviciului de salubrizare, generatori de deşeuri, persoane fizice sau juridice*

În funcţie de natura activităţilor prestate, atât în cazul gestiunii directe, cât şi în cazul gestiunii delegate, pentru asigurarea finanţării serviciului de salubrizare, utilizatorii achită contravaloarea serviciului de salubrizare prin:

- *tarife, în cazul prestaţiilor de care beneficiaza individual, pe baza de contract de prestare a serviciului de salubrizare*
- *taxe speciale, în cazul prestaţiilor efectuate în beneficiul întregii comunităţi locale*

Clasificarea activităţilor în funcţie de modul de contractare, facturare şi plata a contravalorii serviciului de salubrizare prestat se stabileşte prin regulamentul-cadru al serviciului şi se anexează la hotărârea de dare în administrare a serviciului ori la contractul de delegare a gestiunii serviciului, după caz.

Cuantumul şi regimul tarifelor şi taxelor speciale se stabilesc, se ajustează sau se modifică de către autorităţile administraţiei publice locale, potrivit prevederilor legale în vigoare.

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

- *să acopere costul efectiv al prestării serviciului de salubrizare*
- *să acopere cel puţin sumele investiţie şi cheltuielile curente de întretinere şi exploatare a serviciului de salubrizare*
- *să încurajeze investiţiile de capital*
- *să respecte si să asigure autonomia financiară a operatorului*

În prezent, pentru colectarea, transportarea si depozitarea la groapa ecologica a deseurilor menajere de la populatie, tarifele aplicate sunt cele aprobate prin H.C.G.M.B. nr.149/14.07.2005 si a Dispozitie Primarului General nr.1754/28.11.2007.Potrivit art.82 alineatul 1 si 3 din Regulamentul de Organizare si Functionare a Serviciilor de Salubrizare în Municipiul Bucuresti, 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 activităţile serviciilor de salubrizare a localităţilor iar (3) tarifele stabilite conform alin.(1) pot fi indexate cu indicele comunicat de către Comisia Naţională de Statistica de 2 ori în decursul unui an calendaristic,,*

2.5 Operatorii serviciului integrat de salubrizare locală din Municipiul Bucureşti

Operatorii serviciului de salubrizare care participă la procedurile organizate pentru delegarea gestiunii serviciului trebuie să facă dovada competenţei tehnico-organizatorice, a celei privind calificarea personalului şi a asigurării unei dotări tehnico-materiale adecvate, prin care să garanteze capacitatea de a presta serviciul la nivelul parametrilor cantitativi şi calitativi prevazuţi în regulamentul serviciului de salubrizare şi pentru toate tipurile de activităţi contractate.

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

- *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 autorităţii administraţiei publice locale şi pentru buna executare a serviciului de salubrizare, a realizat investiţii care nu ar putea fi amortizate în termenul rămas până la expirarea contractului iniţial decât printr-o creştere excesiva a tarifelor şi taxelor*

Operatorii se obligă să pună în aplicare metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurenţiale prevzaute de normele legale in vigoare privind achizitiile publice, şi să asigure totodată respectarea cerinţelor specifice din legislaţia privind protecţia mediului.

Autorizarea operatorilor de servicii de salubrizare pentru operatiile de salubrizare menajeră, salubrizare stradală şi serviciul de iarnă se face de catre Primarul General al Municipiului Bucureşti prin Autorizaţia de lucru.

Operatorii serviciilor de salubrizare 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 prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 încheiat cu Consiliul Local al Sectorului 1)
- **S.C. SUPERCOM S.A.**
  (contract pentru achizitia serviciului de salubrizare 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 încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti şi actele adiţionale aferente)
- **S.C. REBU S.A.** *(contract FN/1997 încheiat cu Consiliul General al Municipiului Bucureşti)*
- **S.C. URBAN S.A.**
  (*contract nr.1153/16.11.1999 încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti şi actele adiţionale aferente încheiate cu Primaria Sectorului 6*)

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

- operator al serviciului de salubrizare în sectorul 1 al Municipiului Bucureşti, în baza Contractului de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 al Municipiului Bucureşti 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 salubrizare, în conformitate cu prevederile dispoziţiilor regulamentului de salubritate în aria administrativă a sectorului 1.

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

1 Salubrizare cai publice
- *măturat manual şi întreţinere curăţenie străzi*
- *măturat mecanizat*
- *spălat carosabilul*
- *răzuit rigole - colectarea, transportul şi eliminarea deşeurilor stradale prin valorificare sau depozitare la rampe ecologice*

2 colectare, transport şi sortare deşeuri municipale de la populaţie, instituţii publice, din comerţ şi industrie în vederea eliminării prin valorificare sau depozitare

3 colectare şi transport deşeuri provenite din activităţi de constructii în vederea eliminării prin valorificare sau depozitare

4 colectare şi trasport deşeuri periculoase în vederea eliminării/co-incinerarii de către firmele de profil autorizate

5	colectare şi transport în vederea valorificării, a deşeurilor reciclabile: *hârtie-carton, material plastic, materiale feroase şi neferoase, ambalaje de sticlă şi deşeuri de echipamente electrice şi electronice*
6	vânzare sau închiriere de recipiente de precolectare destinat deşeurilor municipale şi asimilabile

La acestea se adauga si servicii de colectare a deşeurilor menajere de la diversi agenţi economici de pe întreg teritoriul Municipiului Bucureşti.

- operator al serviciului de salubrizare în sectorul **5** al Municipiului Bucureşti, în baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradală şi a serviciului de iarnă pe raza Sectorului 5 al Municipiului Bucureşti nr. 947/ 14.11.2012, incheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti in conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012.

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

1	*maturatul, stropirea, intretinerea cailor publice, razuirea 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 Primariei Municipiului Bucureşti, Prestatorul execută şi alte activităţi de salubritate.

Durata Contractului are o durata de 10 luni, începând cu data semnarii de către reprezentanţii legali ai Primăriei Municipiului Bucureşti şi ai S.C. Romprest, sau până la delegarea gestiunii serviciului de salubrizare, în concret pana la intrarea în vigoare a contractului de delegare a gestiunii aprobat în baza unei hotărâri de atribuire adoptate de CGMB.

- Activitatea de salubrizare stradală este asigurată în sectorul 5 de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A, iar colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice şi asociaţii de locatari de către S.C. REBU S.A.

Conform informaţiilor puse la dispoziţia AMRSP de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfârşitul anului 2019 era astfel:

Nr.crt	Denumire		Tone	
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2019		**134684,392**	
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2019	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**4270,003**	
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU		
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2019		**35,595**	
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2019	Sticlă	**668,311**	
		Plastic	**5830,916**	
		Hârtie, carton	**1604,198**	
		Metal	**912,998**	
		Compost	**5243,863**	
		Altele	**35510,196**	
		Lemn	**62,768**	
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2019	Sticlă	**1067,251**	
		Plastic	**5705,803**	
		Hârtie, carton	**2518,363**	
		Metal	**933,140**	
		Lemn	**63,448**	
		Altele	**4465,504**	
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2019			
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate in anul 2019			
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2019		Autogunoiere	**63**
			Autocontainere	**35**
			Autostropitori	**26**
			Autoperii	**17**
			Autospeciale	**66**
			Tractoare rutiere	**16**
			Remorci	**6**

		Incarcator frontal	**8**
		Autobasculante	**24**
		Autoutilitare	**15**
		Pluguri pentru zăpadă	**80**
		Autospeciale Unomog	**10**

În vederea realizarii activitatii de colectare a deseurilor de catre persoanele fizice si juridice producatoare de deşeuri, S.C. Compania Romprest S.A. are la dispoziţie urmatoarele recipiente de colectare conform necesităţilor:

- *containere metalice cu role, pentru depozitarea temporarea a DEEE-urilor*
- *recipiente pentru colectarea selectivă, tip clopot metalice de 2,5 mc. amplasate stradal*
- *recipienti metalici de 1,1 mc pentru colectarea selectivă, amplasaţi în zona ansamblelor rezidenţiale*
- *coşuri stradale*

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

- operator al serviciului de salubrizare în sectorul **2** al Municipiului Bucureşti, în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (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 activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost încheiat Actul Adiţional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria Sectorului 2 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile contractuale.

Primăria Sectorului 2 a lansat la finalul lunii septembrie 2019, în sistemul electronic de achiziţii publice, licitaţia pentru delegarea gestiunii activităţii de colectare şi transport a deşeurilor municipale şi deszăpezirea căilor publice din sector, pentru următorii 7 ani. Valoarea contractului este estimată la 1,15 miliarde de lei.

Obiectul contractului îl reprezintă "prestarea unor activităţi componente ale serviciului de salubrizare a localităţilor în regim de gestiune delegată, respectiv:

- *colectarea separată şi transportul separat al deşeurilor menajere şi al deşeurilor similare provenind din activităţi comerciale din industrie şi instituţii, inclusiv fracţii colectate separat, fără a aduce atingere fluxului de deşeuri de echipamente electrice şi electronice, baterii şi acumulatori;*
- *sortarea deşeurilor reciclabile colectate separat;*
- *colectarea şi transportul deşeurilor provenite din locuinţe, generate de activităţi de reamenajare şi reabilitare interioară şi/sau exterioară a acestora;*
- *măturatul, spălatul, stropirea şi întreţinerea căilor publice;*
- *curăţarea şi transportul zăpezii de pe căile publice şi menţinerea în funcţiune a acestora pe timp de polei sau de îngheţ;*
- *colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public şi predarea acestora către unităţile de ecarisaj sau către instalaţiile de neutralizare.", se arată în anunţul de concesionare.*

Termen limită pentru primirea ofertelor sau a cererilor de participare a fost 10 decembrie 2019.

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

- *colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice şi asociaţii de locatari*
- *dotarea clienţilor cu europubele*
- *colectarea si transportul deşeurilor voluminoase de la populaţie*
- *curăţarea căilor publice*
- *deszăpezirea (combaterea poleiului şi îndepartarea gheţii şi a zăpezii*
- *colectarea (preselectarea)diferenţiată a materialelor recuperabile*

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

Conform informaţiilor puse la dispoziţia AMRSP de catre S.C. SUPERCOM S.A., situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfârşitul anului 2019 era astfel:

Nr.crt	Denumire		Tone	
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2019		**129319,59**	
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2019	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**675,15**	
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	**-**	
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate in anul 2019		**26,573**	
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2019	Sticlă	**4,83**	
		Plastic	**174,304**	
		Hârtie, carton	**590,229**	
		Metale feroase	**-**	
		Cartuşe	**-**	
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2019	Sticlă	**8,12**	
		Plastic	**162,029**	
		Hârtie, carton	**559,327**	
		Metale feroase	**-**	
		Cartuşe	**-**	
		DEEE	**-**	
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2019		**107522,70**	
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2019		**2358,82**	
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2019		Autogunoiere 20 mc	**1**
			Autogunoiere 18 mc	**1**
			Autogunoiere 16 mc	**23**
			Autogunoiere 15 mc	**8**
			Autogunoiere 14 mc	**1**
			Autogunoiere 5 mc	**1**
			Autogunoiere 10 mc	**4**
			Autogunoiere 6 mc	**4**
			Semiremorcă MAZZOCHIA 60 mc	**3**
			Autoutilitară 2 mc	**2**
			Autoutilitară 1,5 mc	**12**
			Autocontainere 4 mc	**4**
			Autocontaineră Hulk18m	**11**
			Atobasculantă 16 mc	**2**
			Atobasculantă 19 mc	**7**
			Remorci MARSA 9 mc	**10**
			Semiremorci MEILLER	**9**
			Automăturătoare 6 mc	**9**
			Tractor U 638 DT	**4**
			Autocare/microbuze	**13**
			Automacara	**1**
			Autoturism Dacia Logan	**10**
			Autovidanje	**3**
			Atelier mobil IVECO	**1**
			Masina incarcat zapada	**2**

- Ritmul de colectare a deşeurilor menajere de la asociaţiile de proprietari şi locuinţe individuale este de minim doua ori pe saptamană, în zilele stabilite de comun acord cu beneficiarii prin contract.
- pentru depozitarea deşeurilor voluminoase, S.C. SUPERCOM S.A. pune la dispoziţia asociaţiilor de proprietari şi locuinţelor individuale, la solicitarea acestora, containere de 4,7mc si 10 mc.
- activitatea de colectare selectivă a deşeurilor desfaşurată de S.C. SUPERCOM S.A. urmareşte realizarea următoarelor obiective specifice:

- *creşterea calităţii conţinutului de material selectat si scaderea treptata de deşeuri (altele decat cele propuse la precolectare)*
- *crearea şi monitorizarea unui sistem eficient de colectare selectivă*

AMRSP

- *introducerea tuturor unităţilor şcolare în sistemul de colectare selectivă*
- *implicarea agentilor economici în proiecte în care consumatorii să fie determinaţi să returneze ambalajele refolosibile*
- *scaderea cantităţii de deşeuri depuse la rampă*
- *cuprinderea tuturor potenţialilor producători de deşeuri în sistemul de colectare selectivă*

- S.C. SUPERCOM S.A. au infiinţat şi organizat două centre de colectare selectiva destinate DEEE-urilor (zona Obor, zona Pantelimon)

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

- operator al serviciului de salubrizare în sectorul **3** al Municipiului Bucureşti, în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (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 activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat Actul Aditional nr. 1 / 2000 prin care Primăria Sectorului 3 se substituie Primariei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligatiile contractuale.

Începând cu data de 14.09.2018, relaţia contractuală dintre Rosal Grup şi Primăria Sector 3 a încetat de drept prin aplicarea de către Rosal Grup a Deciziei Civile nr. 2568/14.06.2018 a Înaltei Curţi de Casaţie şi Justiţie a României.

Astfel, în data de 29.08.2018 SC Rosal Grup SA a notificat Primăria Sectorului 3 privind încetarea contractului, iar în data de 04.09.2018 s-a încheiat un protocol de predare-primire graduală (cu reprezentanţii Primăriei Sector 3) a serviciului către Direcţia Generală de Salubritate S3, serviciul public în subordinea Sectorului 3 al Municipiului Bucureşti.

Începând cu data de 15.09.2018 toţi cetăţenii Sectorului 3 au fost inştinţaţi să depună demersurile legale pentru a avea un contract de prestări servicii încheiat cu Direcţia Generală de Salubritate Sector 3, singura instituţie abilitată de lege să desfăşoare activitatea de salubritate de raza Sectorului 3, orice alt operator de salubritatea de drept public sau privat nu mai poate desfăşura activitatea de ridicare a deşeurilor menajere de la populaţia Sectorului 3.

Din data de 01.10.2018, ROSAL Grup S.A. a început derularea Contractului subsecvent de servicii nr. 80181/04.09.2018 – servicii de salubrizare şi deszăpezire pe raza Sectorului 5.

În data de 29.08.2018 SC Rosal Grup SA a notificat Primăria Sectorului 3 privind încetarea contractului, iar în data de 04.09.2018 s-a încheiat un protocol de predare-primire graduală (cu reprezentanţii Primăriei Sector 3) a serviciului către Direcţia Generală de Salubritate S3, serviciul public în subordinea Sectorului 3 al Municipiului Bucureşti.

Începând cu data de 15.09.2018 toţi cetăţenii Sectorului 3 au fost inştinţaţi să depună demersurile legale pentru a avea un contract de prestări servicii încheiat cu Direcţia Generală de Salubritate Sector 3, singura instituţie abilitată de lege să desfăşoare activitatea de salubritate de raza Sectorului 3, orice alt operator de salubritatea de drept public sau privat nu mai poate desfăşura activitatea de ridicare a deşeurilor menajere de la populaţia Sectorului 3.

Din data de 01.10.2018, ROSAL Grup S.A. a început derularea Contractului subsecvent de servicii nr. 80181/04.09.2018 – servicii de salubrizare şi deszăpezire pe raza Sectorului 5.

Din data de 01.01.2019, ROSAL Grup S.A. a început derularea Acordului Cadru nr.362/04.12.2018 – (RG nr.E 14954/04.12.2018 , încheiat cu Primăria Sectorului 4 a municipiului Bucureşti pe o perioadă de 48 de luni şi cuprinde prestarea de servicii de salubrizare şi deszăpezire pe raza Sectorului 4.

In data de 15.07.2019 prin Hotararea Consiliului Local al Sectorului 4 nr. 144, a fost aprobata ratificarea Acordului Cadru nr. 362 din data de 04.12.2018, avand ca obiect prestarea serviciilor de salubrizare si deszapezire pe raza sectorului 4 al Municipiului Bucuresti, astfel cum a fost modificat si completat prin procedurile de atribuire derulate in baza Legii nr. 98/2016 privind achizitiile publice cu modificarile si completarile ulterioare. Durata Acordului Cadru este de 48 luni de la semnarea lui de catre ambele parti.

Activităţile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. sunt:

- *colectare, transport şi depozitare de deşeuri menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice şi asociaţii de locatari*
- *dotare clienţi cu pubele*

- *colectare și transport deșeuri voluminoase de la populație*
- *curatare căi publice*
- *deszapezire (combatere polei și indepartare gheață si zapadă)*
- *colectare (preselectare) diferentiata a materialelor recuperabile*
- *colectare taxelor locale speciale de salubritate si respectiv de igienizare*

Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în condțiile 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 extrema neglijentă în modul de execuție sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

Conform informațiilor puse la dispozitia AMRSP de către S.C. ROSAL GRUP S.A, situația gestionării deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfarșitul anului 2019 era astfel:

	SUCURSALA BUCURESTI		
Nr.crt	**Denumire**		**Tone**
1	Cantitatea totală de deșeuri municipale colectată în anul 2019		**117165,37**
2	Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2019	Deșeuri colectate de la agenți economici	**256,68**
		Deșeuri colectate în containere de tip IGLU	
3	Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, în anul 2019		**6,60**
4	Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul 2019	Sticlă	**27,76**
		Plastic	**228,09**
		Hârtie, carton	**119,46**
		Metale feroase	**86,27**
		Lemn	
5	Cantitățile de deșeuri valorificate, pe tipuri de deșeuri în anul 2019	Sticlă	**52,19**
		Plastic	**332,27**
		Hârtie, carton	**225,62**
		Metale feroase	**95,62**
		Lemn	**-**
		DEEE	**6,60**
6	Cantitățile de deșeuri valorificate energetic 2019		**2704,72**
7	Cantitățile de deșeuri compostate în anul 2019		**1062,30**
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2019		**Utilaje**
		autobasculantă	**44**
		autocamion	**2**
		autocontainer	**8**
		autocontainieră mică	**5**
		autocontainieră mare	**47**
		auto Hack mare	**23**
		auto Hack mic	**2**
		autoperie mare	**11**
		autoperie mijlocie	**2**
		autoperie mică	**11**
		autostropitoare	**4**
		autoutilitară	**73**
		autovidanjă	**2**
		buldoexcavator	**8**
		macara +PRB	**3**
		mulitcar	**1**
		sărăriță	**1**
		utilaje pentru tractări	**5**
		tractor municipal	**3**

AMRSP

- pentru desfăşurarea fluentă a serviciilor de salubrizare menajeră, S.C. ROSAL GRUP S.A. a dotat asociaţiile de locatari, agenţii economici şi instituţiile publice cu europubele, eurocontainere şi containere, după caz, recipiente care respectă normele europene privind protecţia mediului (pentru situaţii deosebite - deteriorări, furturi - societatea are constituită o rezervă tampon de europubele şi eurocontainere).
- începand cu anul 2003, societatea a demarat un proces de înlocuire a parcului auto cu utilaje şi echipamete peformanţe, în conformitate cu norma Europeana privind protecţia mediului(Euro 3 şi Euro 4). Astfel, parcul auto a fost schimbat în proporţie de 90% cu o investiţie de14 mil de Euro
- începand cu anul 2012, societatea a initiat procesul de intinerire a parcului auto, care a constat in achiziţia de autogunoiere, autocontainere, autoperi, autostropitori, Unimoguri, autobasculante şi diferite tipuri de utilaje: buldozere, Wolla, gredere. Autoperiile sunt adaptate, în timpul iernii, pentru operaţia de deszapezire, prin ataşarea de pluguri, iar autostropitorile sunt folosite ca sărărite, pentru împraştierea soluţiei antiînghet
- În scopul circulaţiei în siguranţă pe drumurile publice, la locaţia din Oraşul Pantelimon, este constituit un punct de control tehnic, care înainte şi după sosirea autospecialelor din cursă va efectua o verificare a stării tehnice şi de intretinere.

(iv) S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.

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

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. la înfiinţarea sa in 1997, a fost operator al serviciului de salubrizare în toate sectoarele Municipiului Bucureşti în baza contractului de prestări servicii încheiat în data de 10 ianuarie 1997 cu Consiliul General al Municipiului Bucuresti .

In data de 18 august 2000 partile contractante incheie un act aditional prin care S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. urmează să presteze serviciul public de salubrizare numai în sectoarele 1, 4, si 5 din Municipiul Bucureşti.

Conform H.C.G.M.B. nr. 6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestia şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/2001 şi Dispoziţiile Primarului General nr.1353/2001, S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. avea sarcina de a încheia acte aditionale cu Consiliile Locale ale Sectoarelor 1, 4, si 5, prin care acestea se substituiau Consiliului General al Municipiului Bucureşti în drepturile si obligaţiile contractuale. În acest sens, la data respectivă s-au încheiat urmatoarele acte adiţionale:

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

În anul 2007 înceteaza derularea contractului cu S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A., deşi în anul 2007 se perfectase un act adi tional cu Primaria Municipiului Bucureşti de prelungire a duratei şi încredintează un contract de concesiune altui operator. S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. deţine licenţa pentru sectorul 1 la serviciul menajer(populaţie, instituţii publice şi agenţi economici).

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

Durata contractului se prelungeşte pana în anul 2017.

În data de 27.10.2016 s-a aprobat printr-o Hotărâre de Consiliu Local nr. 90/2016 – Regulamentul de Organizare şi Funcţionare a Serviciului de Salubrizare pentru Sectorul 4 al Municipiului Bucureşti.

Prin HCL S 4 nr.89 /2016 s-a aprobat Strategia locală cu privire la dezvoltarea şi funcţionarea pe termen mediu şi lung a serviciului de salubrizare pentru Sectorul 4 a Municipiului Bucureşti.

În data de 27.10.2016 s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local nr.108/11.11.2016, prelungirea contractului de prestări servicii F.N. din data de 10.01.1997, cu modificările ulterioare, încheiat între Consiliul General al Municipiului Bucureşti şi SC RER-RWE Ecologic Service Bucureşti- REBU SA, preluat în anul 2001 de Consiliul Local Sector 4, cu 90 de zile, incepând cu data de 11.01.2017 până la data de 10.04.2017.

Prin HCL S 4 nr.9/31.03.2017 s-a aprobat instituirea şi încasarea taxei de salubrizare pentru toţi utilizatorii serviciului , personae fizice şi juridice de către Direcţia Generală de Impozite şi taxe Locale Sector 4.

În data de 27.02.2017 s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local Sector 4 nr.28/2017, Caietul de sarcini, a proiectului contractului de delegare a gestiunii a serviciului de salubrizare, precum si a modalitatii de gestiune a serviciului de salubrizare a Sectorului 4 al Municipiului Bucuresti.
Contractul de prestări servicii publice de salubrizare încheiat între Consiliul Local al Sectorului 4 şi SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI SA, a expirat în data de 10.01.2017, fiind prelungit pe o durată de trei luni , pana la data de 10.04.2017. Ulterior, începând cu data de 11.04.2017 Consiliul Local al Sectorului 4 a aprobat asigurarea continuităţii serviciului public de salubrizare pe raza Sectorului 4 al Municipiului Bucureşti, prin încheietrea Contractului de delegare temporară a gestiunii serviciului de salubrizare, cu SC Amenajarea Domeniului Public Sector 4 SA, în conformitate cu prevederile art. 31 din Legea nr.98/2016, privind achiziţiile publice.Contractul este valabil până la data încheierii Contractului de delegare a gestiunii serviciului public de salubrizare cu un operator economic desemnat în urma unei proceduri, cu respectarea principiilor reglementate de legea achiziţiilor publice şi de legislaţia în materie.
Conform informatiilor puse la dispoziţia AMRSP de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE REBU S.A, situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfarşitul anului 2019 era urmatoarea:

	SUCURSALA BUCURESTI		
Nr.crt	**Denumire**		**Tone**
1	Cantitatea totală de deşeuri municipale colectată în anul 2019		**123976,93**
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2019	Deşeuri colectate de la agenţi economici	
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	0
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2019		**1,40**
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2019	Sticlă	**33,24**
		Plastic	**716,30**
		Hârtie, carton	**1197,19**
		Metale feroase/neferoase	**141,87**
		Lemn	**145,72**
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2019	Sticlă	**33,24**
		Plastic	**716,30**
		Hârtie, carton	**1197,19**
		Metale feroase/neferoase	**141,87**
		Lemn	**145,72**
		DEEE	**0**
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2019		**115617,65**
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2019		**5691,30**
8	Cantitatile de deseuri compostate in anul 2019		**1055,40**
9	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2019	**Utilaje**	
		Gunoiera 6 mc	**10**
		Gunoiera 10 mc	**2**
		Gunoiera 14mc	**11**
		Gunoiera 16mc	**14**
		Gunoiera 18 mc	**17**
		Gunoiera 23 mc	**2**
		container	**19**
		abrolkipper	**6**

(v) S.C. AMENAJARE EDILITARA SI SALUBRIZARE S.A.
- operator al serviciului de salubrizare in sectorul 5 al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului Cadru avand ca obiect prestarea activitatilor de salubrizare menajera, stradala si deszapezire, incheiat cu Primaria sectorului 5 in baza H.C.L. sector 5 nr. 213/26.09.2019-Anexa 2.
Activităţile prestate de S.C. AMENAJARE EDILITARA SI SALUBRIZARE S.A. S.A. în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubrizare în sectorul 5 sunt:

- *colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilabilele acestora*
- *colectarea deşeurilor reciclabile*
- *Maturare, curatare, stropire a cailor publice*

- *deszăpezirea*
- *colectarea și transportul deșeurilor voluminoase de la populație*
- *Igienizarea punctelor de pre-colectare a deseurilor menajere*

Durata Contractului este de 5 ani , incepand cu 01.10.2019 , cu posibilitate de prelungire conform legii. Contractul de delegare poate fi prelungit conform legii, prin act aditional aprobat de catre Consiliul Local al Sectorului 5 si numai dupa realizare unei analize privind eficienta economica a serviciului delegat.

(vi) S.C. URBAN S.A.

- operator al serviciului de salubrizare 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 salubrizare în Municipiul București de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novație încheiate între acestea și societățile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 și Dispoziției Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat un Act Aditional 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. 11/2004încheiat intre, Primaria Sector 6 si S.C. Urban S.A. pentru o perioadă de 5 ani (incepand cu 01.11.2004) si prin actul adițional nr. 22/2009, până la aprobarea Strategiei de dezvoltare și funcționare a serviciului public de salubrizare 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 și depozitarea deșeurilor menajere și asimilabilele acestora*
- *colectarea deșeurilor reciclabile*
- *curățarea cailor publice*
- *deszăpezirea*
- *colectarea și transportul deșeurilor voluminoase de la populație*
- *colectarea, transportul și depozitarea controlată a deșeurilor rezultate din activități de construcții și demolări*

Activitatea de curățare a drumurilor publice se desfasoară în scopul aducerii domeniului public în stare de curățenie si presupune urmatoarele operatii:

- *măturatul carosabilului*
- *măturatul trotuarelor*
- *măturatul stațiilor de transport în comun*
- *măturatul locurilor de parcare*
- *menținerea curățeniei*
- *ridicarea obiectelor abandonate*
- *spălatul și stropitul carosabilului*
- *răzuitul rigolelor*
- *descărcarea și depozitarea deșeurilor stardale în depozite autorizate*

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 neglijentă în modul de execuție sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

Conform informatiilor puse la dispoziția AMRSP de S.C. URBAN S.A, situația gestionării deșeurilor și a utilajelor pe care societatea le deținea la sfarșitul anului 2019 era astfel:

	SUCURSALA BUCURESTI		
Nr.crt	**Dnumire**		**Tone**
1	Cantitatea totală de deșeuri municipale colectată în anul 2019		**103021,33**
2	Cantitatea totală de deșeuri colectată selectiv în anul 2019	Deșeuri colectate de la agenți economici	**3933,99**
		Deșeuri colectate în containere de tip IGLU	**355**
3	Cantitățile de deșeuri DEEE colectate, in anul 2019		**3,4**
4	Cantitățile și tipurile de deșeuri rezultate în urma sortării, în anul	Sticlă	**4,30**
		Plastic	**1579,32**
		Hârtie, carton	**2707,5**

	2019	Metale feroase/neferoase	**1,6/103**
		Lemn	**993**
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2019	Sticlă	**424,61**
		Plastic	**1394,76**
		Hârtie, carton	**2511,46**
		Metale feroase/neferoase	**1,6/96,49**
		Lemn	**986**
		DEEE	**-**
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2019		**100388,76**
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2019		**5098,42**
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2019	**Utilaje**	
		autobasculantă	**5**
		autogunoieră	**35**
		autocisterna	**5**
		automăturatoare	**3**
		autocontainieră	**4**
		autocontainieră hook	**5**
		autoutilitară	**13**
		autoplatformă	**33**
		autotractor trailer	**1**
		autoturism	**24**
		tractor U650	**1**
		buldoexcavator	**1**
		încarcator frontal	**2**
		unimog	**2**
		autosărăriţă	**6**

- începând din anul 2008 în Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separată a deşeurilor menajere. Activitatea de colectare separată a deşeurilor menajere de la populaţie 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 ţarcuri*
- *colectare prin aport voluntar (AP2), cu recipiente tip clopot, de capacitate 3mc*
- *colectare din uşă în uşă (U-U), cu saci sau europubele de 120 sau 240l (în special pentru zona blocurilor P + 8) şi pentru gospodăriile individuale (implementat în anul 2011)*

- Pe langa activitatea de colectare a deşeurilor reciclabile, S.C. URBAN S.A. asigura şi următoarele activităţi:

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

- S.C. URBAN S.A. presteaza activitatea de colectare a deşeurilor voluminoase pentru abonaţii firmei în condiţiile existenţei unei solicitari scrise. Serviciul este gratuit în condiţiile contractuale de acordare semestriala a unui container de 4 mc.

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

- societatea a iniţiat în luna mai 2009 un proiect care constă în prelucrarea deşeurilor provenite din activităţile curente de colectare, cu scopul obţinerii unui amestec ce poate fi co-incinerat în cuptoarele fabricilor de ciment reducând astfel cantitatea de deseuri eliminate prin depozitare.

În sectorul 6,din dispoziţia primăriei de sector, containerele de tip IGLU au fost retrase de pe teren, la sfârşitul anului 2018 şi începutul anului 2019.

În locul acestora, au fost amplasate containere de 1,1mc în 12 puncte unde au fost construite ţarcuri metalice, containerele fiind destinate colectării deşeurilor de tip hârtie-carton, PET, sticlă, aluminiu, textile şi DEEE-uri.

Totodată, a fost introdul programul „TAXA 0", care se aplică asociaţiilor de proprietari, iar pentru casnici au fost distribuite, pâna în prezent, 2050 de pubele pentru colectarea selectivă.

În amelele cazuri, se acţionează pentru dezvoltarea acestor programe.

Capitolul 3. Funcţionarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiului Bucureşti

3.1 Principii

Serviciul de salubrizare se organizează şi funcţionează pe baza următoarelor principii:

- *protecţia sanatăţii populaţiei*
- *autonomia locală şi descentralizarea serviciilor*
- *responsabilitatea faţă de cetăţeni*
- *conservarea şi protecţia mediului înconjurator*
- *asigurarea calităţii şi continuităţii serviciului*
- *tarifarea echitabilă, corelata cu calitatea şi cantitatea serviciului prestat*
- *nediscriminarea si egalitatea de tratament al utilizatorilor*
- *transparenţa, consultarea şi antrenarea în decizii a cetăţenilor*
- *administrarea corecta şi eficienţă a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unităţilor administrativ-teritoriale şi a banilor publici*
- *securitatea serviciului*
- *dezvoltarea durabilă*

3.2 Obiective

Strategiile serviciului de salubrizare adoptate la nivelul unităţilor administrativ-teritoriale şi ale sectoarelor Municipiului Bucureşti vor urmări, în principal, următoarele obiective:

- *îmbunătăţirea condiţiilor de viaţă ale populaţiei*
- *susţinerea dezvoltării economico-sociale a localităţilor*
- *promovarea calităţii şi eficienţei serviciului de salubrizare*
- *stimularea mecanismelor economiei de piaţă*
- *dezvoltarea durabilă a serviciului*
- *gestionarea serviciului de salubrizare pe criterii de transparenţă, competitivitate şi eficienţă*
- *promovarea programelor de dezvoltare şi reabilitare a sistemului de salubrizare, pe baza unui mecanism eficient de planificare multianuală a investiţiilor*
- *protecţia şi conservarea mediului înconjurator şi a sănătăţii populaţiei*
- *consultarea cu utilizatorii serviciului de salubrizare, în vederea stabilirii politicilor şi strategiilor locale şi regionale în domeniu*
- *adoptarea normelor locale referitoare la organizarea şi funcţionarea serviciului de salubrizare, precum şi a procedurilor de delegare a gestiunii acestuia*
- *informarea periodică a utilizatorilor asupra politicilor de dezvoltare a serviciului de salubrizare, precum şi asupra necesităţii instituirii unor taxe speciale*
- *respectarea cerinţelor din legislaţia privind protecţia mediului referitoare la salubrizarea localităţilor*

3.3 Strategii

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

- *Protecţia mediului prin măsuri care să permită disocierea creşterii economice de impactul negativ asupra mediului*
- *Echitatea şi coeziunea socială prin respectarea drepturilor fundamentale, diversităţii culturale, egalităţii de şanse şi prin combaterea discriminarii de orice fel*
- *Prosperitatea economică, prin promovarea cunoaşterii, inovarii şi competitivităţii pentru asigurarea unor standarde de viaţă ridicate şi unor locuri de muncă abundente şi bine platite*
- *Reconversia economica în conditiile actuale de criza, prin promovarea tehnologiilor curate, competitive şi crearea de locuri de muncă "verzi"*

Principiile directoare ale Strategiei de dezvoltare durabila pentru o Europa extinsa sunt urmatoarele:

- *Promovarea si protecţia drepturilor fundamentale ale omului*
- *Solidaritalea în interiorul generaţiilor şi între generaţii*
- *Cultivarea unei societăţi deschise şi democratice*
- *Informarea si implicarea activa a cetatenilor in procesul decizional*
- *Implicarea mediului de afaceri şi a partenerilor sociali*
- *Coerenta politicilor si calitatea guvernarii la nivel local, regional, national şi global*
- *Integrarea politicilor economice, sociale şi de mediu prin evaluari de impact şi consultarea factorilor*

interesaţi
- *Utilizarea cunoştinţelor moderne pentru asigurarea eficienţei economice şi investitionale*
- *Aplicarea principiului precauţiunii în cazul informaţiilor stiintifice incerte*
- *Aplicarea principiului "poluatorul plateşte"*

Tendinţe la nivel european

Având în vedere faptul ca în ultimii ani s-a înregistrat o creştere a cantităţii de deşeuri generate (*de exemplu o crestere cu 12% a cantitatii de deseuri menajere*), cu efecte nefaste asupra mediului (*poluare sol, apa. aer, emisii de CO2, CH4, etc.*), UE intentionează sa reducă semnificativ cantităţile de deşeuri generate, prin aplicarea de politici de prevenire, de ulilizare mai eficientă a resurselor şi încurajarea consumului durabil.

Abordarea Uniunii se bazeaza pe trei **principii**:

(I) Prevenirea producerii deşeurilor:
- *factor cheie în orice strategie de gestionare a deşeurilor*
- *reducerea cantităţii de deşeuri generate şi periculozitatea lor poate influenţa pozitiv eliminarea deşeurilor*
- *Prevenirea producerii deşeurilor este strans legată de îmbunătăţirea metodelor de fabricaţie şi de influenţarea consumatorilor în sensul achiziţionării de produse ecologice şi de produse care folosesc cantităţi mai mici de ambalaje*

(II) Reciclare şi refolosire:
- *în cazul în care acţiunea de prevenire a producerii deşeurilor nu este posibilă, vor fi valorificate cantităţi cât mai mari de deşeuri, de preferat prin reciclare*
- *Comisia Europeana a definit cateva fluxuri specifice cărora li se acordă o atenţie prioritara: ambalaje, VSU, baterii, DEEE*
- *Directivele europene corespunzatoare au lost transpuse in legislatiile naţionale, o parte din Statele membre înregistrând succese în implementarea lor (de exemplu peste 50% reciclare deşeuri ambalaje)*

(III) Îmbunătăţirea eliminării finale şi a monitorizării:
- *în cazul în care acţiunea de reciclare şi refolosire a deşeurilor nu este posibilă, deşeurile ele vor fi incinerate corespunzator, depozitarea lor ramânând ca ultima opţiune. Ambele metode pot afecta serios mediul inconjurator daca nu sunt monitorizate si controlate.*
- *Directiva privind depozitarea deşeurilor interzice anumite tipuri de deşeuri (anvelope uzate) şi stabileşte ţinte pentru reducerea cantităţilor de deşeuri biodegradabile*
- *Directiva privind incinerarea deşeurilor impune limite la emisiile din incineratoare (dioxine, NON, SO2, HC1)*
- *Ca urmare a aplicării acestor politici, la nivel european, se remarcă o tendinţă de scadere a cantităţii de deşeuri depozitate şi o îmbunatăţire a calităţii aerului*

Refolosirea si reciclarea deseurilor reprezintă soluţia pentru gestionarea cantităţii mari de deşeuri produse, soluţie ce rezolvă simultan mai multe probleme: *protejarea resurselor naturale, reducerea consumului de energie şi reducerea cantităţii de deşeuri de ambalaje eliminate prin depozitare finală*.

Principiile ale Uniunii Europene au fost introduse în legislaţia şi în strategiile comunitare, fiind preluate şi de cadrul legislativ din România.

Astfel, pentru operatorii economici sunt fixate obiective naţionale anuale de valorificare sau incinerare în instalaţii de ardere cu recuperare de energie, precum şi obiective de reciclare.

Aceste obiective se pot realiza:

-*individual*, de către fiecare agent economic, prin gestionarea deşeurilor de ambalaje generate şi a propriilor ambalaje preluate sau

- *colectate de pe piaţă cu sprijinul unui operator – specializat*, prin transferarea responsabilităţii de la agentii economici către un operator autorizat de instituţia centrală de protecţie a mediului.

Toţi factorii implicati în acest proces trebuie să îşi asume responsabilitatea unei gestionări raţionale a resurselor şi deşeurilor astfel:

- *producătorii trebuie să producă bunuri folosind mai multe materiale reciclate şi mai puţine materii prime, produsele lor trebuie să genereze mai puţine deşeuri şi să aiba un impact cat mai scăzut asupra mediului;*
- *distribuitorii trebuie sa reducă ambalajele şi să sprijine consumatorii pentru a genera mai puţine deseuri;*

- consumatorii, atat operatorii economici, cât şi cetăţenii Municipiului Bucureşti, trebuie să îşi reducă deşeurile, să le colecteze separat în vederea reciclării, sa achizitioneze produse sau servicii care generează mai puţine deşeuri şi care au un impact cât mai scazut asupra mediului;
- autorităţile publice locale trebuie să furnizeze direct sau indirect servicii de colectare şi de reciclare pentru locuitorii Municipiului Bucureşti şi să ofere informatii privind reducerea deşeurilor, de asemenea, trebuie să-şi planifice măsuri de gestionare a deşeurilor şi să investeasca în facilităţi de colectare şi tratare a acestora:
- operatorii trebuie să investeasca în reciclarea şi recuperarea deşeurilor şi să furnizeze servicii de calitate în acest sens pentru clienţii lor.

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

- *Principiul protecţiei resurselor primare*
- *Principiul măsurilor preliminare corelat cu principiul utilizăirii BATNEEC ("Cele mai bune tehnici disponibile care nu presupun costuri excesive")*
- *Principiul prevenirii*
- *Principiul substituţiei*
- *Principiul proximităţii-corelat cu principiul autonomiei*
- *Principiul subsidiarităţii (corelat şi cu principiul proximităţii şi cu principiul autonomiei)*
- *Principiul integrării*

Obiectivele majore urmarite in gestionarea deseurilor sunt:

- *Minimizarea efectelor negative ale producerii şi gestionării deşeurilor asupra sănătăţii populaţiei şi asupra mediului*
- *Reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor şi creşterea eficienţei folosirii lor*
- *Favorizarea punerii în practica a **ierarhiei deşeurilor******

Ierarhia deşeurilor, aşa cum este prezentată în cadrul Legii nr. 211/2011 privind regimul deşeurilor, prin care a fost transpusă Directiva Cadru 2008/98/CE privind deşeurile, se aplică în calitate de ordine a priorităţilor, în cadrul legislaţiei şi a politicilor în materie de prevenire a gestionării deşeurilor.
Ordinea descrescatoare a prioritatilor este urmatoarea:

- *prevenirea apariţiei deşeurilor - măsuri luate înainte ca o substanţă, material sau produs să devină deşeu, prin care se reduc:*
  - cantităţile de deşeuri, inclusiv prin reutilizarea produselor sau prelungirea duratei de viaţă a acestora
  - impactul negativ al deşeurilor generate asupra sănătăţii populaţiei şi asupra mediului
  - conţinutul de substanţe periculoase în materiale si produse
- *pregătirea pentru reutilizare: operaţiunile de verificare, curaţare, sau valorificare prin care produselor sau componentele produselor care au devenit deşeuri sunt pregătite pentru a fi reutilizate, fară alte operaţiuni de pretratare*
- *reciclarea deşeurilor: operaţiile de valorificare prin care materialele sunt transformate în produse, materii prime sau substanţe, fiind folosite în acelaşi scop pentru care au fost concepute sau în alt scop. Aceasta include reprocesarea materialelor organice, dar nu include valorificarea energetica şi conversia în vederea folosirii materialelor drept combustibil sau pentru operatiunile de umplere, alte operatiuni de valorificare, cum ar fi valorificarea energetica (recuperarea de energie din incinerarea deşeurilor) operaţii prin care deşeurile sunt folosite pentru a inlocui un alt material ce ar fi fost folosit pentru a îndeplini o anumita funcţie sau prin care deşeurile sunt pregătite să indeplineasca aceasta funcţie, eliminarea deşeurilor*

Strategia Naţională de Gestionare a Deşeurilor aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1470/2004.
Strategia Naţională a fost elaborată de Ministerul Mediului şi Gospodăririi Apelor, în conformitate cu responsabilităţile ce îi revin ca urmare a transpunerii legislaţiei europene în domeniul gestionării deşeurilor şi conform prevederilor Ordonanţei de Urgentă a Guvernului nr. 78/2000 (*Directiva-cadru privind deşeurile nr. 75/442/EEC modificată prin Directiva 91/156/EEC şi Directiva nr. 1996/61/EC privind prevenirea şi reducerea poluării*).

Obiectivul general al Strategiei Naţionale de Gestionare a Deşeurilor este dezvoltarea unui sistem integrat de gestionare a deşeurilor eficient din punct de vedere economic şi care să asigure protecţia sănătăţii populaţiei şi a mediului.
Prevederile Strategiei ii sunt aplicabile pentru toate tipurile de deşeuri definite conform OUG nr. 78/2000.
Strategia Naţională de Gestionare a Deseurilor este cadrul ce stabileşte obiectivele Romaniei in domeniul gestionarii deseurilor după cum urmeaza:

- *Obiective strategice generale pentru gestionarea deşeurilor*
- *Obiective strategice specifice anumitor fluxuri de deşeuri*
- *Obiective strategice generale pentru gestionarea deşeurilor periculoase*
- *Obiective strategice specifice anumitor fluxuri de deşeuri periculoase*
- *Planul naţional de gestionare a deseurilor aprobat prin Hotararea Guvernului nr. 1470/2004, modificata si completata prin HG nr. 358/2007*

În vederea punerii în aplicare a Strategiei Naţionale de Gestionare a Deşeurilor, a fost elaborat Planul Naţional de Gestionare a Deşeurilor, care conţine detalii referitoare la acţiunile ce trebuie intreprinse pentru indeplinirea obiectivelor strategiei, la modul de desfasurare a acestor actiuni, inclusiv termene şi responsabilităţi. Prin Planul Naţional de Gestionare a Deşeurilor a fost realizată o analiză detaliată a sectorului deşeurilor din România şi au fost prevăzute măsuri de prevenire a generarii deşeurilor, de reducere a cantităţilor de deşeuri, precum şi metode de reciclare şi lista indicatorilor de monitorizare. Acesta include de asemenea acţiuni şi mijloace adecvate pentru conformarea cu Acquis-ul comunitar de mediu în domeniul gestionării deşeurilor.

Proiectul de Strategie de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti.

Proiectul Strategiei de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti are ca scop stabilirea direcţiilor de dezvoltare a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti pentru perioada 2012-2017.
Proiectul Strategiei de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucuresti este elaborata in conformitate cu prevederile:

- *Legii nr. 101/2006 a serviciului de salubrizare a localităţilor*
- *Legii nr. 51/ 2000 serviciilor comunitare de utilităţi publice*
- *Legii nr. 215/2001 a Administraţiei publice locale*
- *Legea nr. 211/15.11.2011 privind regimul deşeurilor*
- *Ordinului ANRSC nr. 110/2007 privind Regulamentul Cadru al Serviciului de salubrizare a localitatilor*

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

- *Planul de Gestionare al Deseurilor in Municipiul Bucuresti - aprobat prin HCGMB 353/2009*
- *Regulamentul de organizare si funcţionare a serviciilor publice de salubrizare în Municipiul Bucureşti - aprobat prin HCGMB nr.119/2010*
- *Normele de salubrizare şi igienizare ale Municipiului Bucuresti - aprobate prin HCGMB 120/2010*
- *Studiul "Managementului integrat al deşeurilor în zona Metropolitană"*

Strategia de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti specifică **principiile** pe baza carora este organizat şi trebuie să funcţioneze serviciul public de salubrizare locală:

- *protecţia sănătăţii publice*
- *autonomie locală şi descentralizată*
- *responsabilitatea faţă de cetăţeni*
- *conservarea şi protecţia mediului înconjurator*
- *calitatea şi continuitatea serviciului*
- *tarife echitabile şi accesibile tuturor consumatorilor*
- *nediscriminarea şi egalitatea tuturor consumatorilor*
- *transparenţa, consultarea şi antrenarea în decizii a cetăţenilor*
- *administrarea corecta şi eficientă a bunurilor din proprietatea publică şi a banilor publici*
- *securitatea serviciului*
- *dezvoltarea durabilă*

Obiectivele generale urmarite de Strategia de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti sunt:

- *îmbunatatirea condiţiilor de viaţă ale populaţiei*
- *susţinerea dezvoltării economico-sociale a localităţilor*
- *promovarea calităţii şi eficienţei serviciului de salubrizare*
- *stimularea mecanismelor economiei de piaţă*
- *dezvoltarea durabilă a serviciului*
- *gestionarea serviciului de salubrizare pe criterii de transparenţă, competitivitate şi eficienţă*
- *promovarea programelor de dezvoltare şi reabilitare a sistemului de salubrizare pe baza unui mecanism eficient de planificare multianuala a investiţiilor*
- *protecţia şi conservarea mediului înconjurator şi a sănătăţii populaţiei*
- *consultarea cu utilizatorii serviciului de salubrizare în vederea stabilirii polilicilor şi strategiilor locale şi regionale în domeniu*
- *adoptarea normelor locale referitoare la organizarea si funcţionarea serviciului de salubrizare, precum şi a procedurilor de delegare a gestiunii acestuia*
- *îndrumarea periodica a utilizatorilor asupra politicilor de dezvoltare a serviciului de salubrizare precum şi asupra necesităţii instituirii unor taxe speciale*
- *respectarea cerinţelor din legislaţia privind protecţia mediului referitoare la salubrizarea localităţilor*

Obiectivele specifice care urmaresc realizarea activitatilor serviciului public de salubrizare sunt:

- *Prevenirea producerii şi valorificarea deşeurilor (refolosire, reciclare, recuperare energetica), în conformitate cu ierarhia gestionării deşeurilor şi cerinţele **Strategiei Europene a Deşeurilor***, cu scopul decuplării creşterii cantităţilor de deşeuri de creşterea economică*
- *Realizarea ţintelor propuse, cu accent pe ţintele referitoare la depozitarea deşeurilor biodegradabile şi la deşeurile de ambalaje şi la deşeurile electrice şi electronice, asigurarea de investiţii pentru infrastructura necesară redirectionării deşeurilor biodegradabile de la depozitare*
- *modificări legislative necesare pentru îmbunătăţirea calităţii serviciului public de salubrizare*
- *Stabilirea investitiilor necesare **gestionării deşeurilor in Municipiul Bucureşti*****
- *Stabilirea obligaţiilor şi drepturilor persoanelor fizice şi juridice privind serviciul public de salubrizare*
- *Stabilirea condiţiilor de de desfasurare a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti, îmbunătăţirea colaborarii la nivel local pentru a se obţine performanţe mai bune în domeniu, o mai bună coordonare şi servicii mai bune*
- *Constientizarea si stimularea populatiei pentru colectarea selectiva urbana (colectarea separata) a deseurilor*
- *Modificarea comportamentului tradiţional în ceea ce priveşte concepţia faţă de deşeuri şi modul de gestionare al acestora, prin iniţierea de către Primaria Municipiului Bucureşti a unor acţiuni de comunicare şi suport şi prin creşterea angajamentului operatorilor economici şi populaţiei*

3.4 Activităţile specifice serviciului integrat de salubrizare locală

(a) Colectare

Colectare	strangerea, compostarea şi/sau regruparea (depozitarea temporara) a deseurilor, in vederea transportului lor (*conform Legii 426/2001*)
Colectarea deşeurilor urbane	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
Colectarea selectivă	proces de gestionare a deşeurilor municipale prin care materialele de origine casnică (domestică) care au un potenţial de reciclare (hârtie, carton, sticlă, plastic şi metal) sunt recuperate şi dirijate spre filierele de reciclare. Acest proces necesită o compostare "la sursă", o colectare separată a materialelor secundare şi tratamentul lor într-un centru de recuperare
Colectare "din uşă în uşă" (U-U)	mod de organizare a colectării selective în care numărul de persoane care produc deşeuri este usor identificabil iar containerul de stocare a deşeurilor este situat în imediata vecinatate a domiciliului producatorului sau a locului unde sunt produse deşeurile
Colectarea prin aport voluntar (AP)	mod de colectare a deşeurilor în care containerul de stocare a deşeurilor nu aparţine unui grup de producatori. Unul sau mai multe containere sunt amplasate astfel încat sa aiba acces liber pentru toate persoanele care îşi depun în mod voluntar deseurile în prealabil sortate. Containerele sunt puse la dispoziţia locuitorilor, pe drumul public, fie în centre de colectare voluntară, fie în parcările mari. Cele mai raspândite containere sunt cele

	pentru colectarea sticlei, pentru colectarea hârtiei şi suprafeţele cu grilaje pentru colectarea plasticului

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

Ordinul Ministerului Mediului si Gospodaririi Apelor nr. 1281/2005 stabileşte *modul de identificare a containerelor* pentru diferite tipuri de deşeuri în scopul colectarii selective şi anume:

culoare negru/gri	deşeuri nerecuperabile/nereciclabile
culoare maro	deşeuri compostabile/biodegradabile
culoare albastră	deşeuri de hartie si carton
culoare alba/verde	deşeuri de sticla alba/verde
culoare galbenă	deseuri de metal si plastic
culoare roşie	deseuri periculoase

(b) Transport

Tip deseuri	Modalitate de transport
deşeuri mixte	vehiculele cu suprastructura inchisa si cu o capacitate de compactare de 1:5 prin presare sau rotatie. Vehiculule de colectare trebuie sa poata manevra (incarca) de la pubele de 110 litri pana la containere de 1,1 m
fracţie reciclabilă (uscată)	mijloace de transport inchise făra compactare sau în cazul in care deseurile de sticla sunt manevrate (tratate) diferit, cu utilaje cu capacitate de compactare de 1:2
deşeurilor generate în instituţii, colectate in containere separate si deşeuri din construcţii şi demolări	vehicule pentru transportul containerelor
deseuri colectate selectiv de la populaţie	vehicule speciale, compartimentate pentru urmatoarele tipuri de deseuri: metale, plastic, sticla, hartie
deşeuri periculoase	operatori de transport autorizaţi, cu vehicule având suprastructura închisă, conform legislaţiei în vigoare,

- transportul deşeurilor de la insulele de colectare, respectiv a containerelor de la centrele de colectare se realizeaza cu vehicule cu suprastructura specială
- transportul containerelor mici (5-7 m^3) se realizeaza cu vehicule cu suprastructura cu elevatoare pe lanţ.
- transportul containerelor mari (20-30 m^3) se realizeaza cu vehicule cu suprastructură cu sistem elevator cu carlig.

Pentru containerele mari (20-30 m^3) umplute cu fracţii mixte de deşeuri reciclabile, cu deşeuri din construcţii şi demolări din staţiile de transfer sau centrele de colectare, transportul se realizează cu maşini echipate cu suprastructuri cu elevatoare cu cârlig

(c) Sortare

Principalele materiale sortate sunt:

- *hârtia şi cartonul*
- *plasticul*
- *sticla*
- *lemnul şi metalele*

- Instalaţiile de sortare separă din amestecul de deşeuri municipale şi din comerţ, fracţiile valorificabile de material
- Materialele din ambalaje reprezintă un procent important (*aprox. 15%)* în totalul deşeurilor menajere şi similare din comerţ şi industrie. O mare parte din ambalaje/deşeuri din ambalaje este recuperabilă când este stabilit şi organizat un sistem eficient de sortare.
- Instalaţiile de sortare a deşeurilor de ambalaje colectate în amestec (*plastic, sticla, metale etc.*) sunt instalaţii mai complexe din punct de vedere constructiv decât instalaţiile de sortare a hârtiei.

In 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 şi cele cu conţinut de poluanţi, care trebuie eliminate	**25%**

(d) Stocare

- În cadrul unitatilor de sortare trebuie asigurate zonele de depozitare, cele mai mari pentru deşeurile de hârtie, deşeurile de plastic, deşeurile biodegradabile de deşeuri verzi şi cele lemnoase, respectiv pentru deşeurile inerte.

-În cadrul unităţilor de sortare să se delimiteze o suprafata de 20-50 m2 care va fi acoperită, şi protejată împotriva precipitaţiilor. Suprafaţa trebuie amenajată cu pavaj impermeabil rezistent la acizi, chimicale şi hidrocarburi. Trebuie realizat un vas colector cu sistem de colectare impermeabilizat, si pantă pentru scurgere corespunzatoare.

- O alta posibilitate este de amplasare în cadrul unităţilor de sortare a unor containere prefabricate pentru deşeuri periculoase de dimensiuni mari (10-30 m^3) care prin construcţia compactă respectă cerinţele legislaţiei în vigoare. Containerele vor fi dotate cu protecţie împotriva atacului hidrocarburilor, acizilor şi a altor substanţe chimice, respectiv cu sistem de colectare a levigatului. În acest caz containerul poate să înlocuiască suprafeţele de depozitare acoperite. În ambele cazuri acumulatoarele trebuie colectate în recipiente etanşe, rezistente la acizi.

(e) Tratare- procedure de tratare a de seurilor

Proceduri fizice:	
-	Separare pe faze
-	Separarea componentelor
-	Alte proceduri fizice
-	Inglobare

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 operaţiune care are drept rezultat principal faptul că deşeurile servesc unui scop util prin înlocuirea altor materiale care ar fi fost utilizate într-un anumit scop sau faptul că deşeurile sunt pregătite pentru a putea servi scopului respectiv în întreprinderi ori în economie în general.

Valorificarea sorturilor rezultate din de deşuri se poate face prin:

valorificarea energetică	utilizarea deşeurilor combustibile pentru producerea de energie prin incinerare directă, împreună cu alte deşeuri sau separat, dar cu valorificarea căldurii
reutilizare	*conform H.G. nr. 448/2005:* orice operaţiune prin care componentele vehiculelor scoase din uz sunt utilizate în acelasi scop pentru care au fost concepute
refolosire	*conform H.G. nr. 448/2005:* orice operatiune prin care DEEE sau componentele acestora sunt utilizate in

	acelasi scop pentru care au fost concepute, inclusiv utilizarea în continuare a echipamentelor sau componentelor acestora predate la punctele de colectare, la distribuitori, la reciclatori ori la producători
reciclare	*conform H.G. nr. 448/2005:* reprelucrarea într-un proces de productie a materialelor continute in deseuri in acelasi scop ca cel initial sau in alte scopuri, cu exceptia valorificarii energiei
reciclare organică	*conform H.G. nr. 621/2005:* tratarea aeroba (compostare) sau anaeroba (biometanizare), în conditii controlate, utilizandu- se microorganisme, a părţilor biodegradabile ale deşeurilor de ambalaje, care produc reziduuri organice stabilizate sau metan.Depozitarea în depozite nu poate fi considerată reciclare organică.

(g) Eliminarea = orice operaţiune care nu este o operaţiune de valorificare, chiar şi în cazul în care una dintre consecinţele secundare ale acesteia ar fi recuperarea de substanţe sau de energie.

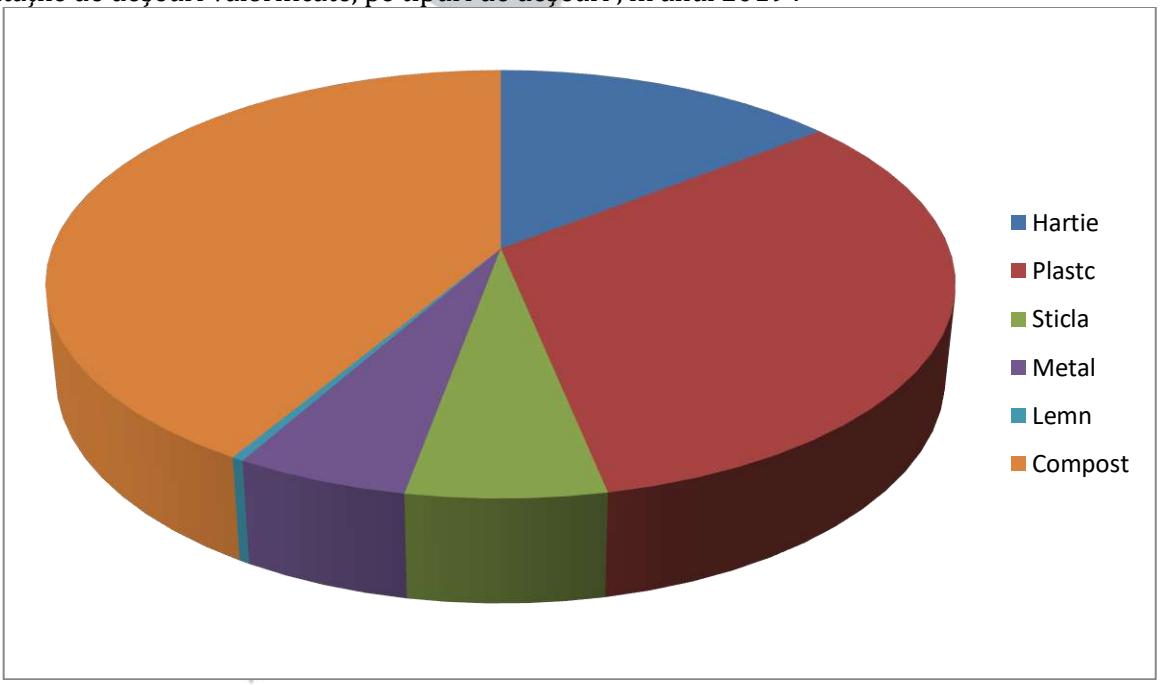
3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în Municipiul Bucureşti

(i) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 1

- Sectorul 1 se întinde pe o suprafata de **68 km²** şi are o populatie de **230 592 locuitori**.
- În raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 1 activitatea de salubrizare este desfaşurată 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 Bucureşti 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 salubrizare, în conformitate cu prevederile dispoziţiilor regulamentului de salubritate în aria administrativa a Sectorului 1.

În anul 2019, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de 134684,392 tone deşeuri, din care 3414,465 tone deşeuri colectate selectiv.

Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri , în anul 2019 :



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

1	*Salubrizare căi publice:*
-	*măturat manual şi întreţinere curăţenie străzi*
-	*măturat mecanizat*
-	*spălat carosabilul*
-	*razuit rigole - colectarea, transportul şi eliminarea deşeurilor stradale prin valorificare sau depozitare*

	la rampe ecologice
2	*colectare, transport şi sortare deşeuri municipale de la populaţie, instituţii publice, din comerţ şi industrie în vederea eliminării prin valorificare sau depozitare*
3	*colectare şi transport deşeuri provenite din activităţi de constructii în vederea eliminării prin valorificare sau depozitare*
4	*colectare şi trasport deşeuri periculoase în vederea eliminării/co-incinerarii de către firmele de profil autorizate*
5	*colectare şi transport în vederea valorificării, a deşeurilor reciclabile: hârtie-carton, material plastic, materiale feroase si neferoase, ambalaje de sticla si de seuri de echipamente electrice si electronice*
6	*vânzare sau închiriere de recipiente de precolectare destinat deşeurilor municipale si asimilabile*

De la ultima autorizare, serviciul de salubrizare în sectorul 1 a cunoscut îmbunătăţiri ale urmatoarelor activităţi:

I	*activitatea de colectare, transport şi depozitare a deşeurilor municipale provenite de la populaţie cât şi de la agenţi economici:*
-	*urmarirea zilnică de către personalul din teren a desfăşurării programelor de lucru alocate fiecarui utilaj/masină*
-	*colectarea deşeurilor municipale provenite de la populaţie se realizează în mare parte cu gunoiere, exceptia fiind dată de imposibilitatea acestora de intervenire pe alei sau străzi care sunt impracticabile din diferite motive (lucrări de modernizare rutieră, apă/canal etc.)*
II	*curaţenia căilor publice se realizează în regim de permanenţă*
III	*operaţiunea de măturat mecanizat se desfaşoară conform unui program aprobat, care la solicitarea beneficiarului poate suferi modificări permanente sau temporare*
IV	*operaţiunile de stropit şi spălat artere se desfasoară conform unui program aprobat, dar pot suferi modificări în funcţie de solicitările beneficiarului, prin marirea numărului de treceri*

Toate aceste operaţiuni sunt conforme şi îndeplinesc cerinţele impuse prin Secţiunea a 6-a din HCGMB nr. 119/2010, respectiv art.40-50.

În vederea realizării activităţii de colectare a deşeurilor de către persoanele fizice şi juridice producatoare de deşeuri S.C. Compania Romprest S.A. are la dispoziţie următoarele recipiente de colectare conform necesităţilor:

-	*containere metalice cu role, pentru depozitarea temporară a DEEE-urilor*
-	*recipiente pentru colectarea selectivă, tip clopot metalice de 2,5 m³ amplasate stradal (180 buc.)*
-	*recipienţi metalici de 1,1 m³ pentru colectarea selectivă, amplasaţi în zona ansamblelor rezidenţiale*
-	*coşuri stradale (14 000 buc.)*

- Pe raza sectorului 1, au fost iniţiate programe de constientizare şi colectare selectivă, Campanii de Educatie Ecologica în Şcoli, campanii de colectare a DEEE

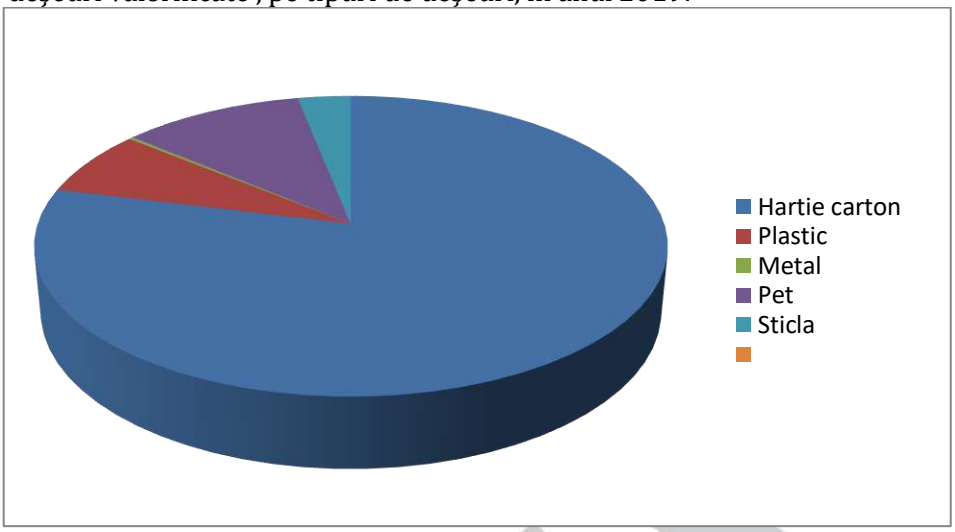
(ii) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 2

- Sectorul **2** se întinde pe o suprafata de **30 km²** şi are o populaţie de **360 938 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru sectorul 2 activitatea de salubrizare este desfaşurată de S.C. SUPERCOM S.A., în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (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 activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost încheiat Actul Adiţional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria sectorului 2 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile contractuale.

În anul 2019, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C. SUPERCOM S.A a fost de 129319,98 tone deşeuri, din care 1234,98 tone deşeuri colectate selectiv.

Cantităţile de deşeuri valorificate , pe tipuri de deşeuri, în anul 2019:



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

- *colectarea, transportul şi depozitarea dşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice şi asociaţii de locatari*
- *dotarea clienţilor cu europubele*
- *colectarea şi transportul deşeurilor voluminoase de la populaţie*
- *curăţarea căilor publice*
- *deszăpezirea (combaterea poleiului şi îndepartarea gheţii şi a zăpezii*
- *colectarea (preselectarea)diferenţiată a materialelor recuperabile*

Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în conditiile în care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizaţia sau Primăria Municipiului Bucureşti considera că salubritatea publică este compromisă, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijentă în modul de execuţie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

- Pentru eficientizarea activităţii şi pentru a avea un control mai bun asupra prestaţiei serviciilor, sectorul 2 a fost împarţit în **20 de zone**, fiecare zona fiind deservită de o autospecială compactoare şi o echipă de lucru.
- Activitatea de precolectare, colectare, transport şi depozitare reziduri solide menajere, se desfasoară în cadrul Sectorului menajer din cadrul departamentului Salubrizare Urbană.
- Ritmul de colectare a deşeurilor menajere de la asociaţiile de proprietari şi locuinţe individuale este de minim doua ori pe saptamană, în zilele stabilite de comun accord cu beneficiarii prin contract.
- în perioada 01.11.2010-31.12.2012, S.C. SUPERCOM S.A. a achiziţionat Uzina de sortare/pretratare deşeuri solide municipale cu o capacitate de procesare de 125.000 tone/an în valoare de 5.950.000 euro,
- pentru realizarea serviciului de salubrizare în sectorul 2, societatea deţine **instrumente de lucru**:

- *europubele de 120 şi 240 litri*
- *containere de 1,1 mc*
- *containere de 4-32 mc*
- *perii*
- *mături sorg*
- *saci*
- *racuri*
- *lopeţi*
- *târnacoape*

precum şi **utilaje/echipamente**:

- *autogunoiere 22 mc*
- *autogunoiere 18 mc*
- *autogunoiere 18 mc*
- *autogunoiere 16 mc*
- *autogunoiere 6 mc*

- *autogunoiere 5 mc*
- *smiremorcă MAZZOCHIA 60 mc*
- *smiremorcă MAZZOCHIA 43 mc*
- *Autocontainieră Huk 18 mc*
- *autoutilitară 2 mc*
- *autoutilitară 4 mc*
- *remorcă transcontainer 18 mc*
- *autobasculantă 16 mc*
- *autobasculantă 19 mc*
- *autobasculantă 9 mc*
- *remorci MARSA 9 mc*
- *semiremorci MEILLER-KIPPER 29 mc*
- *automăturătoare 6 mc*
- *automăturătoare 0,5-2 mc*
- *tractor U 683DT*
- *tractor U 650*
- *încarcator frontal*
- *maşină încărcat zăpada AMKADOR*
- *autocare/ microbuze*
- *autoutilitară dacia*
- *automacara*
- *atelier mobil IVECO*

- Ritmul de colectare a deşeurilor menajere de la asociaţiile de proprietari şi locuinţe individuale este de minim doua ori pe saptamană, în zilele stabilite de comun accord cu beneficiarii prin contract.
- pentru depozitarea deşeurilor voluminoase, S.C. SUPERCOM S.A. pune la dispoziţia asociaţiilor de proprietari şi locuinţelor individuale, la solicitarea acestora, containere de 4,7mc si 10 mc.
- activitatea de colectare selectivă a deşeurilor desfaşurată de S.C. SUPERCOM S.A. urmareşte realizarea urmatoarelor obiective specifice:

- *creşterea calităţii conţinutului de material selectat şi scaderea treptată de deşeuri (altele decât cele propuse la precolectare)*
- *crearea şi monitorizarea unui sistem eficient de colectare selectivă*
- *introducerea tuturor unităţilor scolare în sistemul de colectare selectivă*
- *implicarea agenţilor economici în proiecte în care consumatorii să fie determinaţi să returneze ambalajele refolosibile*
- *scăderea cantităţii de deşeuri depuse la rampă*
- *cuprinderea tuturor potenţialilor producatori de deşeuri în sistemul de colectare selectivă*

- Sistemul de colectare selectivă a DEEE-urilor a fost bine implementat pe raza sectorului 2, autorităţile fiind implicate activ în desfăşurarea acestei activităţi. S.C. SUPERCOM S.A. a infiintat şi organizat două centre de colectare selectivă destinate DEEE-urilor (zona Obor, zona Pantelimon)

(iii) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 3

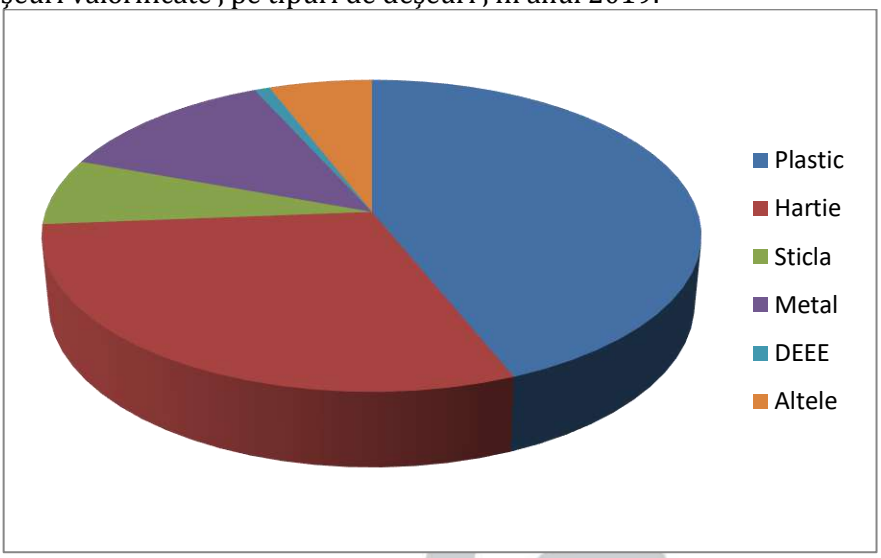
- Sectorul **3** se întinde pe o suprafaţă de **33 km²** şi are o populaţie de **396051 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru Sectorul 3 activitatea de salubrizare este desfaşurată de S.C. ROSAL GRUP S.A., în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (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 activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat Actul Aditional nr. 1 / 2000 prin care Primaria Sectorului 3 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile si obligaţiile contractuale.

În anul 2019, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C. ROSAL GRUP S.A a fost de 117165,37 tone deşeuri, din care 705, 7 tone deşeuri colectate selectiv.

Începând cu data de 15.09.2018 toţi cetăţenii Sectorului 3 au fost inştinţaţi să depună demersurile legale pentru a avea un contract de prestări servicii încheiat cu Direcţia Generală de Salubritate Sector 3, singura instituţie abilitată de lege să desfăşoare activitatea de salubritate de raza Sectorului 3, orice

alt operator de salubritatea de drept public sau privat nu mai poate desfăşura activitatea de ridicare a deşeurilor menajere de la populaţia Sectorului 3.
Cantităţile de deşeuri valorificate , pe tipuri de deşeuri , în anul 2019:



Activităţile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate sunt:

- *colectare, transport si depozitare de deseuri menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice si asociaţii de locatari*
- *dotare clienti cu pubele*
- *colectare şi tansport deşeuri voluminoase de la populaţie*
- *curaţare căi publice*
- *deszăpezire (combatere polei şi îndepartare gheaţă si zăpadă)*
- *colectare (preselectare) diferenţiată a materialelor recuperabile*
- *colectare taxelor locale speciale de salubritate şi respectiv de igienizare*

Durata Contractului este de 5 ani, cu drept de prelungire în condiţiile în care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizaţia sau Primaria Municipiului Bucureşti consideră că salubritatea publică este compromisa, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijenta in modul de executie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

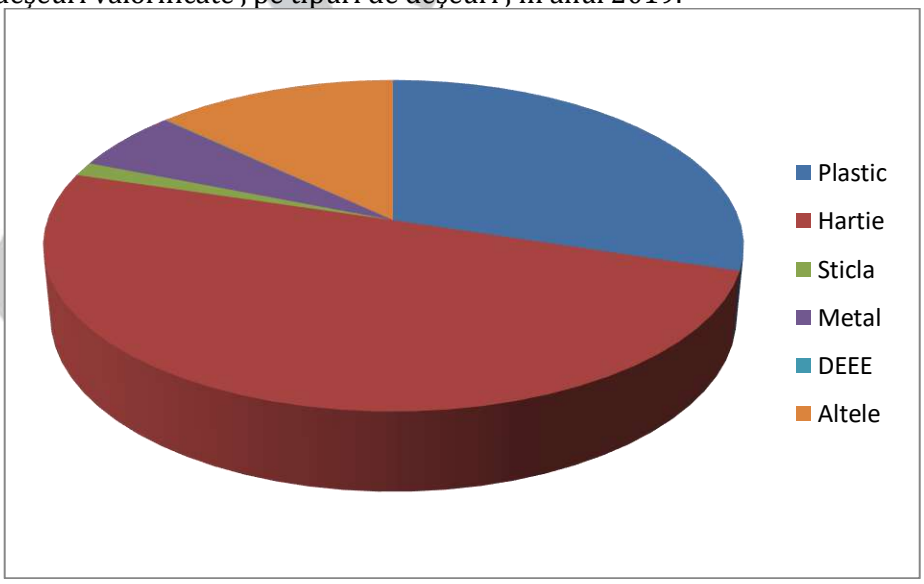
- pentru realizarea serviciului de salubrizare în sectorul 3, societatea detine containere metalice de 4,*4 m³, 5,5 m³, 12 m³, 18 m³, 22 m³*, precum si autocontainere si utilaje/echipamente*:*

- *autogunoiere mici*
- *automaturatori -mici, mijlocii si mari*
- *autostropitori*
- *autocontainere*
- *autocontainere Hack*
- *autobasculante*
- *sărăriţe*
- *utilitare*
- *tractoare*
- *autovidanje*
- *automacarale*
- *remorci*
- *Hook Actros cu lama si sararita*
- *Basculante Atego cu lama si sararita*
- *Perii Atego cu lama*
- *Unimog cu lama si sararita*
- *Gunoiere Atego si Axor*

- pentru desfăşurarea fluentă a serviciilor de salubrizare menajeră, S.C. ROSAL GRUP S.A. a dotat asociaţiile de locatari, agenţii economici şi instituţiile publice cu europubele, eurocontainere şi containere, după caz, recipiente care respectă normele europene privind protecţia mediului (pentru

situaţii deosebite - deteriorari, furturi - societatea are constituită o rezervă tampon de europubele şi eurocontainere).
- începand cu anul 2003, parcul auto al operatorului serviciului de salubrizare în sectorul 3 a fost înlocuit cu utilaje şi echipamente peformante, în conformitate cu norma Europeana privind protecţia mediului (Euro 3 si Euro 4). Astfel, parcul auto a fost schimbat în proportie de 90% cu o investiţie de14 mil de Euro
De asemenea, au fost achiziţionate, începand cu anul 2012, *autogunoiere, autocontainere, autoperi, autostropitori, Unimoguri, autobasculante şi diferite tipuri de utilaje: buldozere, Wolla, gredere*.
Autoperiile sunt adaptate, în timpul iernii, pentru operaţia de deszăpezire, prin ataşarea de pluguri, iar autostropitorile sunt folosite ca sărărite, pentru împrastierea soluţiei antiingheţ.
- societatea are un program propriu de supraveghere, monitorizare şi dispecerat a tuturor serviciilor de salubrizare prestate, în concordanţă cu prevederile legislaţiei europene şi naţionale asupra acestei activităţi respectând în totalitate procedurile de lucru cu privire la calitate şi mediu (asigură un serviciu de dispecerat în regim continuu de 24 de ore, care preia şi rezolva în timpul cel mai scurt, toate sugestiile şi reclamaţiile primite)

(iv) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 4
- Sectorul **4** se întinde pe o suprafaţă de **32 km²** şi are o populaţie de **302 431 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru Sectorul 4 activitatea de salubrizare era desfăşurată de S.C.RER Ecologic Service Bucuresti- REBU S.A. , în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 4 , încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).
Contractul de prestări servicii publice de salubrizare încheiat între Consiliul Local al Sectorului 4 şi SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI SA, a expirat în data de 10.01.2017, fiind prelingit pe o durată de trei luni , pana la data de 10.04.2017. Ulterior, începănd cu data de 11.04.2017 Consiliul Local al Sectorului 4 a aprobat asigurarea continuităţii serviciului public de salubrizare pe raza Sectorului 4 al Municipiului Bucureşti, prin încheietrea Contractului de delegare temporară a gestiunii serviciului de salubrizare, cu SC Amenajarea Domeniului Public Sector 4 SA, în conformitate cu prevederile art. 31 din Legea nr.98/2016, privind achiziţiile publice.Contractul este valabil până la data încheierii Contractului de delegare a gestiunii serviciului public de salubrizare cu un operator economic desemnat în urma unei proceduri, cu respectarea principiilor reglementate de legea achiziţiilor publice şi de legislaţia în materie.
Cantităţile de deşeuri valorificate , pe tipuri de deşeuri , în anul 2019:



Activităţile prestate de SC Amenajarea Domeniului Public Sector 4 SA, în baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate în sectorul 4, sunt:

- *colectare, transport şi depozitare de deşeuri menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociaţii de locatari*
- *dotare clienţi cu pubele*

-	*colectare şi tansport deşeuri voluminoase de la populaţie*
-	*curăţare căi publice*
-	*deszăpezire (combatere polei si indepartare gheata si zapada)*
-	*colectare (preselectare) diferentiata a materialelor recuperabile*
-	*colectare taxelor locale speciale de salubritate şi respectiv de igienizare*

(v) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 5

- Sectorul **5** se întinde pe o suprafaţă de **28 km²** şi are o populatie de **294 695 de locuitori**.
- Activitatea de salubrizare stradală este asigurată în sectorul 5 de S.C. AMENAJARE EDILITARA SI SALUBRIZARE S.A, în baza Contractului de delegare a gestiunii pentru activitatile de salubrizare menajera, stradala si deszapezire la nivelul sectorului 5 încheiat cu Primaria Sectorului 5 în conformitate cu prevederile HCL Sector 5 nr. 121/27.06.2019, iar colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice şi asociaţii de locatari de către S.C. REBU S.A.

Activităţile prestate de S.C. AMENAJARE EDILITARA SI SALUBRIZARE S.A. se desfasoara conform HCL nr. 213/26.09.2019, Anexa 2, incepand cu data de 01.10.2019, în baza Contractului cadru de prestare a serviciului de salubrizare a localitatilor astfel:

1	*Colectare separata si transportul separate al deseurilor municipalesi al deseurilor similare provenind din activitati comerciale, colectarea si transportul deseurilor provenite din locuinte generate din activitati de reamenajare si rebilitare interioara si /sau exterioara acestora, maturare,spalare, stropire si intretinere a cailor publice*
2	*curăţarea şi transportul zăpezii de pe căile publice şi menţinerea în funcţiune a acestora pe timp de polei sau de îngheţ (serviciul de iarnă)*

Contractul are o durată de 5 ani, începand cu data de 01.10.2019 cu posibilitatea de prelungire conform legii.

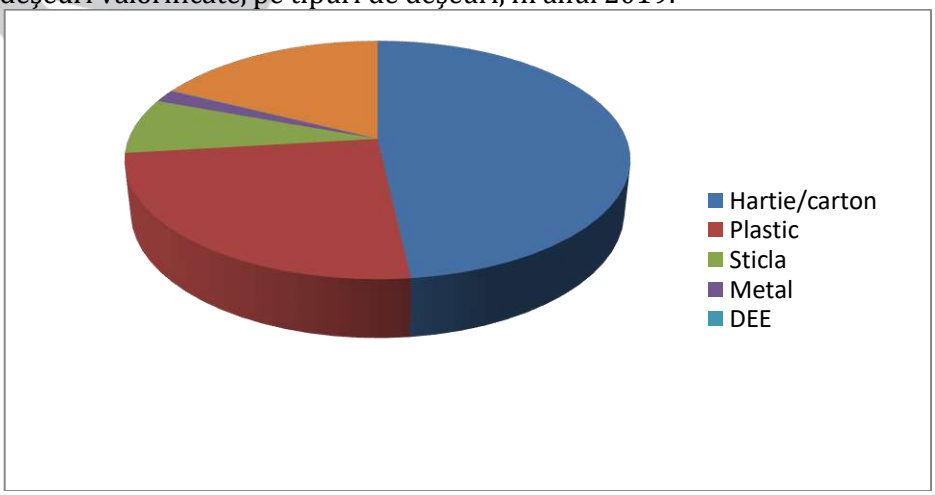
(vi) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 6

- Sectorul **6** se întinde pe o suprafaţă de **37 km²** şi are o populaţie de **362 113 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru Sectorul 6 activitatea de salubrizare este desfăşurată de S.C. URBAN S.A., în baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate în sectorul 6 nr. 1153/1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (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 activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat un Act Adiţional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile contractuale.

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

Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri, în anul 2019:



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

- *colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilabilele acestora*
- *colectarea deşeurilor reciclabile*
- *curăţarea căilor publice*
- *deszăpezirea*
- *colectarea şi transportul deşeurilor voluminoase de la populaţie*
- *colectarea, transportul şi depozitarea controlată a deşeurilor rezultate din activităţi de construcţii şi demolări*

Activitatea de curăţare a drumurilor publice se desfasoară în scopul aducerii domeniului public în stare de curaţenie şi presupune urmatoarele operaţii:

- *măturatul carosabilului*
- *măturatul trotuarelor*
- *măturatul staţiilor de transport în comun*
- *măturatul locurilor de parcare*
- *menţinerea curăţeniei*
- *ridicarea obiectelor abandonate*
- *spălatul şi stropitul carosabilului*
- *răzuitul rigolelor*
- *descărcarea şi depozitarea deşeurilor stardale în depozite autorizate*

Prin acte adiţionale, au fost suplimentate programele de prestatie şi s-a ajuns la organizarea activităţii în mai multe schimburi.

Astfel, activitatea de curaţenie cai publice se desfăşoară în doua schimburi de 12 ore (12 cu 24), în fiecare zi. În cursul zilei predomină acţiunea de întretinere, în special în zonele aglomerate şi arterele slab illuminate care nu pot fi salubrizate pe timpul noptii.

- În vederea realizării activităţii de colectare a deşeurilor de la persoanele fizice si juridice producatoare de deseuri SC URBAN SA pune la dispoziţie recipiente de colectare conform necesităţilor: *Europubele 120l, 240l, 1,1litri; containere de 4,7m^3,10m^3, 14m^3, 18m^3, 20,31m^3 si precontainere*.

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

La aceasta categorie de clienţi dotarea constă în europubele de *240 l* sau eurocontainere de 1,1 m^3. Suplimentar, se acordă câte 8 saci de apartament pentru colectarea de deşeuri recuperabile şi semestrial, la cerere, un container metalic de 4 m^3.

Agenţii economici din Sectorul 6, precum şi din restul Municipiului Bucureşti, au posibilitatea să aleagă, contra cost sau prin închiriere, categoria de recipiente necesare, în funcţie de cantitatea şi natura deşeurilor generate.

- Pentru realizarea programelor corespunzatoare acestei categorii de prestaţii, 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 deşeurilor 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 şi proiecte de colectare separate a acestor tipuri de deşeuri, destinate populaţiei.
- începand din anul 2008 în Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separată a deşeurilor menajere. Activitatea de colectare separată a deşeurilor menajere de la populaţie 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 ţarcuri*
- *colectare prin aport voluntar (AP2), cu recipiente tip clopot, de capacitate 3mc*
- *colectare din uşă în uşă (U-U), cu saci sau europubele de 120 sau 240l (în special pentru zona blocurilor P + 8) şi pentru gospodăriile individuale (implementat în anul 2011)*

- Pe langa activitatea de colectare a deşeurilor reciclabile, S.C. URBAN S.A. asigură şi următoarele activităţi:

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

- S.C. URBAN S.A. presteaza activitatea de colectare a deşeurilor voluminoase pentru abonaţii firmei în condiţiile existentei unei solicitări scrise. Serviciul este gratuit în condiţiile contractuale de acordare semestrială a unui container de 4 mc.

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

- societatea a iniţiat în luna mai 2009 un proiect care consta în prelucrarea deşeurilor provenite din activităţile curente de colectare, cu scopul obţinerii unui amestec ce poate fi co-incinerat în cuptoarele fabricilor de ciment reducând astfel cantitatea de deşeuri eliminate prin depozitare.
- Dispeceratul S.C. Urban S.A. cu program permanent de funcţionare, are rolul de a prelua reclamaţii, numerele de telefon fiind disponibile pe site-ul societăţii şi pe facturile emise. În registrul reclamaţiilor se trec datele de contact ale reclamantului, data şi ora reclamaţiei şi data şi ora rezolvării. În cazul reclamaţiilor scrise se raspunde în maximum 30 de zile de la inregistrarea acestora.

Societatea se asigură de monitorizarea reclamaţiilor cu scopul identificării cauzei şi prevenirii repetării lor, cauzele sunt investigate şi sunt luate măsuri pentru respectarea cerinţelor de calitate a serviciilor prestate.

- Pe raza sectorului 6, au fost iniţiate programe de constientizare şi colectare selectivă, 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

AMRSP

Capitolul 4. Activitatea de urmărire a aplicării reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubizare Locală desfaşurata de AMRSP (01.01.2019 - 31.12.2019)

Pentru eficientizarea serviciului public de salubrizare şi pentru punerea în conformitate cu legislaţia în vigoare, avand în vedere atribuţiile prevazute în Statutul A.M.R.S.P., aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 339/2009, completat şi modificat prin H.C.G.M.B. nr.112/2012, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubrizare Locală a iniţiat demersurile necesare în vederea organizării unor consultări cu operatorii serviciului de salubrizare din Municipiul Bucureşti: 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 discuţiilor purtate cu operatorii serviciului de salubrizare, s-au analizat aspecte legate de activitatea operatorilor de salubritate şi problemele cu care se confruntă acestia în sectoarele în care îşi desfăşoară activitatea.

În scopul demarării procesului de monitorizare a indicatorilor de performanţă ai Serviciului Public Integrat de Salubrizare Locală, AMRSP a înaintat operatorilor serviciului de salubrizare din Municipiul Bucureşti o propunere privind formatul bazelor de date specifice fiecarui indicator în parte, în care fiecare operator îşi va introduce toate informaţiile relevante pentru evaluarea corecta a performanţelor acestuia în perioada desfăşurării serviciului public de salubrizare.

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

(a) Indicatorii de Performanţă ai Serviciului public Integrat de Salubrizare Locală grupaţi pe activităţi specifice Serviciului de Salubrizare.

1	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI
1.1	**CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE**
a.	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
b.	Procentul de contracte de la litera a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice
c.	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile.
d.	Numărul de solicitari de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi.
1.2	**MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE**
a.	numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.
b.	numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate , raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori.
c.	Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b) care s-au dovedit justificate.
d.	Procentul de solicitări de la lit.c)care au fost rezolvateîin mai puţin de 5 zile lucrătoare
e.	Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale
f.	Numărul anual de sesizări din partea agenţilor de sanătate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale.
g.	Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate.
h.	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.
i.	Penalitatile totale contractuale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati.
j.	Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată.
k.	Cantitatea totală de deşeuri din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri

	colectată.
l.	Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori.
m.	Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.1) care s-au dovedit justificate.
n.	Procentul de solicitări de la lit. m) care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice.
o.	Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile.
1.3	**FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR**
a.	Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.
b.	Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.
c.	Procentul din reclamaţiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate.
d.	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise , pe categorii de activităţi utilizatori.
e.	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţatile de servicii prestate,pe activităţi şi categorii de utilizatori.
1.4	**RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR**
a.	Numărul de sesizări scrise raportate la numărul total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori.
b.	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice.
c.	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi întemeiat
2.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI**
2.1	**INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI**
a.	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă
b.	Numărul de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate.
2.2	**INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE**
a.	Numărul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii.
b.	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a) raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii.
c.	Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.

4.2 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în anul 2019

Monitorizarea performanţelor serviciului public de salubrizare din Municipiul Bucureşti s-a realizat la nivelul fiecarui operator al serviciului, analizandu-se atât modul de constituire a bazelor de date cu informaţii despre fiecare indicator de calitate în parte, dar şi modul în care operatorii au determinat valorile acestor indicatori reprezentand de fapt nivele de performanţă realizate în activităţile specifice.
Valorile Indicatorilor de Performanţă realizaţi în cursul anului 2019 de operatorul serviciului de salubrizare în sectorul 1, S.C. ROMPREST SERVICE S.A. sunt prezentaţi în continuare.
S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr. 1401/23.05.2019, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2019*, care contine urmatoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I - 2019		
			Ian	Feb	Mart
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*87,50*	*94,44*	*94,44*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*88,89*	*95,19*	*94,64*
	Instituţii publice		*66,67*	*93,33*	*100*
	Total trimestru		**93,46**		
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		*0*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*73,33*	*88,89*	*98,28*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, 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 precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	1,1mc menajer				
	120 l menajer				
	240 l menajer				
	1,1 mc reciclabil				
	120 l reciclabil				
	240 l reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea de deşeuri colectate selectiv	t	*201,98*	*209,73*	*210,31*
	Cantitatea totală de deşeuri		*8943,28*	*10013,73*	*13513,17*
	Total trimestru		**1,92**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*28,97*	*12,18*	*27,71*
	Total trimestru		**23,27**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totala de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*13,36*	*14,77*	*19,01*
	Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate	t	*1195,16*	*1478,66*	*2568,66*
	Cantitatea totală de deşeuri colectate		*8943,28*	*10013,73*	*13513,17*
	Total trimestru		**16,15**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*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 puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,17*	*0,29*	*0,47*
	Total trimestru		**0,30**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizator**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii 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 activităţi şi utilizatori**	%	*58,50*	*6,20*	*0,47*
	Total trimestru		**23,82**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,15*	*0,31*	*0,33*
	Agenţi economici		*2,56*	*2,90*	*2,97*
	Instituţii publice		*4,08*	*4,58*	*5,23*
	Stradal		*0,01*	*0,01*	*0,02*

	Total trimestru		**0,59**		
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**	%	*99,75*	*100*	*100*
	Total trimestru		**99,93**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0,07**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.1.b	**Nr. de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalitaţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă ai serviciului de salubrizare* realizaţi de **S.C. ROMPREST SERVICE S.A** în sectorul 1, în trimestrul I - 2019.

În data de 04.06.2019, respectiv 13.06.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C .COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g Cantitatea de deșeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deșeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor;*

Operatorul serviciului, **S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim.I-2019*

- *Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2019*
- *Centralizator gestionare deşeuri trim. I-2019*
- *Centralizator valoare rezultata din valorificarea deseurilor / valoare aferenta activitatii de colectare*

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

Indicatorul 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***

Ianuarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*1*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*45*	*33*	*0*	*0*
Total	**48**	**33**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	73%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituţii publice	Nu este cazul

Februarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*4*	*4*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*36*	*32*	*0*	*0*
Total	**42**	**38**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	89,%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituţii publice	100%

Martie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*58*	*57*	*0*	*0*
Total	**60**	**59**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	Nu este cazul

Procentul pentru operatorii economici	**98%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din150 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 130 au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 98%

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Ianuarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**240l**	*46*	*46*	*0*	*0*	
2	**2,5mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
3	**4mc**	*24*	*24*	*0*	*0*	
4	**5mc**	*4*	*4*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*17*	*17*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*15*	*15*	*0*	*0*	
7	**12mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
10	**24mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
Total		**117**	**117**			

Februarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**240l**	*93*	*93*	*0*	*0*	
2	**1,1mc**	*5*	*5*	*0*	*0*	
3	**4mc**	*23*	*23*	*0*	*0*	
4	**5mc**	*12*	*12*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*15*	*15*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*14*	*14*	*0*	*0*	
7	**12mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
10	**24mc**	*4*	*4*	*0*	*0*	
Total		**171**	**171**	**0**	**0**	

Martie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**240l**	*158*	*158*	*0*	*0*	
2	**4mc**	*13*	*13*	*0*	*0*	
3	**5mc**	*8*	*8*	*0*	*0*	
4	**7mc**	*23*	*23*	*0*	*0*	
5	**10mc**	*18*	*18*	*0*	*0*	
6	**12mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
7	**15mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
9	**24mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
Total		**228**	**228**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8943,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	201,98

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10013,73
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	209,73

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13513,17
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	210,31

Procentul indicatorului este de 1,92%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8943,28
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	2590,49

Februarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10013,73
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1220,16

Martie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13513,17
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	3744,32

Procentul indicatorului este de 23,27%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8943,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8943,28

Februarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10013,73
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10013,73

Martie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13513,17
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	13513,17

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**9030,00**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**5420704,02**

Februarie 2018

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**15215,00**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**5319639,52**

Martie 2018

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**23885,40**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**5082032,79**

Procentul indicatorului este de 0,30%

4.2.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 în trimestrul II - 2019

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr 2390/14.08.2019, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2019*, care conţine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2019		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*88,89*	*84,21*	*88,89*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*85,71*
	Agenţi economici		*79,52*	*71,49*	*74,36*
	Instituţii publice		*85,71*	*92,31*	*80,00*
	Total trimestru		**76,11**		
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*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*61,54*	*68,57*	*65,71*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*50,00*	*100*
	Total trimestru		**67,00**		
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii**	%			

	prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi				
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer				
	120 l menajer				
	240 l menajer				
	1,1 mc reciclabil				
	120 l reciclabil				
	240 l reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		*7*	*3*	*3*
	Sesizari din partea agenţilor de protecţie a mediului		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*1,48*	*2,30*	*2,31*
	Stradal				
	Total trimestru		**1,96**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*24,54*	*34,73*	*31,84*
	Total trimestru		**29,61**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*44,99*	*17,78*	*21,17*
	Stradal				
	Total trimestru		**30,22**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*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 puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la**	%	*0,18*	*1,24*	*0,76*

	valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile				
	Total trimestru		0,54		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*Nu este czul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	52,31	49,40	46,10
	Total trimestru		**49,19**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Stradal		*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 activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,22*	*0,18*	*0,42*
	Agenţi economici		*3,31*	*4,53*	*3,60*
	Instituţii publice		*5,23*	*4,33*	*4,00*
	Stradal		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Total trimestru		**0,79**		
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**	%	*99,45*	*97,80*	*98,94*
	Total trimestru		**98,68**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*0,36*	*0*	*0*
	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0,11**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				

2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		0	0	0
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile 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
Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performaţă ai serviciului de salubrizare* realizaţi de **S.C. ROMPREST SERVICE S.A** în sectorul 1, în trimestrul II - 2019.
În data de**,** 27.08.2019, respectiv 17.09.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICES.A.bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*

Operatorul serviciului, S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II - 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.II-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Aprilie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*7*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*52*	*32*	*0*	*0*
Total	**59**	**39**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**62%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Mai 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*2*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*70*	*48*	*0*	*0*
Total	**73**	**50**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**69%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**50%**

Iunie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*1*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*70*	*46*	*0*	*0*
Total	**71**	**47**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**Nu este cazul**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**66,00%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 203 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 136 au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.
Procentul indicatorului este de 67,00%

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Aprilie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	240l	*77*	*77*	*0*	*0*	
2	4mc	*24*	*24*	*0*	*0*	
3	5mc	*5*	*5*	*0*	*0*	
4	7mc	*20*	*20*	*0*	*0*	
5	10mc	*12*	*12*	*0*	*0*	
6	15mc	*2*	*2*	*0*	*0*	
7	20mc	*3*	*3*	*0*	*0*	
8	24mc	*1*	*1*	*0*	*0*	
Total		**144**	**144**	**0**	**0**	

Mai 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	*4*	*4*	*0*	*0*	
2	240l	*118*	*118*	*0*	*0*	
3	4mc	*17*	*17*	*0*	*0*	
4	5mc	*6*	*6*	*0*	*0*	
5	7mc	*17*	*17*	*0*	*0*	
6	10mc	*16*	*16*	*0*	*0*	
7	15mc	*2*	*2*	*0*	*0*	
8	20mc	*1*	*1*	*0*	*0*	
9	24mc	*1*	*1*			
Total		**182**	**182**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	240l	*98*	*98*	*0*	*0*	
2	4mc	*13*	*13*	*0*	*0*	
3	5mc	*7*	*7*	*0*	*0*	
4	7mc	*13*	*13*	*0*	*0*	
5	10mc	*7*	*7*	*0*	*0*	
6	12mc	*1*	*1*	*0*	*0*	
7	15mc	*3*	*3*	*0*	*0*	
8	20mc	*3*	*3*	*0*	*0*	
9	24mc	*3*	*3*	*0*	*0*	
Total		**148**	**148**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	16600,01
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	245,51

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11597,41
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	266,68

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11135,59
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	3545,16

Procentul indicatorului este de 1,96%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Apilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	16600,01
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	4073,27

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11597,41
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	4027,53

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11135,59
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	3545,16

Procentul indicatorului este de29,61%.

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	16600,01
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	16600,01

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11597,41
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11597,41

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11135,59
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11135,59

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**26575,00**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**14805200,90**

Mai 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**71199,12**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**5754567,84**

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**38041,16**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**5024892,00**

Procentul indicatorului este de0,54%

4.2.3 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în trimestrul III - 2019

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr. 3234/11.11.2019, cu *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2019*, care conţine urmatoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de Salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2019		
			Iulie	August	Sept
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*88,89*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*74,49*	*88,59*	*87,50*
	Instituţii publice		*99,44*	*81,82*	*95,83*
	Total trimestru		**84,53**		
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*	*50*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*66,67*	*72,55*	*84,78*
	Instituţii publice		*50*	*100*	*60*
	Total trimestru		**75,18**		
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii**	%			

	prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi				
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,42*	*2,17*	*2,37*
	Total trimestru		**2,32**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*29,57*	*29,05*	*22,69*
	Total trimestru		**27,15**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*19,03*	*18,12*	*18,28*
	Total trimestru		**18,48**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii 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 puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*25*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**28,57**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,06*	*1,57*	*0,74*
	Total trimestru		**0,71**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Numărul de reclamaţii privind facturarea		*4*	*3*	*0*
	Numărul total de utilizatori		*240247*	*240247*	*240247*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*50*	*66,67*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**57,14**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*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 activităţi şi utilizatori**	%	0,52	0,84	3,69
	Total trimestru		**1,83**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi 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 activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,69*	*0,38*	*0,38*
	Agenţi economici		*2,84*	*2,61*	*2,28*
	Instituţii publice		*6,62*	*6,62*	*6,29*
	Stradal		*0,02*	*0,02*	*0,01*
	Total trimestru		**0,82**		
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**	%	*99,58*	*98,30*	*99,67*
	Total trimestru		**99,18**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare-Eco Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă ai serviciului de salubrizare* realizaţi de **S.C. ROMPREST SERVICE S.A** în sectorul 1, în trimestrul III – 2019

În data de 19.11.2019 respectiv 05.12.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICES.A. bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare, au fost au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare. Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *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;
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g. Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j. Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.l. Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m. Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o. Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim III - 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.III-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim III-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim III-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Iulie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*2*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*72*	*48*	*0*	*0*
Total	**76**	**51**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**67%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**50%**

August 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*2*	*2*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*1*	*1*	*0*	*0*

Operatori economici	*102*	*74*	*0*	*0*
Total	**107**	**79**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**73%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Septembrie 2019

Categ. de utilizatori	**Tipuri de activitati**			
	Menajer		**Reciclare**	
	Nr. total de solicitări de modificări	**Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile**	**Nr. total de solicitări de modificări**	**Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile**
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*5*	*3*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*1*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*92*	*78*	*0*	*0*
Total	**99**	**82**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**50%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**85%**
Procent pentru instituţii publice	**60%**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 282 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 212 au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Procentul indicatorului este de 75,18%

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Iulie 2019

Nr. crt.	**Tip şi dimensiuni**	**Număr recipiente**				**Observaţii**
		Menajer		**Stradal**		
		Solicitări recipiente	**Recipiente asigurate**	**Solicitări recipiente**	**Recipiente asigurate**	
1	**240l**	*163*	*163*	*0*	*0*	
2	**1.1mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
3	**4mc**	*5*	*5*	*0*	*0*	
4	**5mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*14*	*14*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*6*	*6*	*0*	*0*	
7	**12mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
10	**24mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
Total		**200**	**200**	**0**	**0**	

August 2019

Nr. crt.	**Tip şi dimensiuni**	**Număr recipiente**				**Observaţii**
		Menajer		**Stradal**		
		Solicitări recipiente	**Recipiente asigurate**	**Solicitări recipiente**	**Recipiente asigurate**	
1	**240l**	*178*	*178*	*0*	*0*	
2	**1.1mc**	*6*	*6*	*0*	*0*	
3	**4mc**	*11*	*11*	*0*	*0*	
4	**5mc**	*11*	*11*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*27*	*27*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*9*	*9*	*0*	*0*	
7	**12mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*4*	*4*	*0*	*0*	

9	**20mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
Total		**249**	**249**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**240l**	*118*	*118*	*0*	*0*	
2	**1.1mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
3	**4mc**	*10*	*10*	*0*	*0*	
4	**5mc**	*8*	*8*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*18*	*18*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*12*	*12*	*0*	*0*	
7	**12mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
8	**15mc**	*3*	*3*	*0*	*0*	
9	**20mc**	*1*	*1*	*0*	*0*	
10	**24mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
Total		**176**	**176**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**12002,14**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**289,93**

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**11701,47**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**254,04**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**11491,28**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**272,03**

Procentul indicatorului este de 2,32%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**12002,14**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**3548,79**

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**11701,47**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**3398,73**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**11491,28**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**2607,20**

Procentul indicatorului este de 27,15%.

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11491,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11491,28

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11701,47
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11701,47

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11491,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11491,28

Procentul indicatorului este de 100%

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

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	1	1	0	0	0	0	
Asociaţii	1	1	0	0	0	0	
Operatori economici	4	4	0	0	0	0	
Total	6	6	0	0	0	0	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii	0	0	0	0	0	0	
Operatori economici	1	1	0	0	0	0	
Total	1	1	0	0	0	0	

Septembrie 2019 -Nu a fost cazul
Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamaţii	Justificate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii	0	0	0	0	0	0	
Operatori economici	1	1	0	0	0	0	
Total	1	1	0	0	0	0	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamaţii	Justificate	
Instituţii publice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**6**	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2019 -Nu a fost cazul
Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice***

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii Justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <2 zile	
Instituţii publice	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*4*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**6**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamatii Justificate	Rezolvate <2 zile	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <2 zile	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2019 -Nu a fost cazul
Procentul indicatorului este de 28,57%

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	2651,70
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	4495824,96

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	48709,67
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	3096232,38

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	57570,20
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	7776684,2

Procentul indicatorului este de 0,71%

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <10 zile	Reclamatii Justificate	Rezolvate <10 zile	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <10 zile	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*4*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**4**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <10 zile	Reclamatii Justificate	Rezolvate <10 zile	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <10 zile	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*3*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**3**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <10 zile	Reclamatii Justificate	Rezolvate <10 zile	Reclamaţii Justificate	Rezolvate <10 zile	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 57,14%

4.2.4 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în trimestrul IV - 2019

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr. 320/13.02.2019- *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV- 2019*, care conţine următoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M.	Trim. IV 2019		
			Oct.	Nov.	Dec.
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*66,10*	*100*	*91,67*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*83,33*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*87,65*	*92,66*	*86,11*
	Instituţii publice		*85,71*	*100*	*88,89*

	Total trimestru		**86,99**		
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*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*77,45*	*87,72*	*86,21*
	Instituţii publice		*0*	*60*	*100*
	Total trimestru		**80,39**		
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%	*0*	0	0
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*3,76*	*1,94*	*3,52*
	Total trimestru		**3,05**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*40,55*	*44,75*	*43,47*
	Total trimestru		**42,86**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*28,27*	*27,28*	*16,58*
	Total trimestru		**24,75**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii 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 solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,34*	*0,15*	*0,18*
	Total trimestru		**0,21**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%	*Nu este cazul*	Nu este cazul	Nu este cazul
	Total trimestru		**0**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	100	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	0,35	0,46	2,38
	Total trimestru		**1,54**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi 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 activităţi şi categorii de utilizatori**	%			

	Persoane fizice		*0,01*	*0,02*	*0,13*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,27*	*0,42*	*0,58*
	Agenţi economici		*3,03*	*2,19*	*1,67*
	Instituţii publice		*20,11*	*15,08*	*91,01*
	Stradal		*0,02*	*0,01*	*0,01*
	Total trimestru		**1,13**		
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**	%	*99,06*	*99,64*	*100*
	Total trimestru		**99,70**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

In contextul declararii starii de urgenta , cauzata de pandemia cu Covid 19 , si in scopul prevenirii aparitiei cazurilor de infectare la locul de munca, monitorizarea indicatorilor de performanţă din trimestrul IV-2019 pentru operatorul de salubritate S.C. Compania Romprest Service S.A. , nu s-a putut efectua in perioada stabilita.

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanţă pentru anul 2019

Denumire indicator de performanta	U.M	2019			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a - Numãrul de contracte încheiate raportat la numãrul 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 puţin de 10 zile calendaristice		*93,46*	*76,11*	*84,53*	*86,99*
Total an		**85,27**			
1.1.c - Numãrul de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numãrul total de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	*100*	*67*	*75,18*	*80,39*
Total an		**80,64**			
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 activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numãrul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numãrul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti 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 numãrul 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 solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.2.f - Nr. anual de sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*0*	*0*	*0*	*0*

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*1,92*	*1,96*	*2,32*	*3,05*
Total an		**2,31**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*23,27*	*29,61*	*27,15*	*42,86*
Total an		**30,72**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*16,15*	*30,22*	*18,48*	*24,75*
Total an		**22,4**			
1.2.l - Numãrul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitãti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitãtii prestate, pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**100**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**100**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai putin de doua zile calendaristice	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*28,57*	*Nu este cazul*
Total an		**28,57**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitatii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*0,30*	*0,54*	*0,71*	*0,21*
Total an		**0,44**			
1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor					
1.3.a - Numãrul de reclamatii privind facturarea raportat la numãrul 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 putin de 10 zile	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*57,14*	*0*
Total an		**57,14**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*23,82*	*49,19*	*1,83*	*1,54*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**19,09**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
1.4.a - Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activitãtii si categorii de utilizatori	%	*0,59*	*0,79*	*0,82*	*1,13*
Total an		**0,83**			
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	%	*99,93*	*98,68*	*99,18*	*99,70*
Total an		**99,37**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*0,07*	*0,11*	*0*	*0*
Total an		**0,09**			
2. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GARANTATI					
2.1 Indicatori de performantã garantati prin licenta de prestare a serviciului					
2.1.a - Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.1.b - Numărul de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2 Indicatori de performantã a caror nerespectare atrage penalitãti conform contractului de furnizare/ prestare					
2.2.a - Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării conditiilor corespunzatoare de prestare a activităţii		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportatã la valoarea totalã facturatã	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.c - Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			

4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare realizaţi în sectorul 2.

Valorile Indicatorilor de Performanţă realizati în cursul anului 2019 de operatorul serviciului de salubrizare în sectorul 2, S.C. SUPERCOM S.A., sunt prezentaţi în continuare.

4.3.1 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 2 în trimestrul I - 2019

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis în data de 06.05.2019, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I -2019*, care conţine urmatoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2019		
			Ianuarie	Februarie	Martie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%	*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 şi 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*
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	240 l reciclabil		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la**	%			

	numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori				
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu esta cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,32*	*1,53*	*1,71*
	Total trimestru		**1,53**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,46*	*0,53*	*0,62*
	Total trimestru		**0,54**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*98,14*	*97,29*	*96,85*
	Total trimestru		**97,40**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**		1,86	2,71	3,15
	Total trimestru		**2,60**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activitaţii prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			

	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*53,02*	*69,91*	*165,52*
	Total trimestru		**97,01**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,017586369*	*0,027366199*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,002737189*	*0,003647405*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici+institutii publice		*0,048646019*	*0.113728676*	*0,064401868*
	Instituţii publice		-	-	-
	Total trimestru		**0,005**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*107,69*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	91,22	90,75	58,48
	Total trimestru		**81,05**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**80,062,64**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,01078**		
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**	%	*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				

2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

Având în vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă ai serviciului de salubrizare* realizaţi de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul I – 2019.

În data de 16.05.2019 respectiv 06.06.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g . Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.l. Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o. Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim I 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim I-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim I-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Din 152 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 152 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.
Procentul indicatorului este 100%

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Din 950 de solicitari de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni , 950 au fost rezolvate.
Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8727,36
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	115,59

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9095,49
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	139,14

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10164,67
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	174,17

Procentul indicatorului este de 1,53%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8727,36
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	39,9

Februarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9095,49
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	48,2

Martie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10164,67
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	63,2

Procentul indicatorului este de 0,54 %.

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8727,36
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8564,93

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9095,49
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8849,16

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10164,67
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9844,84

Procentul indicatorului este de 97,40 %

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Ianuarie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*9*	*9*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*10*	*10*	*5*	*5*	*0*	*0*	
Asociaţii	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**24**	**24**	**5**	**5**	**0**	**0**	

Februarie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*11*	*11*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*14*	*14*	*8*	*8*	*0*	*0*	
Asociaţii	*14*	*14*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**39**	**39**	**8**	**8**	**0**	**0**	

Martie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	*13*	*13*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*23*	*23*	*62*	*62*	*0*	*0*	
Asociaţii	*19*	*19*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**55**	**55**	**62**	**62**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul I-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Reclamaţiile înregistrate de la 1.2.l sunt în numar de 193, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice.***

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	19950
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	37629,88

Februarie 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	27388,57
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	39176,47

Martie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	65641,45
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	39657,94

Procentul indicatorului este de 97,01%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Ianuarie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	2	0	0	0	
Persoane fizice	2	0	0	0	
As.proprietari	5	0	0	0	
Operatori ec.	0	0	0	0	
Total	9	0	0	0	

Februarie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	6	0	0	0	
Persoane fizice	5	0	0	0	
As.proprietari	3	0	0	0	
Operatori ec.	0	0	0	0	
Total	14	0	0	0	

Martie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	4	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	
As.proprietari	0	0	0	0	
Operatori ec.	0	0	0	0	
Total	4	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 0,005%

4.3.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 în trimestrul II - 2019

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis în data de 27.08.2019 prin adresa nr. 8113, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II -2019*, care contine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2019		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*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 activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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 precolectare asigurate, pe tip şi 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		*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		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,85*	*2,06*	*0,95*
	Total trimestru		**1,62**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,52*	*0,71*	*0,28*
	Total trimestru		**0,51**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*97,27*	*98,44*	*97,16*
	Total trimestru		**97,64**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,73*	*1,56*	*2,84*
	Total trimestru		**2,36**		

1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activitaţii prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*221,36*	*174,96*	*86,21*
	Total trimestru		**161,02**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici+institutii publice		*0,097323601*	*0,081712698*	*0,114211127*
	Sstradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,098**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%	*50*	*100*	*100*
	Total trimestru		**83,33**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	121,94	98,79	98,90
	Total trimestru		**106,38**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei			
	Valoarea totală a facturilor emise		14243461,94	14258412,85	14290358,19
	Cantităţile de servicii prestate		9940,74	11132,03	10686,65
	Total trimestru		**134738,71**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				

1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,30956**		
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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:

- atribuţiile 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

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul II - 2019.

În data de 05.09.2019 respectiv 12.09.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date si cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b. Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g . Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*

- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.l. Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o. Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II- 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim. II-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim. II-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim II-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim II-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Din 17 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 17 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.
Procentul indicatorului este 100%

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***
Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Aprilie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Stradal			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	0	0	0	0	0	0	
As. Prop.	0	0	0	0	0	0	
Op. Ec.	2	2	0	0	0	0	
Total	**2**	**2**	**2**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2019 - *Nu a fost cazul*
Iunie 2019 - *Nu a fost cazul*
Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2019, s-au înregistrat doar doua reclamaţii, şi putem să tragem concluzia că operatorul serviciului isi respectă obligaţiile faţă de utilizatori şi că, din punctul de vedere al cantităţilor

prestaţilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Două reclamaţii înregistrate reprezintă un procent infim din totalul utilizatorilor.
Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare***
Procentul indicatorului este de 100 %.

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9940,74
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	184,22

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11132,03
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	229,59

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10686,65
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	101,15

Procentul indicatorului este de 1,62 %

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9940,74
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	51,838

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11132,03
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	78,98

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10686,65
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	30,38

Procentul indicatorului este de 0,51 %.

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9940,74
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9669,07

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11132,03
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10958,57

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10686,65
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10382,71

Procentul indicatorului este de 97,64 %

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităti şi categorii de utilizatori***

Aprilie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	51	51	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii	0	0	0	0	0	0	
Total	**51**	**51**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	82	82	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii	0	0	0	0	0	0	
Total	**82**	**82**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	73	73	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii	0	0	0	0	0	0	
Total	**73**	**73**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul II-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l . sunt în număr de 206 , toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice.***

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	75466,39
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	34091,45

Mai 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	60642,68
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	34661,43

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**29282,27**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**33964,93**

Procentul indicatorului este de 161,02%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Aprilie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	*6*	*3*	*3*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**6**	**3**	**3**	**0**	

Mai 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	5	*5*	*0*	*0*	
Persoane fizice	0	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	0	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	0	*0*	*0*	*0*	
Total	**5**	**5**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	7	*7*	*0*	*0*	
Persoane fizice	0	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	0	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	0	*0*	*0*	*0*	
Total	**7**	**7**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 0,098%

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***
Procentul indicatorului este de 100 %

4.3.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 în trimestrul III – 2019

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 31.10.2019 prin adresa nr.11075, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2019*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2019		
			Iulie	August	Sept
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*

	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%	*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 şi 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		*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		*100*		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		

1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		*Nu este cazul*		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,66*	*2,30*	*2,53*
	Total trimestru		**2,14**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,50*	*0,30*	*0,85*
	Total trimestru		**0,54**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*103,77*	*100,80*	*100,55*
	Total trimestru		**101,78**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*6,73*	*7,60*	*13,36*
	Total trimestru		**9,07**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activitaţii prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*338,09*	*139,81*	*252,33*
	Total trimestru		**242,59**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici+institutii publice		*0,065338125*	*0,130165962*	*0,113085622*
	Instituţii publice		-	-	-
	Total trimestru		**0,103**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin 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*	*100*	*100*
	Total trimestru		**89,47**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	99,18	99,17	99,32
	Total trimestru		**99,22**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoarea totală a facturilor emise		**14516026,02**	**14516026,02**	**14239039,58**
	Cantităţile de servicii prestate		**11368,14**	**11368,14**	**10523,92**
	Total trimestru				
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**		**127331,36**		
1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	100	100	100
	Total trimestru		**0,70430**		
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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				

2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- atribuţiile 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
Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul III - 2019.
În data de 14.11.2019 respectiv 28.11.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. SUPERCOM S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b. Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d. Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g . Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.l. Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o. Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim III 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.III -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim III-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim III-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Din 85 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 85 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Procentul indicatorului este 100%

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Iulie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		*Stradal*		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	-	-	-	-	
3	1,1mc	-	-	-	-	
Total		199	199	-	-	

August 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	-	-	-	-	
3	1.1mc	-	-	-	-	
Total		305	305	-	-	

Septembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Stradal		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	-	-	-	-	
2	240l	-	-	-	-	
3	1.1mc	-	-	-	-	
Total		285	285	-	-	

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12065,09
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	199,79

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11368,14
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	260,97

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10523,92
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	266,36

Procentul indicatorului este de 2,14 %

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12065,09
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	60,59

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11368,14
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	33,79

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10523,92
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	89,51

Procentul indicatorului este de 0,54 %.

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	12065,09
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	12519,81

August 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11368,14
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11458,96

Septembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10686,65
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10382,71

Procentul indicatorului este de 101,78

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Agenti Economici	8	8	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0			
Asociaţii	0	0	0	0	0	0	
Total	**8**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Agenti Economici	*30*	*30*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**30**	**30**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Agenti economici	*97*	*97*	*0*	*0*		*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**97**	**97**	**0**	**0**			

A rezultat un procent de 100 % pentru trimestrul III-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l . sunt in numar de 135, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice.***

Procentul indicatorului este de 100%.

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**118967,6**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**35187,7**

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**50304,64**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**35979,99**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**87529,37**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**34688,55**

Procentul indicatorului este de 242,59%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Iulie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	*4*	*4*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**4**	**4**	**0**	**0**	

August 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	8	*8*	*0*	*0*	
Persoane fizice	0	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	0	*0*	*0*	*0*	
Total	**8**	**8**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	7	*7*	*0*	*0*	
Persoane fizice	0	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	0	*0*	*0*		
Total	**7**	**7**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 0,103%

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***
Procentul indicatorului este de 100 %

4.3.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 în trimestrul IV - 2019

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 04.02.2020 prin adresa nr. 2265 , *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2019*, care contine urmatoarele valori calculate si evaluate ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2019		
			Oct.	Nov.	Dec.
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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 activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi				
	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 si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 l reciclabil		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.b)care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*2,47*	*2,73*	*4,50*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**3,18**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,47*	*0,91*	*0,63*
	Total trimestru		**0,66**		

1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu estecazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*101,63*	*100*	*100,21*
	Total trimestru		**100,67**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	13,49	7,79	9,55
	Total trimestru		**10,48**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activitaţii prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*259,74*	*205,39*	*165,45*
	Total trimestru		**209,81**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici+institutii publice		*0,112648857*	*0,143861893*	*0,95877277*
	Total trimestru		**0,117**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*20*	*0*
	Total trimestru		**40,00**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată**	%	100,11	99,31	98,88

	la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori				
	Total trimestru		**98,48**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Valoarea totală a facturilor emise		14103614,64	13048462,12	11050935,37
	Cantităţile de servicii prestate		13359,21	11141,53	11114,77
	Total trimestru		**107265,10**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,07475**		
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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1.	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a.	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b.	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

In contextul declararii starii de urgenta , cauzata de pandemia cu Covid 19 , si in scopul prevenirii aparitiei cazurilor de infectare la locul de munca, monitorizarea indicatorilor de performanţă din trimestrul IV-2019 pentru operatorul de salubritate S.C. SUPERCOM S.A. , nu s-a putut efectua in perioada stabilita.

S.C .SUPERCOM S.A.: Situaţia Indicatorilor de Performanţă pentru anul 2019

Denumire indicator de performanta	U.M	2019			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
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 putin 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 - Număr 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 activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**100**			
1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**100**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**100**			
1.2.e - Numărul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor 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 sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor 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 raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*1,53*	*1,62*	*2,14*	*3,18*
Total an		**2,11**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0,54*	*0,51*	*0,54*	*0,66*
Total an		**0,56**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*97,40*	*97,64*	*101,78*	*100,67*
Total an		**99,37**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*2,60*	*2,36*	*9,07*	*10,48*
Total an		**6,12**			
1.2.l - Numãrul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitãti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitãtii prestate, pe tipuri de activitãti 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 solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai putin de doua zile calendaristice	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*97,01*	*161,02*	*242,59*	*209,81*
Total an		**177,607**			
1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor					
1.3.a - Numãrul de reclamatii privind facturarea raportat la numãrul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%	*0,005*	*0,098*	*0,0103*	*0,117*
Total an		**0,0575**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin 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	%	*103,85*	*83,33*	*89,47*	*40*
Total an		**79,16**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*81,05*	*106,38*	*99,22*	*99,48*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**96,53**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*80062,64*	*134738,71*	*127331,36*	*107265,10*
Total an		**112349,45**			
1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activitãtii si categorii de utilizatori	%	*0,01078*	*0,30956*	*0,70430*	*0,07475*
Total an		**0,443035**			
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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
2. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GARANTATI					
2.1 Indicatori de performantã 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 încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		***0***	***0***	***0***	*0*
Total an		**0**			
2.2 Indicatori de performantã a caror nerespectare atrage penalitãti 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 nerespectãrii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitãtii		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaþiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã		***Nu este cazul***	***Nu este cazul***	***0***	*0*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		***Nu este cazul***	***Nu este cazul***	***0***	*0*
Total an		**0**			

4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3

Valorile Indicatorilor de Performanţă realizaţi în cursul anului 2019 de operatorul serviciului de salubrizare în sectorul 3, S.C ROSAL GRUP S.A., sunt prezentaţi în continuare.

4.4.1 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul I - 2019

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 10.06.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2019*, care contine urmatoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2019		
			Ian	Feb	Mar
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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 activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 mc menajer		*-*	*-*	*-*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*

	1,1 mc reciclabil		-	-	-
	120 mc reciclabil		-	-	-
	240 mc reciclabil		-	-	-
	5 mc		-	-	-
	7 mc		-	-	-
	20 mc		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*1*	*0*
	Asociaţii de loactari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*2*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*0*	*1*	*0*
	Asociatii de locatari /proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*0*	*0*	*2*
	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*1*	*0*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*2*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,08*	*0,30*	*0,15*
	Total trimestru		**0,09**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*10,33*	*4,79*	*2,08*
	Total trimestru		**5,73**		

1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,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 deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri 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 reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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 puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu estecazul**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,85*	*0,62*	*1,08*
	Total trimestru		**0,85**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii 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 reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii 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 activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer		*212,37*	*177,19*	*231,83*
	Stradal		*58,27*	*81,36*	*124,71*
	Total trimestru		**147,62**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**1129,36**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*

	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile 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
Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C ROSAL GRUP S.A, în sectorul 3, în trimestrul I - 2019.
În data de 18.06.2019**,** respectiv 20.06.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*

Operatorul serviciului, S.C. ROSAL GRUP S.A. a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim I 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim I-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim I-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Ianuarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*25*	*25*	*0*	*0*
Total	**25**	**25**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**100 %**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Februarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*11*	*11*	*0*	*0*
Total	**11**	**11**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Martie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*6*	*6*	*0*	*0*
Total	**6**	**6**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**Nu este cazul**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 42 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 41de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Ianuarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	27	27	0	0	
2	240l	572	572	0	0	
3	1.1mc	27	27	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	3	3	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**629**	**629**	**0**	**0**	

Februarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

Martie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9317,03**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**7,02**

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7146,82
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	21,60

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13704,43
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	20,76

Procentul indicatorului este de 0,09 %

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9317,03
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	962,09

Februarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7146,82
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	21,60

Martie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13704,43
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	284,45

Procentul indicatorului este de 5,73%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9317,03
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9317,03

Februarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7146,82
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	7146,82

Martie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13704,43
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	13704,43

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	62890
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	7413764

Februarie 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**50699**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**8194074**

Martie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**99066**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**9134812**

Procentul indicatorului este de 0,43%

4.4.2 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul II - 2019

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 21.08.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2019*, care contine urmatoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2019		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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 activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 mc menajer		-	-	-
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		-	-	-
	120 mc reciclabil		-	-	-
	240 mc reciclabil		-	-	-
	5 mc		-	-	-
	7 mc		-	-	-
	20 mc		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantitătile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de loactari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	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**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**				
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

AMRSP

1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0*	*0*	*0*
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		***0***		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,94*	*1,03*	*5,57*
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru		**3,18**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activitati**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri 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		*42,28*	*42,37*	*39,72*
	Stradal				
	Total trimestru		**21,40**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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 puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportata la valoarea totală rezultată**	%	*0,62*	*0,21*	*0,28*

	din valorificarea deşeurilor reciclabile				
	Total trimestru		**0,37**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii 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 reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii 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 activităţi şi utilizatori**	%	*251,23*	*241,5*	*122,23*
	Total trimestru		**102,50**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		-	-	-
	Total trimestru		**63,47**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, în sectorul 3, în trimestrul II - 2019.

În data de 29.08.2019**,** respectiv 24.09.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*

Operatorul serviciului, S.C. ROSAL GRUP S.A. a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim II - 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.II-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim II-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim II-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Aprilie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*27*	*27*	*0*	*0*
Total	**27**	**27**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**100 %**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Mai 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*1*	*2*	*3*	*4*
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**0**	**0**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Iunie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*34*	*34*	*0*	*0*
Total	**34**	**34**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**Nu este cazul**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 110 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 110 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Aprilie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	96	96	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	3	3	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**99**	**99**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	5 mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**10797,14**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**0**

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11787,53
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	0

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10643,85
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	0

Procentul indicatorului este de 0,0%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10797,14
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	317,64

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11787,53
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	121,95

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10643,85
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	592,35

Procentul indicatorului este de 3,18 %

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10797,14
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10797,14

Mai 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11787,53
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11787,53

Iunie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10643,85
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10643,85

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	83771
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	13497070

Mai 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**25142**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**12259130**

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**50434**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**17915408**

Procentul indicatorului este de 0,37%

4.4.3 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul III - 2019

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 19.11.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2019*, care contine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2019		
			Iulie	Aug	Sept
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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 estecazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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 activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	-	*100*
	120 l menajer		*100*	-	-
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		-	-	-
	120 l reciclabil		-	-	-
	240 l reciclabil		-	-	-
	4 mc		-	-	-
	5 mc		-	-	-
	20 mc		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantitătile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	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**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,17*	*0,35*	*0,37*

	Total trimestru		**0,15**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*6,29*	*0,55*	*0,83*
	Total trimestru		**2,56**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activitati**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri 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**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*0*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*100*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*0*	*0*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,60*	*0,20*	*0,33*
	Total trimestru		**0,38**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*0*	*0*	*0*

	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	215,57	287,72	251,52
	Total trimestru		**251,603**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		-	-	-
	Total trimestru		**4680,21**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*468547*	*468547*	*468547*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*2744*	*2746*	*2746*
	Agenţi economici		*4237*	*4232*	*4249*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a**		*0*	*0*	*0*

	activităţii				
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, în trimestrul III - 2019.

În data de 26.11.2019 respectiv 03.12.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*

Operatorul serviciului, S.C. ROSAL GRUP S.A. a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim III - 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.III-2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim III-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim III-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă

Indicatorul 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***

Iulie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*14*	*14*	*0*	*0*
Total	**14**	**14**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**100 %**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

August 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*9*	*9*	*0*	*0*
Total	**9**	**9**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Septembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*2*	*2*	*0*	*0*
Total	**2**	**2**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**Nu este cazul**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 43 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 43 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Iulie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	0	0	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	5mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

August 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	9	9	0	0	
3	1.1mc	13	13	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	5mc	1	1	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**23**	**23**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	14	14	0	0	
3	1.1mc	0	0	0	0	
4	5 mc	3	3	0	0	
5	7mc	3	3	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**20**	**20**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10965,96
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	18,15

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10476,61
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	36,43

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8841
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	32,80

Procentul indicatorului este de 0,15%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10965,96
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	689,78

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10476,61
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	57,47

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8841
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	73,54

Procentul indicatorului este de 2,56%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10965,96
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10965,96

August 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10476,61
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10476,61

Septembrie2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8841
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8841

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	69651
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	11596461

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**25490**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**12685950**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**25490**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**10257992**

Procentul indicatorului este de 0,38%

4.4.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul IV - 2019

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 11.02.2019, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV -2019*, care contine urmatoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2019		
			Oct.	Nov.	Dec.
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii 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 activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 l menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	4 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	5 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	20 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantitătile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**				
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie 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 agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**				
	Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru	%	**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,45*	*0,76*	*0,00*
	Total trimestru		**0,20**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,49*	*0,85*	*0,02*
	Total trimestru		**1,12**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,pe activitati**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri 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 reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii 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 puţin de 2 zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,02*	*0,00*	*1,97*
	Total trimestru		**0,66**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii 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 activităţi şi utilizatori**	%	*388,04*	*242,11*	*182,68*
	Total trimestru		**135,47**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**102,33**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile 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 estecazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi 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 condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile 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

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, în trimestrul IV - 2019.

În data de 20.02.2019 si 10.03.2020, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informatiile din documentele primare.

Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectatăselectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deseuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.d Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori*
- *1.3.e Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori*

Operatorul serviciului, S.C. ROSAL GRUP S.A. a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim IV - 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.IV-2019*

- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim IV-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim IV-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Octombrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*2*	*2*	*0*	*0*
Total	**2**	**2**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**0**
Procent pentru operatorii economici	**100 %**
Procent pentru persoane fizice	**0**
Procent pentru instituţii publice	**0**

Noiembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*9*	*9*	*0*	*0*
Total	**9**	**9**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**Nu este cazul**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Decembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*4*	*4*	*0*	*0*
Total	**4**	**4**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**Nu este cazul**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 15 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 15 solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Octombrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	240l	*0*	*0*	*0*	*0*	
3	1.1mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
4	4mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	5mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	10mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	18mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	20mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	36mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	240l	*0*	*0*	*0*	*0*	
3	1.1mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
4	4mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	5mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	10mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	18mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	20mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	36mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**0**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	240l	*8*	*8*	*0*	*0*	
3	1.1mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
4	5 mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	7mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	10mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	18mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	20mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	36mc	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**8**	**8**	**8**	**0**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10596,45
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	47,92

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9458,55
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	72,00

Decembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8188,80
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	0,00

Procentul indicatorului este de 0,20%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10596,45
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	263,57

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9458,55
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	80,27

Decembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8188,80
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1,52

Procentul indicatorului este de 1,12%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10588,76
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10588,76

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9386,20
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9386,20

Decembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8187,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8187,28

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	1344
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	8102276

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	0
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	5182407

Decembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	243251
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	12341187

Procentul indicatorului este de 0,66%

AMRSP

S.C. ROSAL GRUP S.A.: Situaţia Indicatorilor de Performantţă pentru anul 2019

Denumire indicator de performanţă	U.M	2019			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a - Numãrul de contracte încheiate raportat la numãrul 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 putin de 10 zile calendaristice		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.c - Numãrul de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numãrul total de solicitãri 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 activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numãrul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numãrul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti 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 numãrul 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 solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor 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 sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor 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 raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0,09*	*0*	*0,15*	*0,20*
Total an		**0,11**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*5,73*	*3,18*	*2,56*	*1,12*
Total an		**3,15**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*Nu este cazul*	*21,40*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**5,35**			
1.2.l - Numãrul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitãti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitãtii prestate, pe tipuri de activitãti 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 solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*0,85*	*0,37*	*0,38*	*0,66*
Total an		**0,56**			
1.3 Facturarea si încasarea contravalorii prestatiilor					
1.3.a - Numãrul de reclamatii privind facturarea raportat la numãrul 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 putin de 10 zile	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*147,62*	*102,50*	*125,80*	*135,47*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**127,85**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*192,28*	*63,47*	*4680,21*	*102,33*
Total an		**1260**			
1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activitãtii si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**0**			
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	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GARANTATI					
2.1 Indicatori de performantã 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 încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2 Indicatori de performantã a caror nerespectare atrage penalitãti 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 nerespectãrii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitãtii		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			

4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A

4.5.1. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în trimestrul I - 2019

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis în data de 03.05.2018 , *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2019*, care conţine următoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2019		
			Aprilie	Mai	Iunie
1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, 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*	*Nu este cazul*
	240 l reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	7 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.g.	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**				
	Menajer				
	Stradal		*5,71*	*7,98*	*9,06*
	Total trimestru		**7,65**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*16,41*	*19,22*	*15,05*
	Total trimestru		**16,81**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%		*100*	
	Total trimestru		**100**		

Avand in vedere:

- atribuţiile 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

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A în trimestrul I - 2019.

În data de 09.05.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă:

- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.g. Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*

- *1.2. Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*

Operatorul serviciului, S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre reprezentantii A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizator pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul I-2019*
- *Centralizator privind gestionarea deseurilor aferent trimestrului I -2019*
- *Centralizator privind cantitatea de deşeuri colectate pe baza de contract aferent trimestrului I-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Ianuarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*13*	*13*	*3*	*3*	
2	**240l**	*83*	*83*	*8*	*8*	
3	**1.1mc**	*22*	*22*	*12*	*12*	
Total		**118**	**118**	**23**	**23**	

Februarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*18*	*18*	*2*	*2*	
2	**140l**	*104*	*104*	*6*	*6*	
3	**240l**	*45*	*45*	*6*	*6*	
Total		**167**	**167**	**14**	**14**	

Martie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*10*	*10*	*0*	*0*	
2	**240l**	*142*	*142*	*58*	*58*	
3	**1.1mc**	*34*	*34*	*11*	*11*	
Total		**186**	**186**	**69**	**69**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**8447,24**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**482,16**

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**8443,78**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**673,48**

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9668,73
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	875,63

Procentul indicatorului este de 7,65 %

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8447,24
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1385,86

Februarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8443,78
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1623,20

Martie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9668,73
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1454,67

Procentul indicatorului este de 16,81 %

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8447,24
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8447,24

Februarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8443,78
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8443,78

Martie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9668,73
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9668,73

Procentul indicatorului este de 100 %

4.5.2. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A în trimestrul II - 2019

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis în data de 10.07.2019, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2019*, care contine următoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

continuare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2019		
			Aprilie	Mai	Iunie
1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, 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		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.g.	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**				
	Menajer				
	Stradal		*8,49*	*12,41*	*11,45*
	Total trimestru		**10,89**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*19,71*	*20,33*	*16,01*
	Total trimestru		**18,71**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		

Avand in vedere:
- atribuţiile 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
Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A, în trimestrul II - 2019.
În data de 20.08.2019**,** reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A**.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă

- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deşeuri colectate;*
- *1.2.g.Cantitatea de deşeuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deşeuri colectate;*
- *1.2. Cantitatea totala de deşeuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deşeuri colectate;*

Operatorul serviciului, S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de catre reprezentanţii A.M.R.S.P. urmatoărele documente:

- *Centralizator pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019*
- *Centralizator privind gestionarea deseurilor aferent trimestrului II-2019*
- *Centralizator privind cantitatea de deşeuri colectate pe baza de contract aferent trimestrului II-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Aprilie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	22	22	0	0	
2	240l	115	115	7	7	
3	1.1mc	129	129	20	20	
Total		266	266	27	27	

Mai 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	18	18	1	1	
2	240l	248	248	33	33	
3	1,1mc	66	66	30	30	
Total		332	332	64	64	

Iunie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	22	22	0	0	
2	240l	360	360	58	58	
3	1.1mc	48	48	20	20	
Total		430	430	78	78	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9243,91
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	785,17

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10921,11
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	1354,85

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9948,65
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	1138,63

Procentul indicatorului este de 10,89%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9243,91
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1821,71

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**10921,11**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**2220,41**

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9948,65**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**1592,87**

Procentul indicatorului este de 18,71%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9243,91**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**9243,91**

Mai 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**10921,11**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**10921,11**

Iunie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9948,65**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**10341,72**

Procentul indicatorului este de 100 %

4.5.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A în trimestrul III - 2019

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis în data 24.10.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2019*, care conţine urmatoărele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III – 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2019		
			Iulie	August	Septembrie
1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, 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		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.g.	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**				
	Menajer				

	Stradal		*7,96*	*6,97*	*34,91*
	Total trimestru		**18,44**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*12.20*	*11,81*	*8,85*
	Total trimestru		**10,75**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		

Avand in vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A în trimestrul III - 2019.

În data de 31.10.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost facute verificari privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanţă

- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.g.Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportata la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2. Cantitatea totaăa de deşeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*

Operatorul serviciului, S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre reprezentantii A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizator pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019*
- *Centralizator privind gestionarea deseurilor aferent trimestrului III-2019*
- *Centralizator privind cantitatea de deşeuri colectate pe baza de contract aferent trimestrului III-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Iulie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**1,1mc**	*80*	*80*	*68*	*68*	
2	**120 l**	*27*	*27*	*6*	*6*	
3	**240 l**	*362*	*362*	*30*	*30*	
Total		**469**	**469**	**104**	**104**	

August 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**1,1 mc**	*30*	*30*	*58*	*58*	

2	**120 l**	*16*	*16*	*17*	*17*	
3	**240 l**	*279*	*279*	*22*	*22*	
Total		**325**	**325**	**97**	**97**	

Septembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**1,1 mc**	*79*	*79*	*37*	*37*	
2	**120 l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
3	**240 l**	*137*	*137*	*25*	*25*	
Total		**216**	**216**	**62**	**62**	

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10949,99
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	871,17

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9336,06
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	650,62

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13481,53
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	4706,41

Procentul indicatorului este de 18, 44 %

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10949,99
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1335,73

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10949,99
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1335,73

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	13481,53
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	1193,05

Procentul indicatorului este de 10,75%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10949,99
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10949,99

August 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9336,06**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**9336,06**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**13481,53**
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	**t**	**13481,53**

Procentul indicatorului este de 100 %

4.5.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A în trimestrul IV - 2019

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis în data de 31.01.2020, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2019*, care contine următoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV – 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2019		
			Octombrie	Noiembrie	Decembrie
1. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, 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		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.g.	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**				
	Menajer				
	Stradal		*7,36*	*9,45*	*7,47*
	Total trimestru		**8,08**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*5,70*	*3,32*	*2,83*
	Total trimestru		**4,01**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		

Având în vedere:
- *atribuţiile 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*

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., în trimestrul IV – 2019.

În data de 11.02.2020, reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă

- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.g.Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*

Operatorul serviciului, S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de catre reprezentantii A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizator pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2019*
- *Centralizator privind gestionarea deseurilor aferent trimestrului IV-2019*
- *Centralizator privind cantitatea de deşeuri colectate pe baza de contract aferent trimestrului IV-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Octombrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**1,1mc**	*66*	*66*	*21*	*21*	
2	**120 l**	*13*	*13*	*0*	*0*	
3	**240 l**	*351*	*351*	*14*	*14*	
Total		**430**	**430**	**35**	**35**	

Noiembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**1,1 mc**	*61*	*61*	*12*	*12*	
2	**120 l**	*1*	*1*	*1*	*1*	
3	**240 l**	*266*	*266*	*12*	*12*	
Total		**328**	**328**	**25**	**25**	

Decembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**1,1 mc**	*54*	*54*	*44*	*44*	
2	**120 l**	*1*	*1*	*0*	*0*	
3	**240 l**	*46*	*46*	*8*	*8*	
Total		**101**	**101**	**52**	**52**	

Procentul indicatorului este 100%

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11247,37
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	827,45

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10407,83
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	983,87

Decembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10225,09
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	763,99

Procentul indicatorului este de 8, 08%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11247,37
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	641,24

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10407,83
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	345,83

Decembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10225,09
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	289,84

Procentul indicatorului este de 4,01%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	11247,37
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	11247,37

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10407,83
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10407,83

Decembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	10225,09
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	10225,09

Procentul indicatorului este de 100 %

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2019- S.C. RER ECOLOGIC SERVICE REBU BUCURESTI S.A.

Denumire indicator de performanta	U.M	2019			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate		*7,65*	*10,89*	*18,44*	*8,08*
Total an		**11,27**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*16,81*	*18,71*	*10,75*	*4,01*
Total an		**12,57**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			

AMRSP

4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 5

Activitatea de salubrizare stradală este asigurată în sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A, în baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradală şi a serviciului de iarna pe raza sectorului 5 al Municipiului Bucureşti nr. 947/ 14.11.2012, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti în conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice si asociaţii de locatari de către S.C. REBU S.A.

Activitatile prestate de S.C. ROMPREST S.A. în baza Contractului nr. 947/ 14.11.2012 în sectorul **5** al Municipiului Bucureşti sunt în conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 şi HCGMB nr.123/2010.

Din data de 01.10.2018, ROSAL Grup S.A. a început derularea Contractului subsecvent de servicii nr. 80181/04.09.2018 – servicii de salubrizare şi deszăpezire pe raza Sectorului 5.

4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6

Valorile Indicatorilor de Performanţă realizaţi în cursul anului 2019 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 6, S.C. URBAN S.A., sunt prezentaţi în continuare.

4.7.1 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul I - 2019

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 02.05.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2019*, care conţine următoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2019		
			Ian	Feb	Mar
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunătătire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			

	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*7142*	*100*
	120 mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 mc menajer		*81,48*	*94,16*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**91,19**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*12,5*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*92,85*	*12,5*
	Agenţi economici		*100*	*70,86*	*25*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**68,2**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*85,7*	*66,6*	*12,5*
	Asociţii de locatari/proprietari		*76,92*	*64,28*	*12,5*
	Agenţi economici		*87,1*	*66,12*	*12,5*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**53,80**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*7,80*	*5,91*	*13,08*
	Stradal		48,81	28,31	65,79
	Total trimestru		**16,22**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*6,92*	*3,46*	*3,18*
	Total trimestru		**4,52**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			

	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*12,68*	*4,39*	*1,90*
	Total trimestru		**6,29**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*57,51*	*75,40*	*73,70*
	Total trimestru		**77,1**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		21,61	20,90	26,19
	Total trimestru		**22,9**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*12,50*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*92,85*	*12,5*
	Agenţi economici		*100*	*70,96*	*25*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**68,20**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*85,70*	*66,6*	*12,5*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*76,92*	*64,28*	*12,5*
	Agenţi economici		*87,1*	*66,12*	*12,5*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**53,80**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici/menajer		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice/stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,25*	*3*	*1,47*
	Total trimestru		**1,90**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*50*	*0*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*33,30*	*33,3*	*0*
	Agenti economici		*14,2*	*12,5*	*15,78*
	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**26,63**		

1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*33,3*	*27,27*	*21,73*
	Total trimestru		**27,44**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*85,18*	*93,30*	*92,91*
	Total trimestru		**90,46**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activitati şi pe categorii de utilizatori**				
	Persoane fizice		*2,6000000*	*2,72*	*1,600000*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,32*	*1,20*	*1,33*
	Agenţi economici		*12,56*	*11,10*	*11,93*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**5,15**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,00*	*0,00*	*0,00*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,00*	*0,00*	*0,00*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,0017**		
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 pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţa**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand în vedere:
- atribuţiile 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
Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. URBAN S.A. în sectorul 6, în trimestrul I - 2019.
În data de 07.05.2019**,** respectiv 28.05.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C.URBAN S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *1.1.c. Numărul de soliciăari 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 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. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitari.*
- *1.2.b Numarul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi si categorii de utilizatori;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate 1.*
- *1.2.i. Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi;*
- *1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.l Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.3.a Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;*
- *1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile;*

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A,** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim. I-2019*
- *Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul I-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim I-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim I-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Ianuarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*14*	*14*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*26*	*26*	*0*	*0*
Operatori economici	*70*	*70*	*0*	*0*
Total	**110**	**110**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procent pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Februarie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*3*	*3*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*14*	*14*	*0*	*0*
Operatori economici	*62*	*62*	*0*	*0*
Total	**79**	**79**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Martie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*8*	*8*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*8*	*8*	*0*	*0*
Operatori economici	*32*	*32*	*0*	*0*
Total	**48**	**48**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 237 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, solicitări, 237 au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Ianuarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*81*	*66*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**83**	**68**	**0**	**0**	

Februarie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*137*	*129*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*21*	*15*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*2*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**160**	**144**	**0**	**0**	

Martie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*12*	*11*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*4*	*4*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**16**	**15**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 91,19 %

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Ianuarie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*14*	*14*	*14*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*26*	*26*	*26*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*70*	*70*	*70*	*0*	*0*	*0*	
Total	**110**	**110**	**110**	**0**	**0**	**0**	

Februarie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*3*	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*14*	*12*	*10*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*62*	*47*	*47*	*0*	*0*	*0*	
Total	**79**	**60**	**60**	**0**	**0**	**0**	

Martie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*8*	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*8*	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*32*	*6*	*6*	*0*	*0*	*0*	
Total	**48**	**10**	**10**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în trim.I au fost înregistrate un număr de 237 de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 180 .
Procentul indicatorului este de 91,19%.

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare***

Ianuarie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*14*	*0*
Asociatii proprietari	*26*	*0*
Operatori economici	*70*	*0*

Februarie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*3*	*0*
Asociatii proprietari	*14*	*0*
Operatori economici	*62*	*0*

Martie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*8*	*0*
Asociatii proprietari	*8*	*0*
Operatori economici	*32*	*0*

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8192,78
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	639,25

Februarie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9462,68
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	559,66

Martie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9762,82
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	2471,25

Procentul indicatorului este de 16,72%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8192,78
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	566,92

Februarie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9462,68
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	327,86

Martie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9762,82
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	310,18

Procentul indicatorului este de 4,52%..

Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi***

Trim I- 2019

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Ianuarie 2019	*3656635,25*	*0*	*0*	*463563,06*	*0*	*0*
2	Februarie 2019	*4007247,87*	*0*	*0*	*175938,24*	*0*	*0*
3	Martie 2019	*4356313,55*	*0*	*0*	*78459,56*	*0*	*0*
4	Total	12020196,67			717960,86	0	0

Procentul indicatorului este de 6,29 %

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	4711,82
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8192,78

Februarie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7134,68
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9462,68

Martie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	7195
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	9762,82

Procentul indicatorului este de 77,1%

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităti şi categorii de utilizatori***

Ianuarie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	14	14	0	0	0	0	
Asociaţii	26	26	0	0	0	0	
Operatori economici	70	70	0	0	0	0	
Total	**110**	**110**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Februarie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	3	0	0	0	0	
Asociaţii	14	12	0	0	0	0	
Operatori economici	62	49	0	0	0	0	
Total	**79**	**60**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Martie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	8	1	0	0	0	0	
Asociaţii	8	1	0	0	0	0	
Operatori economici	32	8	0	0	0	0	
Total	**48**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de 68,20 % pentru trimestrul I-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Ianuarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	Instituţii publice	0	-
2	Persoane fizice	14	-
3	As. proprietari	26	-

4	**Operatori economici**	*70*	-
Total		**110**	**93**

Februarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	**Instituţii publice**	*0*	-
2	**Persoane fizice**	*3*	-
3	**As. proprietari**	*14*	-
4	**Operatori economici**	*62*	-
Total		**79**	**52**

Martie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	**Instituţii publice**	*0*	-
2	**Persoane fizice**	*8*	-
3	**As. proprietari**	*8*	-
4	**Operatori economici**	*32*	-
Total		**48**	**6**

Procentul indicatorului este de 53,80 %

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice***

Ianuarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*14*	*0*
3	**As. proprietari**	*26*	*0*
4	**Operatori economici**	*70*	*0*
Total		**110**	**0**

Februarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*3*	*0*
3	**As. proprietari**	*14*	*0*
4	**Operatori economici**	*62*	*0*
Total		**79**	**0**

Martie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*8*	*0*
3	**As. proprietari**	*8*	*0*
4	**Operatori economici**	*32*	*0*
Total		**48**	**0**

Procentul indicatorului este de 0 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Ianuarie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**130866,99**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**10406375,53**

Februarie 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**247808,56**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**8258853,72**

Martie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**152390,11**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**10319870,16**

Procentul indicatorului este de 1,90 %

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Ianuarie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	-			*2*	
As.proprietari	-			*3*	
Operatori ec.	-			*7*	
Total	**208375**	**4**	**8**	**12**	

Februarie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	-	-	*0*	
Persoane fizice	-	-	-	*0*	
As.proprietari	-	-	-	*3*	
Operatori ec.	-	-	-	*8*	
Total	**209632**	**3**	**8**	**11**	

Martie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	-	-	*0*	
Persoane fizice	-	-	-	*3*	
As.proprietari	-	-	-	*1*	
Operatori ec.	-	-	-	*19*	
Total	**211220**	**5**	**18**	**23**	

Procentul indicatorului este de 0,0015 %

Indicatorul 1.3.b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Ianuarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*2*	*1*
3	**As. proprietari**	*3*	*1*
4	**Operatori economici**	*7*	*1*
Total		**12**	**3**

Februarie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*

3	**As. proprietari**	*3*	*1*
4	**Operatori economici**	*8*	*1*
Total		**11**	**2**

Martie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*3*	*0*
3	**As. proprietari**	*1*	*0*
4	**Operatori economici**	*19*	*3*
Total		**23**	**3**

Procentul indicatorului este de 26,63%

4.7.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul II - 2019

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 18.07.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrulI II - 2019*, care conţine următoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2019		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunătătire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				

1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*90,47*
	120 mc menajer		*100*	*0*	*Nu este cazul*
	240 mc menajer		*83,92*	*90,08*	*86,64*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**83,45**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*25*
	Agenţi economici		*96,87*	*97,22*	*46,15*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**68,2**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*0*
	Asociţii de locatari/proprietari		*75*	*100*	*25*
	Agenţi economici		*93,75*	*83,33*	*46,15*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**69,24**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*25*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**2,77**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
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**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*5,31*	*5,40*	-
	Stradal		31,16	25,58	-
	Total trimestru		**16,86**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,83*	*4,31`*	*3,09*
	Total trimestru		**3,57**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*6,18*	*6,13*	*37,05*
	Total trimestru		**6,15**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de**	%	*77,85*	*74,18*	*74,90*

	deşeuri colectate				
	Total trimestru		**76,02**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		22,15	25,82	25,09
	Total trimestru		**23,98**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*25*
	Agenţi economici		*96,87*	*97,22*	*46,15*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**73,91**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*75*	*100*	*25*
	Agenţi economici		*93,75*	*83,33*	*46,15*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**69,24**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici/menajer		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice/stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,43*	*1,59*	*1,39*
	Total trimestru		**1,43**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*20*	*9,52*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*20*	*10*	*42,85*
	Agenţi economici		*80*	*70*	*47,61*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,000652**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*50*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*100*	*22,22*
	Agenti economici		*37,5*	*42,85*	*50*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**37,82**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*70*	*60*	*42,85*
	Total trimestru		**57,61**		

1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*107,03*	*95,76*	*105,9*
	Total trimestru		**102,92**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activitati şi pe categorii de utilizatori**				
	Persoane fizice		*2,6*	*2,93*	*1,6*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,33*	*1,41*	*1,36*
	Agenţi economici		*11,87*	*11,26*	*12,03*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**7,72**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
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**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţa**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- *atribuţiile 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

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. URBAN S.A. în sectorul 6, în trimestrul II - 2019.

În data de 13.08.2019**,** respectiv 03.09.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C.URBAN S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.1.d. Numărul de solicitari de îmbunatăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitari.*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activiăţti şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.i. Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi;*
- *1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.l Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi si categorii de utilizatori;*
- *1.3.a Numărul de reclamatii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;*

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A,** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim. II-2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul II-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.II -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim II-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim II-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

În primul rând, s-a urmărit în analiza efectuată de AMRSP, dacă informaţiile din bazele de date pentru indicatorii de performanţă au corespondenţă în documentele primare de lucru ale operatorului. Apoi s-a verficat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce priveşte nivelul indicatorilor de performanţă din Raportul privind Evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trim.II-2019.

Indicatorul 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***

Aprilie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*34*	*34*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*39*	*39*	*0*	*0*
Operatori economici	*121*	*121*	*0*	*0*
Total	**194**	**194**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procent pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Mai 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*24*	*24*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*38*	*38*	*0*	*0*
Operatori economici	*110*	*110*	*0*	*0*
Total	**172**	**172**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Iunie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*29*	*29*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*51*	*51*	*0*	*0*
Operatori economici	*102*	*102*	*0*	*0*
Total	**182**	**182**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 548 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 548 solicitări, au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Aprilie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*1*	*1*	*0*	*0*	
2	**240l**	*168*	*141*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*37*	*37*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**206**	**179**	**0**	**0**	

Mai 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*3*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*277*	*240*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*31*	*31*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**273**	**241**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*277*	*240*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*21*	*19*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total				**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 83,45%

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Aprilie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	4	4	4	0	0	0	
As. Prop.	8	8	8	0	0	0	
Op. Ec.	32	32	31	0	0	0	
Total	**44**	**44**	**43**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	3	3	3	0	0	0	
As. Prop.	9	9	9	0	0	0	
Op. Ec.	24	24	23	0	0	0	
Total	**36**	**36**	**35**	**0**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	1	1	0	0	0	0	
As. Prop.	8	8	2	0	0	0	
Op. Ec.	13	13	6	0	0	0	
Total	**22**	**22**	**8**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în trim.II au fost înregistrate un număr de 102 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 86.
Procentul indicatorului este de 73,91%.

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare***

Aprilie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	0	0
Persoane fizice	4	0
Asociatii proprietari	8	0
Operatori economici	32	0

Mai 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	0	0
Persoane fizice	3	0
Asociatii proprietari	9	0
Operatori economici	24	0

Iunie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*0*
Asociatii proprietari	*8*	*0*
Operatori economici	*13*	*0*

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	454,65

Mai 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	505,68

Iunie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9237,56
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	439,92

Procentul indicatorului este de 16,86%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	242,59

Mai 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	404,18

Iunie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9237,56
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	286,35

Procentul indicatorului este de 3,57 %

Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi***

Trim II- 2019

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Aprilie 2019	*7730266,74*	*0*	*0*	*477504,41*	*0*	*0*
2	Mai 2019	*7952544,06*	*0*	*0*	*487351,71*	*0*	*0*
3	Iunie 2019	*7725096,13*	*0*	*0*	*286249,62*	*0*	*0*
4	Total	23408806,9	0	0	1251105,62	0	0

Procentul indicatorului este de 6,15%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8558,28
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6662,79

Mai 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9358,42
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6942,42

Iunie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9237,26
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6919,68

Procentul indicatorului este de 76,02%

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităti şi categorii de utilizatori***

Aprilie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	4	4	0	0	0	0	
Asociaţii	8	8	0	0	0	0	
Operatori economici	32	31	0	0	0	0	
Total	**44**	**43**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	3	3	0	0	0	0	
Asociaţii	9	9	0	0	0	0	
Operatori economici	24	23	0	0	0	0	
Total	**36**	**35**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Iunie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	1	0	0	0	0	0	
Asociaţii	8	2	0	0	0	0	
Operatori economici	13	6	0	0	0	0	
Total	**22**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de73,91 % pentru trimestrul II-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Aprilie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	4	4
3	As. proprietari	8	6

4	**Operatori economici**	*32*	*30*
Total		**44**	**40**

Mai 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*3*	*3*
3	**As. proprietari**	*9*	*9*
4	**Operatori economici**	*24*	*20*
Total		**36**	**32**

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*1*	*0*
3	**As. proprietari**	*8*	*2*
4	**Operatori economici**	*13*	*6*
Total		**22**	**8**

Procentul indicatorului este de 69,24 %

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice***

Aprilie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*4*	*0*
3	**As. proprietari**	*8*	*0*
4	**Operatori economici**	*32*	*0*
Total		**44**	**0**

Mai 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*3*	*0*
3	**As. proprietari**	*9*	*0*
4	**Operatori economici**	*24*	*0*
Total		**36**	**0**

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*1*	*0*
3	**As. proprietari**	*8*	*0*
4	**Operatori economici**	*13*	*0*
Total		**22**	**0**

Procentul indicatorului este de 0 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Aprilie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**113311440,82**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**162657,03**

Mai 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	11938982,11
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	190159,36

Iunie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	11649836,09
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	162278,47

Procentul indicatorului este de 1,43 %

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Aprilie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	1	2	
As.proprietari	-	2	1	2	
Operatori ec.	-	5	3	8	
Total	211939	7	5	12	

Mai 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	2	1	2	
As.proprietari	-	0	1	1	
Operatori ec.	-	4	3	7	
Total	211787	6	4	10	

Iunie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	1	0	2	
As.proprietari	-	3	2	9	
Operatori ec.	-	5	10	10	
Total	206858	9	12	21	

Procentul indicatorului este de 0,000652%

Indicatorul 1.3.b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Aprilie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	2	1
3	As. proprietari	3	1
4	Operatori economici	7	1
Total		10	3

Mai 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	2	0

3	**As. proprietari**	*1*	*1*
4	**Operatori economici**	*7*	*1*
Total		**10**	**5**

Iunie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*2*	*0*
4	**Operatori economici**	*9*	*3*
Total		**21**	**7**

Procentul indicatorului este de 37,82 %

4.7.3 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul III - 2019

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 23.10.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III- 2019*, care conţine următoarele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2019		
			Iulie	August	Septembrie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunătătire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				

1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*86,84*	*100*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*0*	*0*
	240 mc menajer		*92,95*	*88,39*	*90,62*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**94,11**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*87,5*	*75*	*100*
	Asociţii de locatari/proprietari		*91,66*	*82,35*	*69,23*
	Agenţi economici		*96*	*95,34*	*97,77*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**88,31**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*18,6*	*8,88*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**11,82**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
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*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*5,44*	*5,63*	*5,23*
	Stradal		35,71	28,30	23,91
	Total trimestru		**17,37**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*3,86*	*4,20*	*4,05*
	Total trimestru		**4,03**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*3,63*	*2,05*	*1,66*
	Total trimestru		**2,44**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de**	%	*77,05*	*68,33*	*74,83*

	deşeuri colectate				
	Total trimestru		**73,4**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		22,95	31,67	25,17
	Total trimestru		**26,59**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*87,50*	*75*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*91,66*	*87,35*	*69,23*
	Agenţi economici		*96*	*95,34*	*97,77*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**88,31**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici/menajer		*2,22*	*8,33*	*5*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**5,18**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,88*	*1,63*	*1,82*
	Total trimestru		**1,77**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*12,50*	*40*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*20*
	Agenţi economici		*100*	*87,50*	*40*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0,0034**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*25*	*0*	*0*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**25**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*37,50*	*25*	*0*
	Total trimestru		**31,25**		

1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*74,99*	*88,04*	*79,94*
	Total trimestru		**80,90**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activitati şi pe categorii de utilizatori**				
	Persoane fizice		*2,4*	*2,56*	*1,7*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,28*	*1,10*	*1,43*
	Agenţi economici		*11,96*	*10,7*	*12,14*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**7,44**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţa**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:

- atribuţiile 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

Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. URBAN S.A. în sectorul 6, în trimestrul III - 2019.

În data de 05.11.2019**,** respectiv 12.11.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C.URBAN S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.

La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari;*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectata selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;*
- *1.2.l Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;*
- *1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.*

Operatorul serviciului, **S.C. URBAN S.A,** a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim III-2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul III-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.III -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim III-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim III-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.

La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

În primul rând, s-a urmărit în analiza efectuată de AMRSP, dacă informaţiile din bazele de date pentru indicatorii de performanţă au corespondenţă în documentele primare de lucru ale operatorului. Apoi s-a verficat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce priveşte nivelul indicatorilor de performanţă din Raportul privind Evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trim.III-2019.

Indicatorul 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***

Iulie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitari de modificări rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*8*	*8*	*0*	*0*
Persoane fizice	*39*	*39*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*53*	*53*	*0*	*0*
Operatori economici	*290*	*290*	*0*	*0*
Total	**390**	**390**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituţii publice	100%

August 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*2*	*2*	*0*	*0*
Persoane fizice	*24*	*24*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*53*	*53*	*0*	*0*
Operatori economici	*170*	*170*	*0*	*0*
Total	**249**	**249**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituţii publice	100%

Septembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*3*	*3*	*0*	*0*
Persoane fizice	*59*	*59*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*54*	*54*	*0*	*0*
Operatori economici	*208*	*208*	*0*	*0*
Total	**324**	**324**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	100%
Procent pentru instituţii publice	100%

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 953 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,953 de solicitări, au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Iulie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	1	1	0	0	
2	240l	383	356	0	0	
3	1.1mc	38	33	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**422**	**390**	**0**	**0**	

August 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	0	0	0	0	
2	240l	224	198	0	0	
3	1.1mc	24	24	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**248**	**222**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	1	0	0	0	
2	240l	128	116	0	0	
3	1.1mc	9	9	0	0	
4	4mc	0	0	0	0	
5	7mc	0	0	0	0	
6	10mc	0	0	0	0	
7	18mc	0	0	0	0	
8	20mc	0	0	0	0	
9	36mc	0	0	0	0	
Total		**137**	**125**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 94,11%

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Iulie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	8	8	8	0	0	0	
As. Prop.	12	12	12	0	0	0	
Op. Ec.	25	25	25	0	0	0	
Total	**45**	**45**	**45**	**0**	**0**	**0**	

August 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	12	12	12	0	0	0	
As. Prop.	17	17	17	0	0	0	
Op. Ec.	43	43	43	0	0	0	
Total	**72**	**72**	**72**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	0	0	0	0	0	0	
Persoane fiz	2	2	2	0	0	0	
As. Prop.	13	13	13	0	0	0	
Op. Ec.	45	45	45	0	0	0	
Total	**60**	**60**	**60**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în trim.III au fost înregistrate un număr de 177 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de177 de reclamatii .

Procentul indicatorului este de100%.

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare***

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	0	0
Persoane fizice	0	0
Asociatii proprietari	0	0
Operatori economici	45	2

August 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	0	0
Persoane fizice	0	0
Asociatii proprietari	0	0
Operatori economici	8	72

Septembrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*
Asociatii proprietari	*0*	*0*
Operatori economici	*4*	*60*

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9571,53**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**521,07**

August 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9944,67**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**559,48**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**8839,1**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**462,31**

Procentul indicatorului este de 17,37%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9571,53**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**369,04**

August 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9944,67**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**417,3**

Septembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**8839,1**
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	**t**	**358,08**

Procentul indicatorului este de4,03%

Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi***

Trim III- 2019

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
1	**Iulie 2019**	*8105972,31*	*0*	*0*	*294162,59*	*0*	*0*
2	**August 2019**	*8022358,8*	*0*	*0*	*164521,39*	*0*	*0*
3	**Septembrie 2019**	*77229896,36*	*0*	*0*	*128667,03*	*0*	*0*
4	**Total**	**23858227,3**	**0**	**0**	**5873351,01**	**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 2,44%

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Iulie 2019

Indicator 1.2.j	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9571,53
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	7374,79

August 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9944.67
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6795,58

Septembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8839,1
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6614,49

Procentul indicatorului este de 73,4e %

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităti şi categorii de utilizatori***

Iulie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	8	8	0	0	0	0	
Asociaţii	12	12	0	0	0	0	
Operatori economici	25	25	0	0	0	0	
Total	**45**	**45**	**0**	**0**	**0**	**0**	

August 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	12	12	0	0	0	0	
Asociaţii	17	17	0	0	0	0	
Operatori economici	43	43	0	0	0	0	
Total	**72**	**72**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	2	2	0	0	0	0	
Asociaţii	13	13	0	0	0	0	
Operatori economici	45	45	0	0	0	0	
Total	**60**	**60**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de100 % pentru trimestrul III-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Iulie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	5	7

3	**As. proprietari**	*10*	*11*
4	**Operatori economici**	*20*	*24*
Total		**45**	**38**

August 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*5*	*9*
3	**As. proprietari**	*10*	*14*
4	**Operatori economici**	*57*	*41*
Total		**72**	**64**

Septembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	**Instituţii publice**	*0*	
2	**Persoane fizice**	*2*	*2*
3	**As. proprietari**	*6*	*9*
4	**Operatori economici**	*42*	*44*
Total		**60**	**55**

Procentul indicatorului este de 88,31 %

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice***

Iulie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*5*	*0*
3	**As. proprietari**	*10*	*0*
4	**Operatori economici**	*20*	*1*
Total		**45**	**1**

August 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*5*	*0*
3	**As. proprietari**	*10*	*0*
4	**Operatori economici**	*57*	*6*
Total		**72**	**6**

Septembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*2*	*0*
3	**As. proprietari**	*6*	*0*
4	**Operatori economici**	*42*	*3*
Total		**60**	**3**

Procentul indicatorului este de 5,18%

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Iulie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	**lei**	**226790,5**
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	**lei**	**12034988,75**

August 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	202579,59
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	12433540,84

Septembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	215340,57
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	11788526,53

Procentul indicatorului este de 1,77%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Iulie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	8	0	8	
Total	197626	8	0	8	

August 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	7	1	8	
Total	201786	7	1	8	

Septembrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	0	0	0	
Persoane fizice	-	0	0	0	
As.proprietari	-	0	0	0	
Operatori ec.	-	5	2	5	
Total	200585	3	2	5	

Procentul indicatorului este de 0,003

Indicatorul 1.3.b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Iulie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	0	0
3	As. proprietari	0	0
4	Operatori economici	8	2
Total		8	3

August 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	0	0

3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*0*	*0*
Total		**0**	**0**

Septembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*0*	*0*
Total		**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 25%

4.7.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul IV - 2019

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 27.01.2019 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul VI- 2019*, care conţine urmatoărele valori calculate şi evaluate ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV- 2019

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2019		
			Oct.	Nov.	Dec.
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunătătire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	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 şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				

1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*66,60*	*115,38*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*0*	*Nu este cazul*
	240 mc menajer		*95,14*	*94,71*	*84,33*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**82,82**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,71*	*80*	*0*
	Agenţi economici		*89,47*	*80*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**89,19**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*85,71*	*100*	*0*
	Asociţii de locatari/proprietari		*85,71*	*70*	*0*
	Agenţi economici		*76*	*84,21*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**83,85**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
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*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*5,68*	*5,17*	*4,32*
	Stradal		36,18	24,89	19,93
	Total trimestru		**16,03**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*4,83*	*3,96*	*3,97*
	Total trimestru		**4,25**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*3,75*	*2,38*	*5,59*
	Total trimestru		**3,90**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de**	%	*72,02*	*748,62*	*763,25*

	deşeuri colectate				
	Total trimestru		**77,11**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		68,96	64,81	66,79
	Total trimestru		**66,85**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,71*	*80*	*0*
	Agenţi economici		*89,47*	*80*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**89,19**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*85,71*	*100*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*85,781*	*70*	*0*
	Agenţi economici		*76*	*84,11*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**83,58**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici/menajer		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice/stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,77*	*1,92*	*1,24*
	Total trimestru		**1,64**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*22,22*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*33,33*	*16,66*	*14,28*
	Agenţi economici		*66,67*	*61,11*	*85,71*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0,0057**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*0*	*8,33*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*8,33*	*0*	*0*
	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**5,26**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*38,88*	*53,84*	*14,28*
	Total trimestru		**35,66**		

1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*92,51*	*93,04*	*100,89*
	Total trimestru		**95,48**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activitati şi pe categorii de utilizatori**				
	Persoane fizice		*2,42*	*2,53*	*1,69*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*1,26*	*1,08*	*1,41*
	Agenţi economici		*11,90*	*9,92*	*11,87*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**7,34**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţa**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:

- atribuţiile 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
Reprezentanţii AMRSP din cadrul Compartimentului Salubrizare Eco-Igienizare şi Cimitire au efectuat *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. URBAN S.A. în sectorul 6, în trimestrul IV - 2019.
În data de 30.01.2019**,** respectiv 6.02.2019, reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C.URBAN S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost au fost facute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date şi cum a introdus în aceste baze de date, informaţiile din documentele primare.
Verificările au vizat următorii indicatori de performanţă:

- *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;*
- *1.1.d. Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi;*
- *1.2.a. Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări.*
- *1.2.b Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.d Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare;*
- *1.2.g Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.h. Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.i Penalităţile totale contractuale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi;.*
- *1.2.j Cantitatea totală de deşeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate;*
- *1.2.l. Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori;*
- *1.2.m Ponderea din numărul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;*
- *1.2.n Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de doua zile calendaristice*
- *1.2.o Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportataăla valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor;*
- *1.3.a. Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.*
- *1.3.b. Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile.*
- *2.1.a Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă.*

Operatorul serviciului, **S.C.URBAN S.A.** a prezentat in cadrul verificărilor efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente:

- *Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim IV 2019*
- *Centralizatorul pentru solicitări/asigurare recipiente din trimestrul IV-2019*
- *Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim. IV -2019*
- *Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim. IV-2019*
- *Centralizator penalităţi contractuale aferent trim IV-2019*
- *Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim IV-2019*

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă.

Indicatorul 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***

Octombrie 2019

Categ. de utilizatori	**Tipuri de activitati**			
	Menajer		**Stradal**	
	Nr. total de solicitări de	**Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile**	**Nr. total de solicitări de**	**Solicitari de modificări rezolvate**

	modificari		modificari	în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*66*	*66*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*13*	*13*	*0*	*0*
Operatori economici	*136*	*136*	*0*	*0*
Total	**215**	**215**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procent pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Noiembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitări de modificari	Solicitări de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*36*	*36*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*10*	*10*	*0*	*0*
Operatori economici	*148*	*148*	*0*	*0*
Total	**194**	**194**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Decembrie 2019

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificări rezolvate în <10 zile	Nr. total de solicitări de modificări	Solicitări de modificari rezolvate în <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*29*	*29*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*10*	*10*	*0*	*0*
Operatori economici	*48*	*48*	*0*	*0*
Total	**87**	**87**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procentul pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 496 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, 496 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări***

Octombrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*2*	*2*	*0*	*0*	
2	**240l**	*247*	*235*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*39*	*26*	*0*	*0*	

4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**288**	**263**	**0**	**0**	

Noiembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*2*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*208*	*197*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*83*	*70*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**223**	**213**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observaţii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	Solicitări recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240l**	*83*	*70*	*0*	*0*	
3	**1.1mc**	*6*	*6*	*0*	*0*	
4	**4mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**89**	**70**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 82,82%

Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Octombrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*7*	*7*		*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*8*	*6*		*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*24*	*23*		*0*	*0*	*0*	
Total	**39**	**36**	**36**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*2*	*2*		*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*7*	*8*		*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*22*	*14*		*0*	*0*	*0*	
Total	**31**	**24**	**24**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificată	Nr.total reclamatii rezolvate	Obs.
Instituţii Pub.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fiz	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. Prop.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. Ec.	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în trim. IV au fost înregistrate un număr de 70 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 60.
Procentul indicatorului este de 89,19%.

Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare***

Octombrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*0*
Asociatii proprietari	*8*	*0*
Operatori economici	*24*	*0*

Noiembrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*0*
Asociatii proprietari	*7*	*1*
Operatori economici	*22*	*0*

Decembrie 2019

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*
Asociatii proprietari	*0*	*0*
Operatori economici	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 10%.

Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	**t**	**9293,06**
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	**t**	**527,9**

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9512,98
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	492,04

Decembrie 2019

Indicator 1.2.g.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8918,46
Cantitatea totală de deşeuri colectate selectiv	t	385,49

Procentul indicatorului este de 16,03%

Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9293,06
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	449,24

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9512,98
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	376,82

Decembrie 2019

Indicator 1.2.h.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8918,46
Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate	t	354,01

Procentul indicatorului este de 4,25%..

Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi***

Trim IV- 2019

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Octombrie 2019	*8068048,37*	*0*	*0*	*302260,88*	*0*	*0*
2	Noiembrie 2018	*3983141,33*	*0*	*0*	*94972,72*	*0*	*0*
3	Decembrie 2018	*15893818,55*	*0*	*0*	*611989,27*	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 3,90 %

Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9293,06
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	6693,11

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	9512,98
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	71216,46

Decembrie 2019

Indicator 1.2.j.	UM	Valoare
Cantitatea totală de deşeuri colectate	t	8918,46
Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract	t	8918,46

Procentul indicatorului este de 77,1%

Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Octombrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	7	7	0	0	0	0	
Asociaţii	7	6	0	0	0	0	
Operatori ec	25	23	0	0	0	0	
Total	**39**	**36**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	2	2	0	0	0	0	
Asociaţii	10	8	0	0	0	0	
Operatori ec	19	16	0	0	0	0	
Total	**31**	**24**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2019

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	Reclamaţii	Rezolvate	
Instituţii publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	
Asociaţii	4	0	0	0	0	0	
Operatori ec	6	0	0	0	0	0	
Total	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de 89,19% pentru trimestrul IV-2019

Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct. l) care s-au dovedit justificate***

Octombrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	7	7
3	As. proprietari	7	5
4	Operatori economici	25	19
Total		**39**	**31**

Noiembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	2	2
3	As. proprietari	10	7
4	Operatori economici	19	10
Total		**31**	**15**

Decembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii justificate
1	Instituţii publice	0	0
2	Persoane fizice	0	0
3	As. proprietari	4	0
4	Operatori economici	6	0
Total		**10**	**0**

Procentul indicatorului este de 83,58%

Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m) care au fost rezolvate în mai puţin de două zile calendaristice***

Octombrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*7*	*0*
3	As. proprietari	*7*	*0*
4	Operatori economici	*25*	*0*
Total		**39**	**0**

Noiembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*2*	*0*
3	As. proprietari	*10*	*0*
4	Operatori economici	*19*	*0*
Total		**31**	**0**

Decembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <2 zile
1	Instituţii publice	*0*	*0*
2	Persoane fizice	*0*	*0*
3	As. proprietari	*4*	*0*
4	Operatori economici	*6*	*0*
Total		**10**	**0**

Procentul indicatorului este de 100 %

Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor***

Octombrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	223273,67
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	12610516,38

Noiembrie 2019

Indicator 1.2.o	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	203985,09
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	10622353,04

Decembrie 2019

Indicator 1.2.o.	UM	Valoare
Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	lei	139061,39
Valoarea totală aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	lei	11189418,31

Procentul indicatorului este de 1,64%

Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Octombrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Instituţii Publice	-	*0*	-	-	
Persoane fizice	-	*0*	-	-	
As.proprietari	-	*6*	-	-	

Operatori ec.	-	*12*	-	-	
Total	**227271**	**18**			

Noiembrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	*0*	-	-	
Persoane fizice	-	*4*	-	-	
As.proprietari	-	*3*	-	-	
Operatori ec.	-	*11*	-	-	
Total	**2252297**	**23**			

Decembrie 2019

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamaţii fondate	Nr. reclamaţii nefondate	Nr. total de reclamaţii	Observaţii
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Instituţii Publice	-	*0*	-	-	
Persoane fizice	-	*1*	-	-	
As.proprietari	-	*0*	-	-	
Operatori ec.	-	*6*	-	-	
Total	**191372**	**7**			

Procentul indicatorului este de 0,0057%

Indicatorul 1.3b. ***Procentul de reclamaţii de la lit.a) rezolvate în mai puţin de 10 zile***

Octombrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*4*	*0*
3	**As. proprietari**	*3*	*0*
4	**Operatori economici**	*11*	*1*
Total		**18**	**1**

Noiembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*4*	*0*
3	**As. proprietari**	*3*	*0*
4	**Operatori economici**	*11*	*1*
Total		**23**	**1**

Decembrie 2019

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamaţii	Nr.total de reclamaţii rezolvate <10 zile
1	**Instituţii publice**	*0*	*0*
2	**Persoane fizice**	*0*	*0*
3	**As. proprietari**	*0*	*0*
4	**Operatori economici**	*0*	*0*
Total		**0**	**0**

Procentul indicatorului este de 5,26 %

S.C. URBAN S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2019

Denumire indicator de performanta	U.M	2019			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a - Numãrul de contracte încheiate raportat la numãrul 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 putin de 10 zile calendaristice		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.c - Numãrul de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numãrul total de solicitãri 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 activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*91,19*	*83,45*	*94,11*	*82,82*
Total trimestru		**87,89**			
1.2.b - Numãrul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numãrul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*68,2*	*68,2*	*100*	*89,19*
Total an		**81,31**			
1.2.c - Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*53,80*	*69,24*	*88,31*	*83,85*
Total an		**73,08**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*0*	*2,77*	*Nu este cazul*	*0*
Total an		**0,92**			
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor 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 sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor 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	%	*16,22*	*16,86*	*17,37*	*16,03*
Total an		**16,62**			
1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	%	*4,52*	*3,57*	*4,03*	*4,25*
Total an		**4,09**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritătile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activităti	%	*6,29*	*6,15*	*2,44*	*3,90*
Total an		**4,69**			
1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată	%	*77,1*	*76,02*	*73,4*	*77,11*
Total an		**75,90**			
1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	%	*22,9*	*23,98*	*26,59*	*66,85*
Total an		**35,08**			
1.2.l - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activităti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităti si categorii de utilizatori	%	*68.20*	*73,91*	*100*	*89,19*
Total an		**82,82**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*53,80*	*69,24*	*88,31*	*83,58*
Total an		**73,73**			
1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*0*	*0*	*5,18*	*0*
Total an		**1,29**			
1.2.o - Valoarea aferentă activităþii de colectare a deseurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*1,90*	*1,43*	*1,77*	*1,64*
Total an		**1,68**			
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*	*0,00065*	*0,0034*	*0,0057*
Total an		**0,0024**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile	%	*26,63*	*37,82*	*25*	*5,26*
Total an		**23,67**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*27,44*	*57,61*	*31,23*	*35,66*
Total an		**37,98**			
1.3.d - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a	%	*90,46*	*102,92*	*80,90*	*95,48*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**94,69**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*5,15*	*7,72*	*7,44*	*7,34*
Total an		**6,91**			
1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activitãtii si categorii de utilizatori	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
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	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GARANTATI					
2.1 Indicatori de performantã 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 încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2 Indicatori de performantã a caror nerespectare atrage penalitãti 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 nerespectãrii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitãtii		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaþiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2019

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 salubrizare																					
1	**1.1.a - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	-	-	-	-	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**100**				**100**				**100**				**-**				**100**			
2	**1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice**	*93,46*	*76,11*	*84,53*	*86,99*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	-	-	-	-	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**85,27**				**100**				**100**				**-**				**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**	*86,67*	*67*	*75,18*	*80,39*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	-	-	-	-	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**80,64**				**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 avtivitati**	*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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total an	***Nu este cazul***				**Nu este cazul**				**Nu este cazul**				**-**				***Nu este cazul***			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate																					
5	**1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*91,19*	*83,45*	*91,11*	*82,82*
	Total an	**100**				**100**				**100**				**100**				**87,89**			
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*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*		-	-	-	*68,2*	*68,2*	*100*	*89,19*
	Total an	***Nu este cazul***				**100**				**100**				**-**				**81,39**			
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*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*53,80*	*69,24*	*88,31*	*83,85*
	Total an	***Nu este cazul***				**100**				**100**				**-**				**73,8**			
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*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*0*	*2,77*	*Nu este cazul*	*0*
	Total an	***Nu este cazul***				**100**				**100**				**-**				**0,92**			
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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total an	**0**				***Nu este cazul***				**Nu este cazul**				**-**				**Nu este cazul**			
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*	-	-	-	-	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total an	**0**				***Nu este cazul***				**Nu este cazul**				**-**				**Nu este cazul**			
11	**1.2.g.- cantitatea de deseuri colectate 206elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*1,92*	*1,96*	*2,32*	*3,05*	*1,53*	*1,62*	*2,14*	*3,18*	*0,09*	*0*	*0,15*	*0,20*	*7,65*	*10,89*	*18,44*	*8,08*	*16,22*	*16,86*	*17,37*	*16,03*
	Total an	**2,31**				**2,11**				**0,11**				**11,27**				**16,62**			
12	**1.2.h.- cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*23,27*	*29,61*	*27,15*	*42,86*	*0,54*	*0,51*	*0,54*	*0,66*	*5,73*	*3,18*	*2,56*	*1,12*	*16,81*	*18,71*	*10,75*	*4,01*	*4,52*	*3,57*	*4,03*	*4,25*
	Total an	**30,72**				**0,56**				**3,15**				**12,57**				**4,09**			
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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*6,29*	*6,15*	*2,44*	*3,90*
	Total an	**0**				**Nu este cazul**				**Nu este cazul**				**0**				**4,69**			
14	**1.2.j.- cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*100*	*100*	*100*	*100*	*97,40*	*97,64*	*101,78*	*100,67*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*77,1*	*76,02*	*73,04*	*77,11*
	Total an	**100**				**99,37**				**100**				**100**				**75,90**			
15	**1.2.k.- cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la**	*16,15*	*30,22*	*18,48*	*24,75*	*2,60*	*1,56*	*9,07*	*10,48*	*0*	*21,40*	*0*	*0*	-	-	-	-	*22,9*	*23,98*	*26,59*	*66,85*

	cantitatea totala de deseuri colectate																				
	Total an	**22,4**				**6,12**				**5,35**				**-**				**35,08**			
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**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*68,20*	*73,91*	*100*	*89,19*
	Total an	**100**				**100**				**Nu este cazul**				**-**				**82,82**			
17	**1.2.m.- Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2l. care s-au dovedit justificate**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	***53,80***	***69,24***	***88,31***	***83,58***
	Total an	**100**				**100**				**Nu este cazul**				**-**				**73,73**			
18	**1.2.n.- procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*28,57*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*100*	*100*	-	-	-	-	*0*	*0*	*5,18*	*0*
	Total an	**28,57**				**100**				**100**				**-**				**1,29**			
19	**1.2.o.- valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile**	*0,30*	*0,54*	*0,850,71*	*0,21*	*97,01*	*161,02*	*242,59*	*209,81*	*0,85*	*0,37*	*0,38*	*0,66*	-	-	-	-	*1,90*	*1,43*	*1,77*	*1,64*
	Total an	**0,44**				**177,607**				**0,56**				**-**				**1,68**			
1.3 Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor																					
20	**1.3.a.- Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0,005*	*0,098*	*0,103*	*0,117*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*0*	*0,00065*	*0,0034*	*0,0057*
	Total an	**0**				**0,0575**				**Nu este cazul**				**-**				**0,0024**			
21	**1.3.b.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*57,14*	*0*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*26,63*	*37,82*	*25*	*5,26*
	Total an	**57,14**				**100**				**Nu este cazul**				**-**				**23,67**			
22	**1.3.c.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate**	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	100	83,33	89,47	40	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*27,44*	*57,61*	*31,23*	*35,66*
	Total an	**100**				**79,16**				**Nu este cazul**				**-**				**37,98**			
23	**1.3.d.- valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori**	*23,82*	*49,19*	*1,83*	*1,54*	*81,05*	*106,38*	*99,22*	*99,48*	*147,62*	*102,50*	*125,80*	*135,47*	-	-	-	-	*90,46*	*102,92*	*89,90*	*95,48*
	Total an	**19,08**				**96,53**				**127,85**				**-**				**94,69**			
24	**1.3.e.- valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori**	*100*	*100*	*100*	*100*	*80062,64*	*134738,71*	*127331,36*	*107265,10*	*192,28*	*63,47*	*4680,21*	*102,33*	-	-	-	-	*5,15*	*7,72*	*7,44*	*7,34*
	Total an	***100***				***112349,45***				***1260***				**-**				***6,91***			
25	**1.4.a.- numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori**	*0,59*	*0,79*	*0,82*	*1,13*	*0,01078*	*0,30956*	*0,70430*	*0,07475*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-	-	-	*0*	*0*	*0*	*0*
	Total an	**0,83**				**0,0443035**				**Nu este cazul**				**-**							
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**	*99,93*	*98,68*	*99,18*	*99,70*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-	-	-	*0*	*0*	*0*	*0*
	Total an	**99,37**				**100**				**0**				**-**				**0**			
27	**1.4.c.- procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat**	*0,07*	*0,11*	*0*	*0,51*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-	-	-	*0*	*0*	*0*	*0*
	Total an	**0,09**				**100**				**0**				**-**				**0**			
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 incalcari 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**			

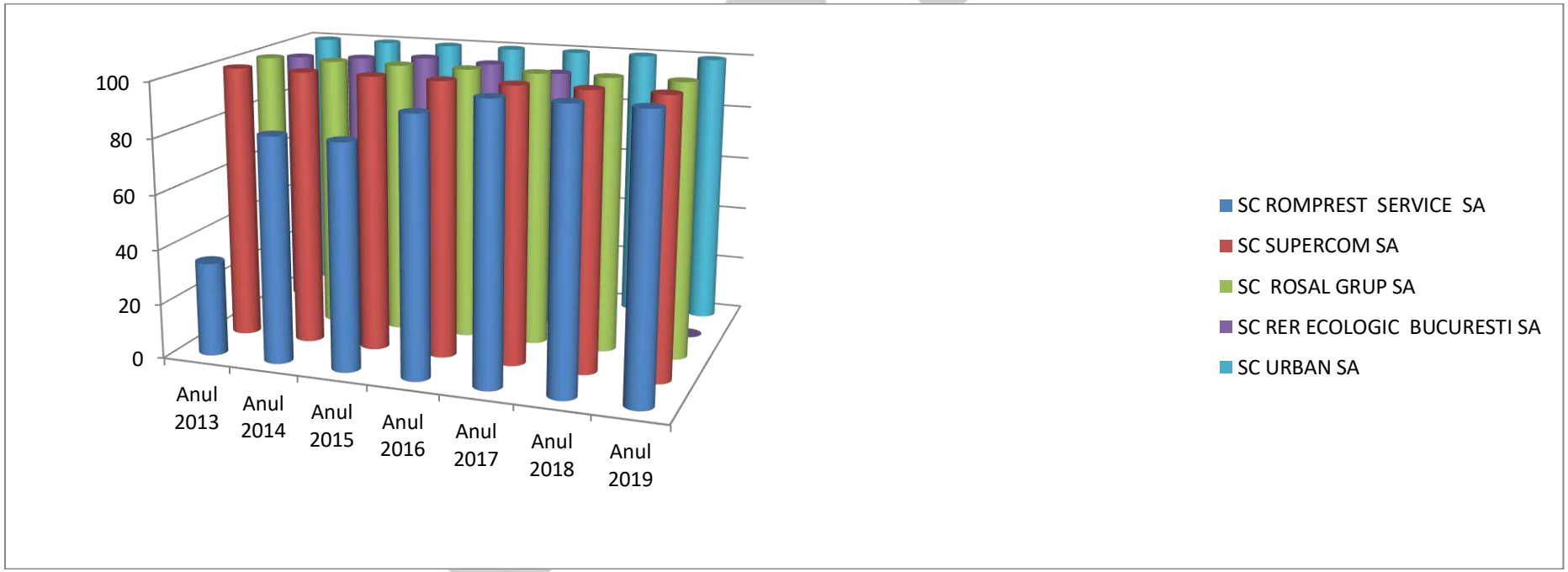
31	**2.2.b.- valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a, raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii**	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***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***			

AMRSP

Evoluţia Indicatorilor de Performanta pentru anii 2013-2014-2015-2016-2017-2018-2019

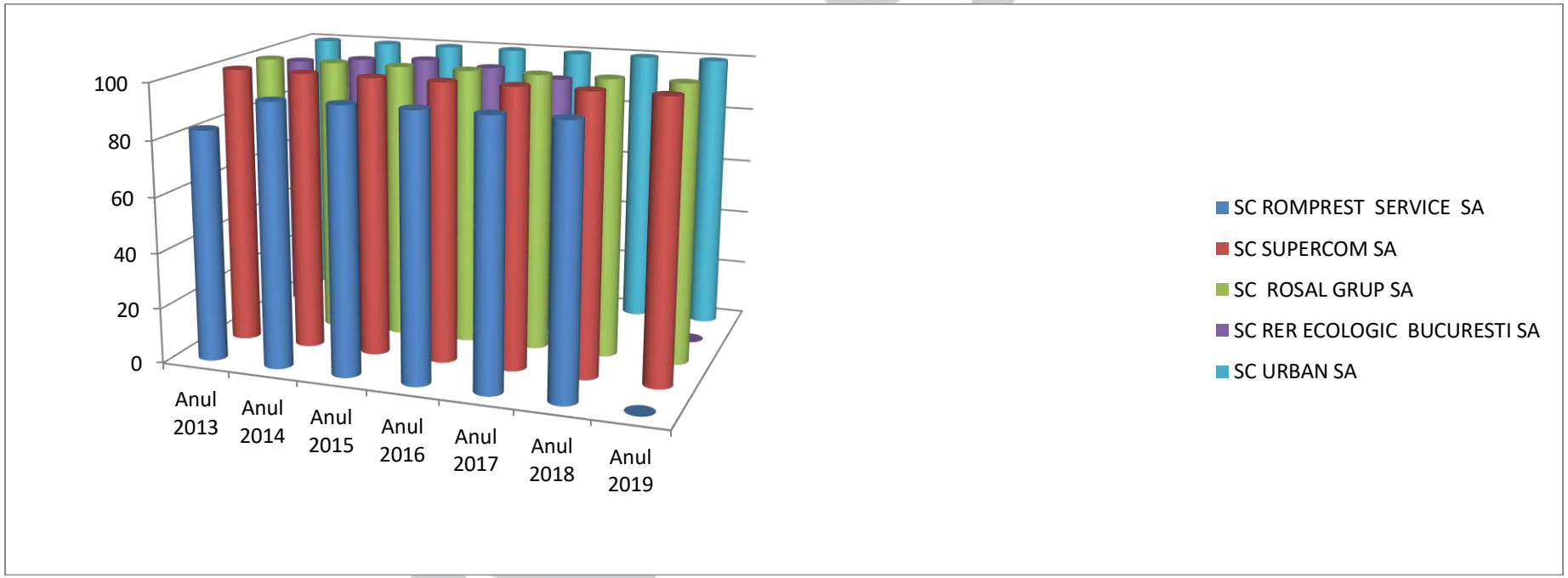
Indicatorul 1.1.a. ***Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*34,25*	*82,10*	*81,93*	*93,39*	*100*	*100*	*100*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	***100***
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*96,603*	*97,50*	*98,93*	*98,01*	*95,91(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*



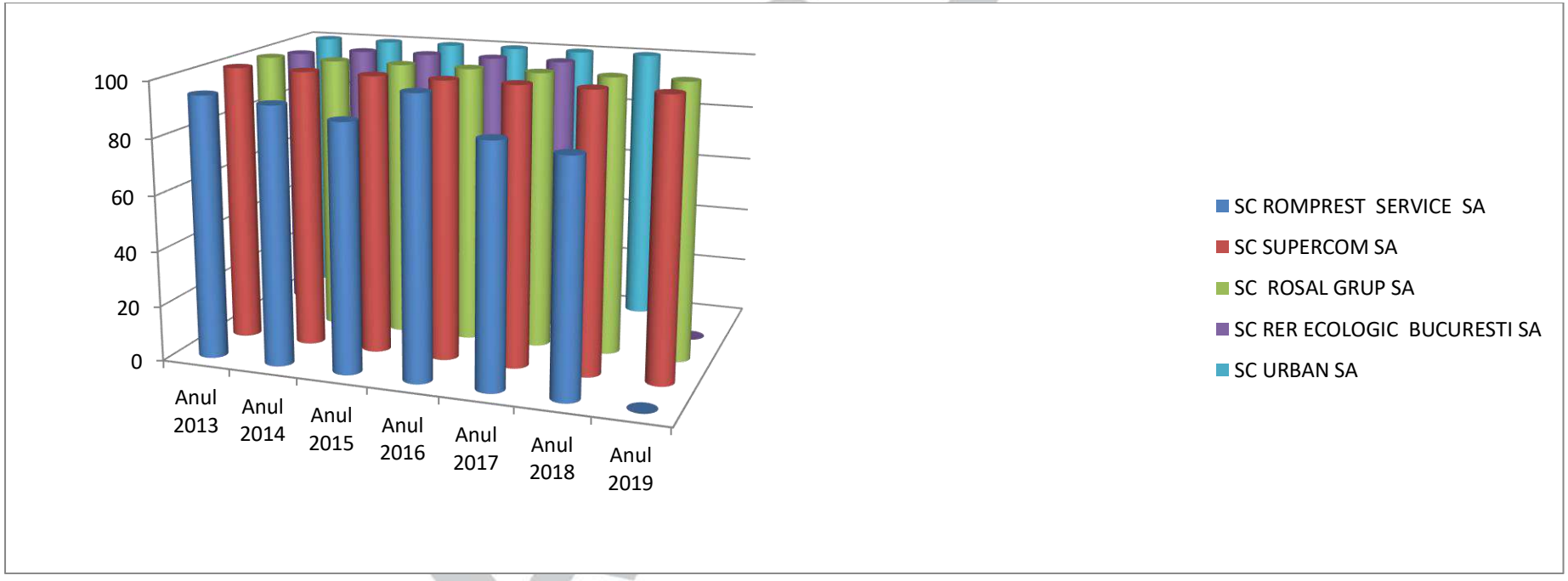
Indicatorul 1.1.b. ***Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*83*	*94,59*	*95,03*	*95.04*	*95,05*	*95,22*	*85,27*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*95,56*	97,50	*98,70*	*97,09*	*94,33(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*



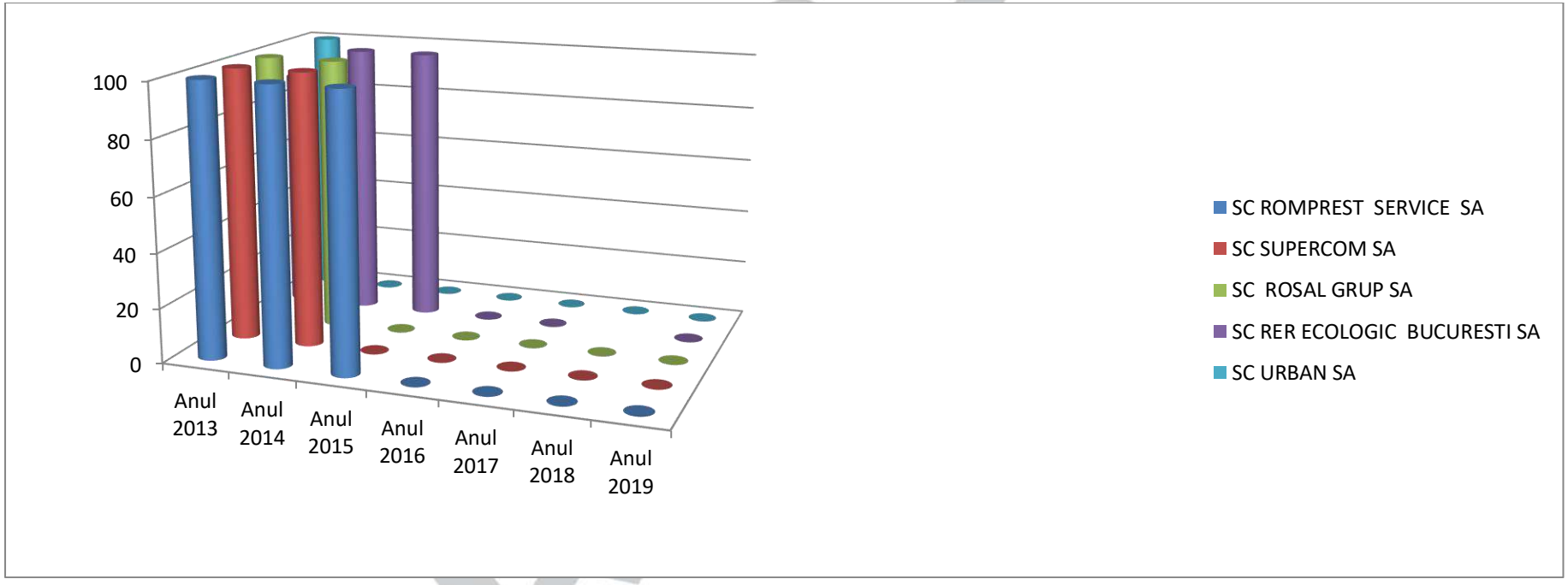
Indicatorul 1.1.c. ***Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*94,5*	*92,68*	*88,79*	*100*	*86,29*	*82,3*	*80,64*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*97,71*	*99,84*	*100*	*100*	*100(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*



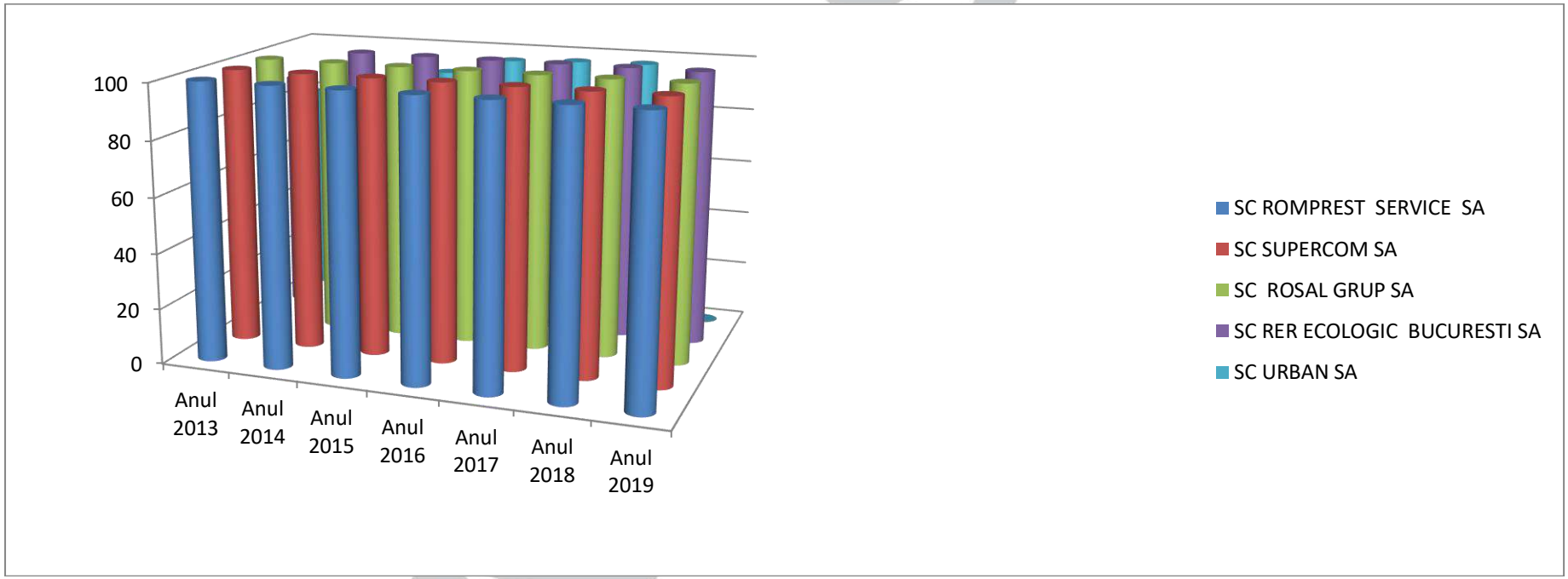
Indicatorul 1.1.d. ***Numărul de solicitări de îmbunatătire a parametrilor de calitate şi activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătătire a activităţii, pe categorii de avtivităţi***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	Nu este cazul
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	Nu este cazul
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	Nu este cazul	Nu este cazul
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*88,75*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*100*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*



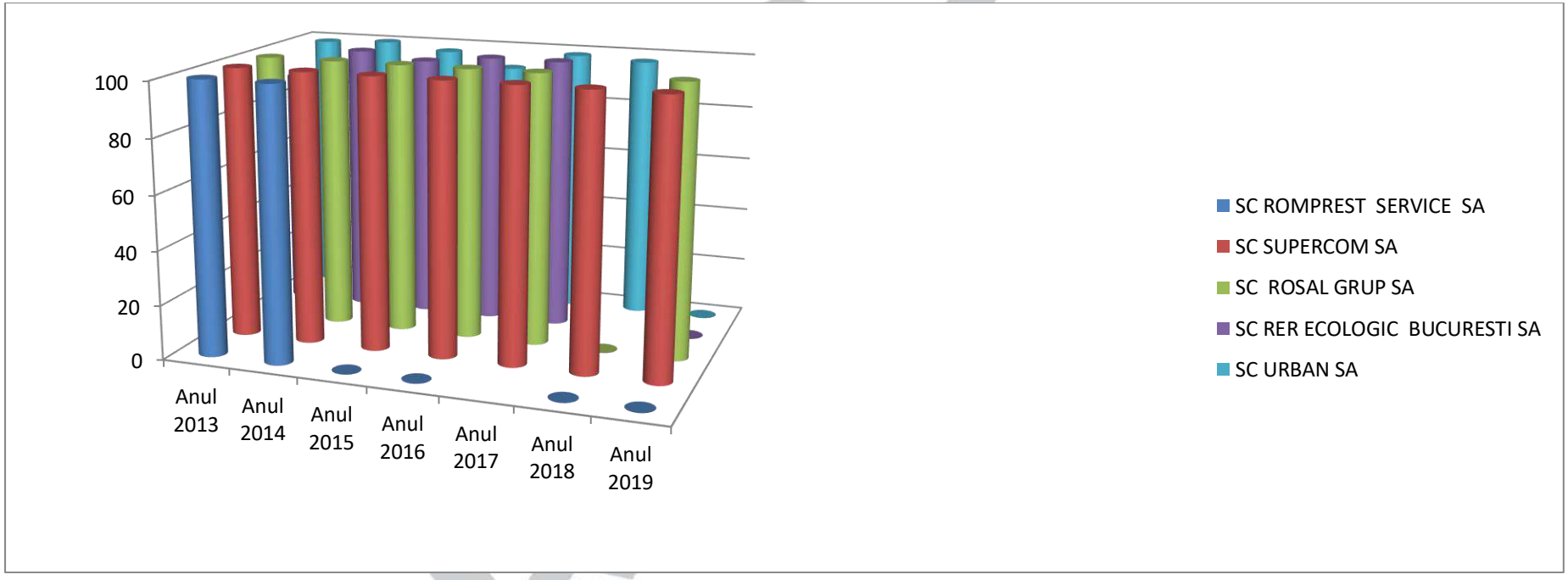
Indicatorul 1.2.a. ***Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
5	**SC URBAN SA**	*79,6*	*82,69*	*90,12*	*96,04*	*97,01*	*97,42*	*87,89*



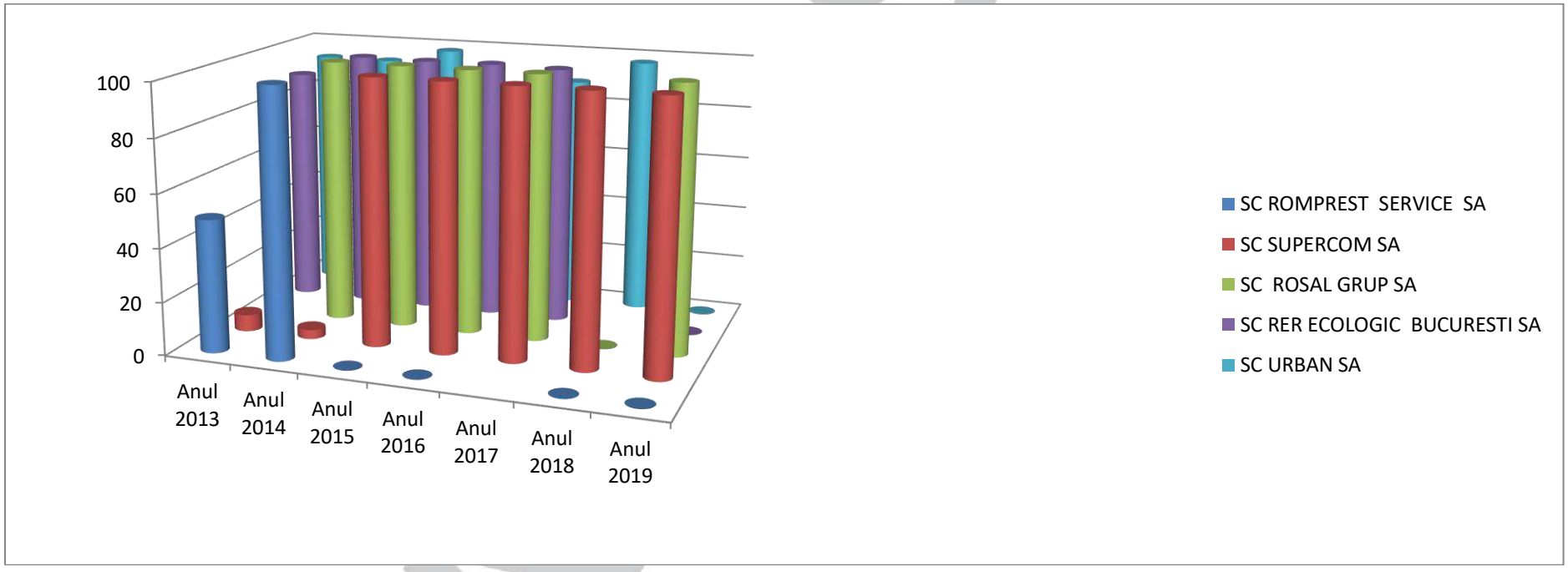
Indicatorul 1.2.b. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*100*	*97,57*	*100*	*100(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*98,95*	*100*	*97,5*	*92,31*	*98,63*	*97,45*	*81,39*



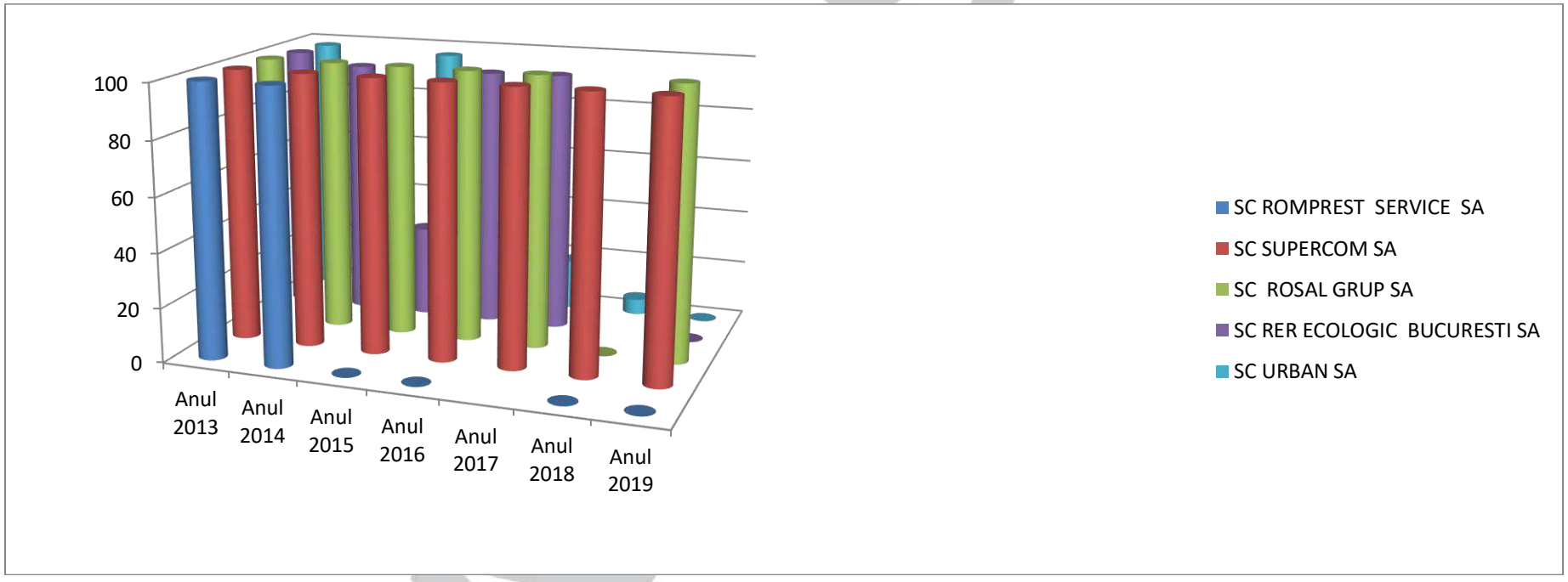
Indicatorul 1.2.c. ***Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*50*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
2	**SC SUPERCOM SA**	*6,33*	*3,5*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*78,45*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*89,73*	*98,04*	*97,83*	*98,08*	*97,51(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*95,58*	*92,99*	*92,73*	*72,97*	*88,65*	*71,50*	*73,8*



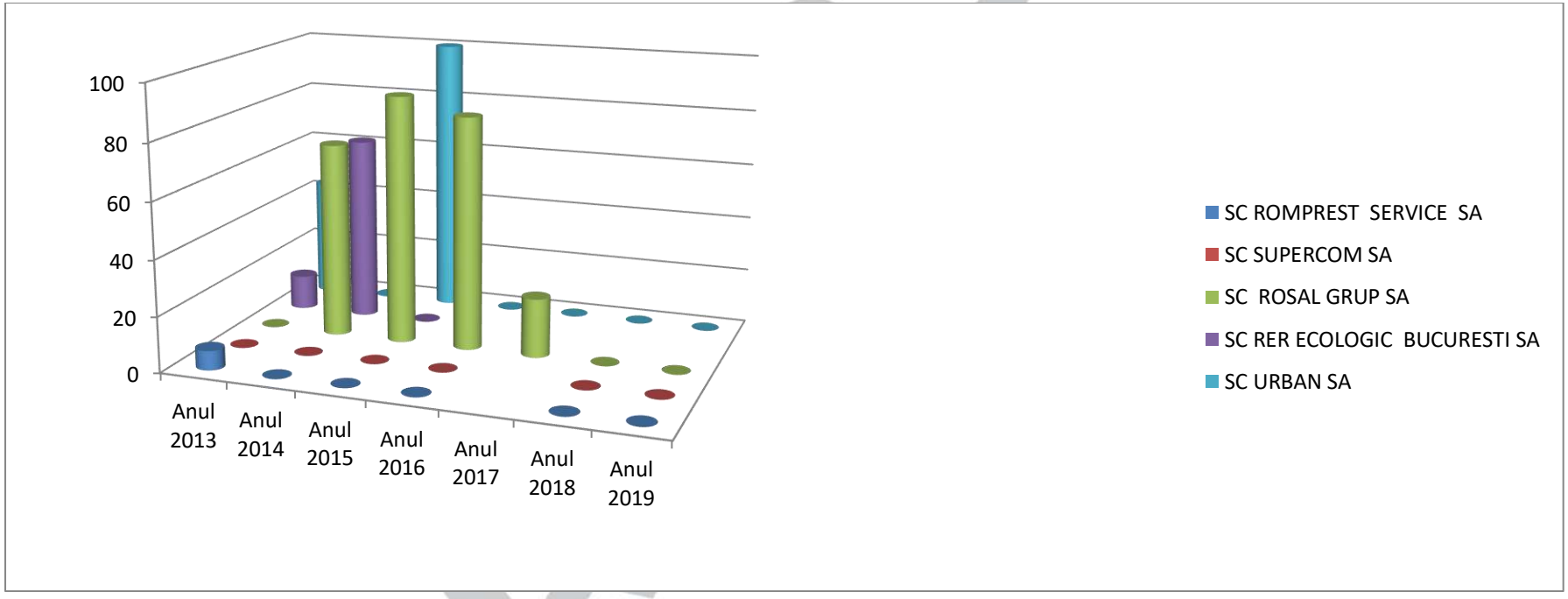
Indicatorul 1.2.d. ***Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*100*	*75*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*98,80*	*94,82*	*33,33*	*95,08*	*95,66(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*98,15*	*71,21*	*96,66*	*3,35*	*18,67*	*5,76*	*0,92*



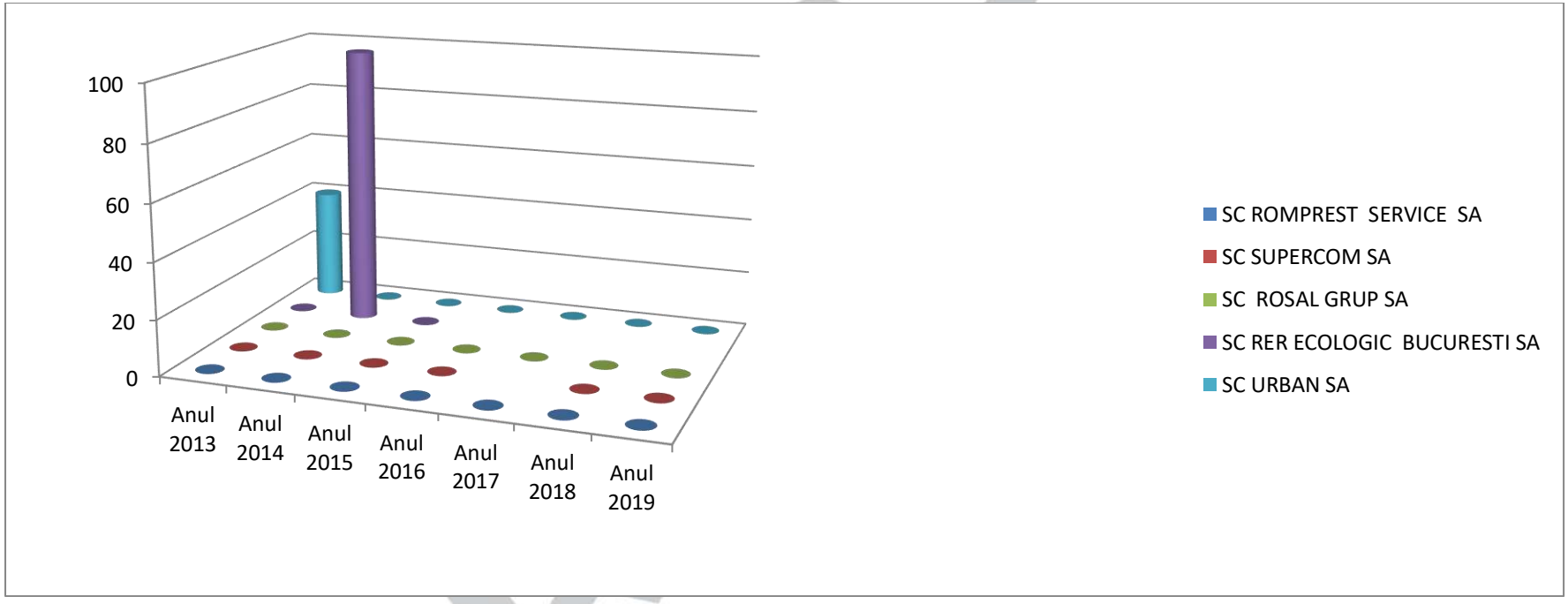
Indicatorul 1.2.e. ***Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţtilor publice***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*70,35*	*89,45*	*83,82*	*21,35*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*12,5*	*66,66*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*43,33*	*0,06*	*100*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*



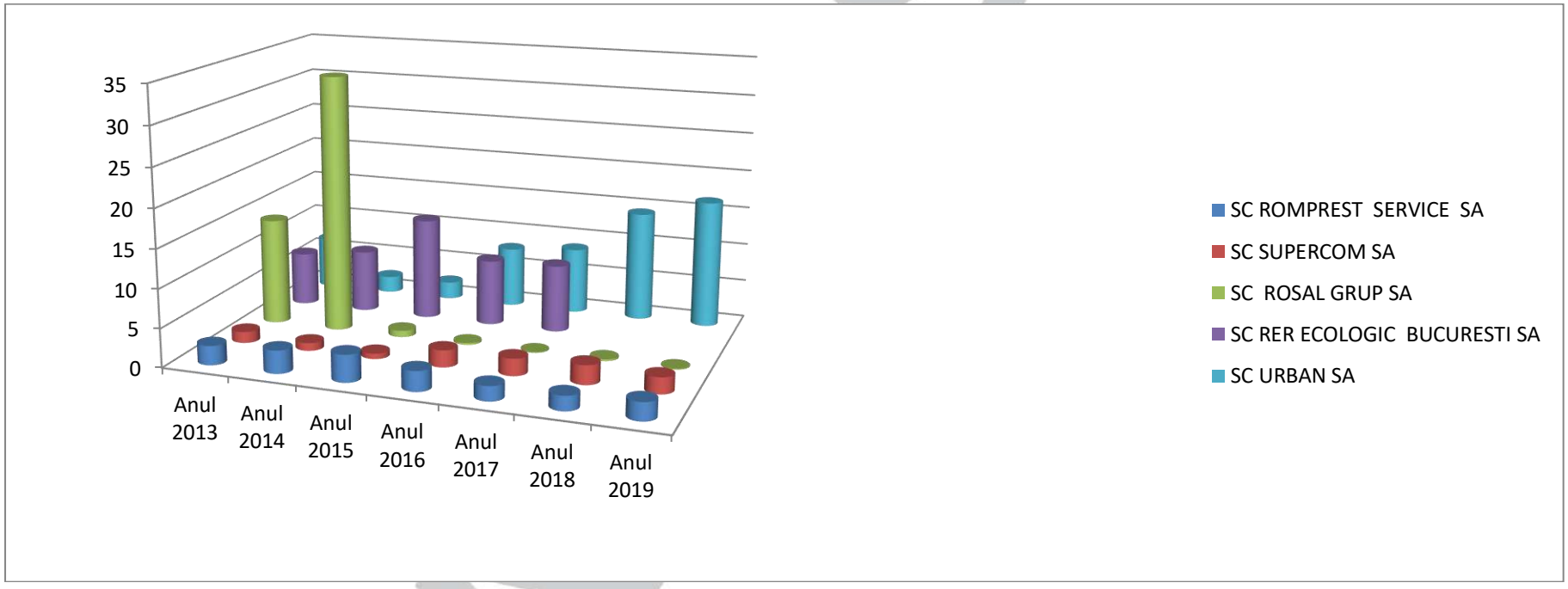
Indicatorul 1.2.f. ***Numărul anual de sesizări din partea agenţilor de sănatate publică raportat la numărul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*0*	*Nu este cazul*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*39,82*	*0*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*



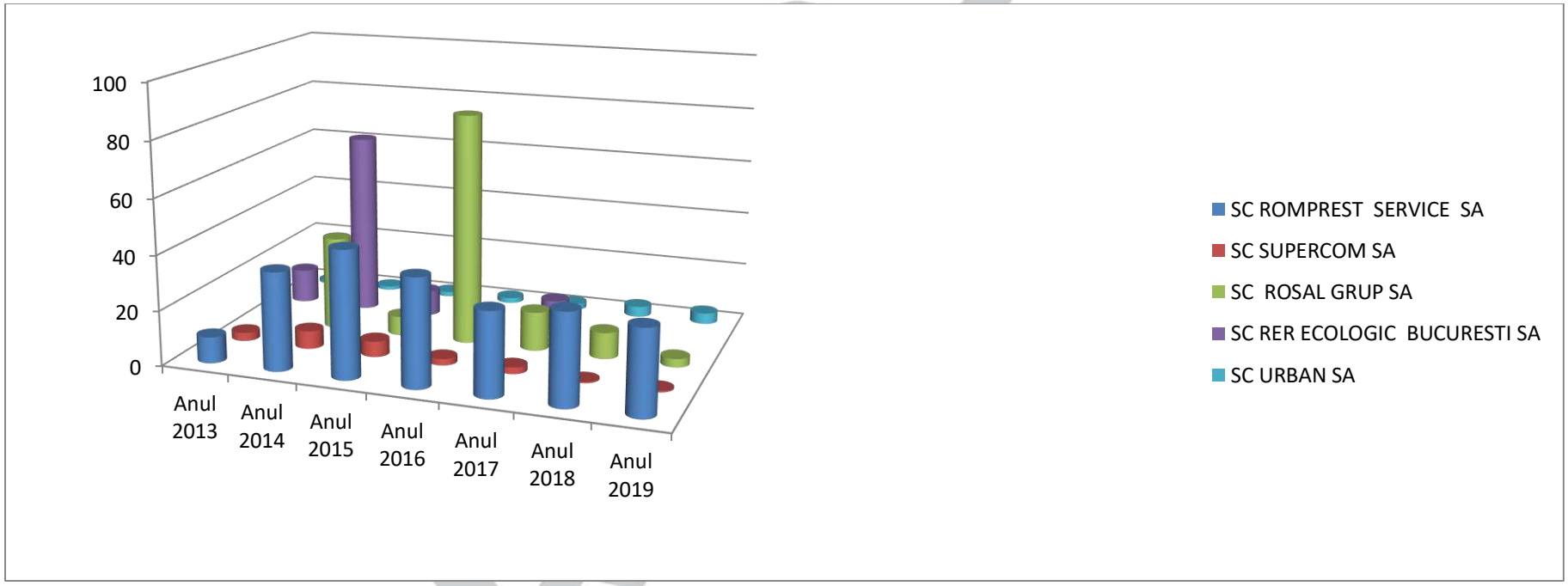
Indicatorul 1.2.g. ***Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*2,5*	*2,98*	*3,53*	*2,61*	*1,90*	*1,88*	*2,31*
2	**SC SUPERCOM SA**	*1,46*	*1,024*	*0,69*	*2,20*	*2,22*	*2,50*	*2,11*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*13,86*	*33,33*	*0,86*	*0,25*	*0,10*	*0,24*	*0,11*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*8,50*	*6,97*	*8,1*	*13,25*	*8,59*	*8,79*	*11,27*
5	**SC URBAN SA**	*6,81*	*2,16*	*2,26*	*7,87*	*8,65*	*14,33*	*16,62*



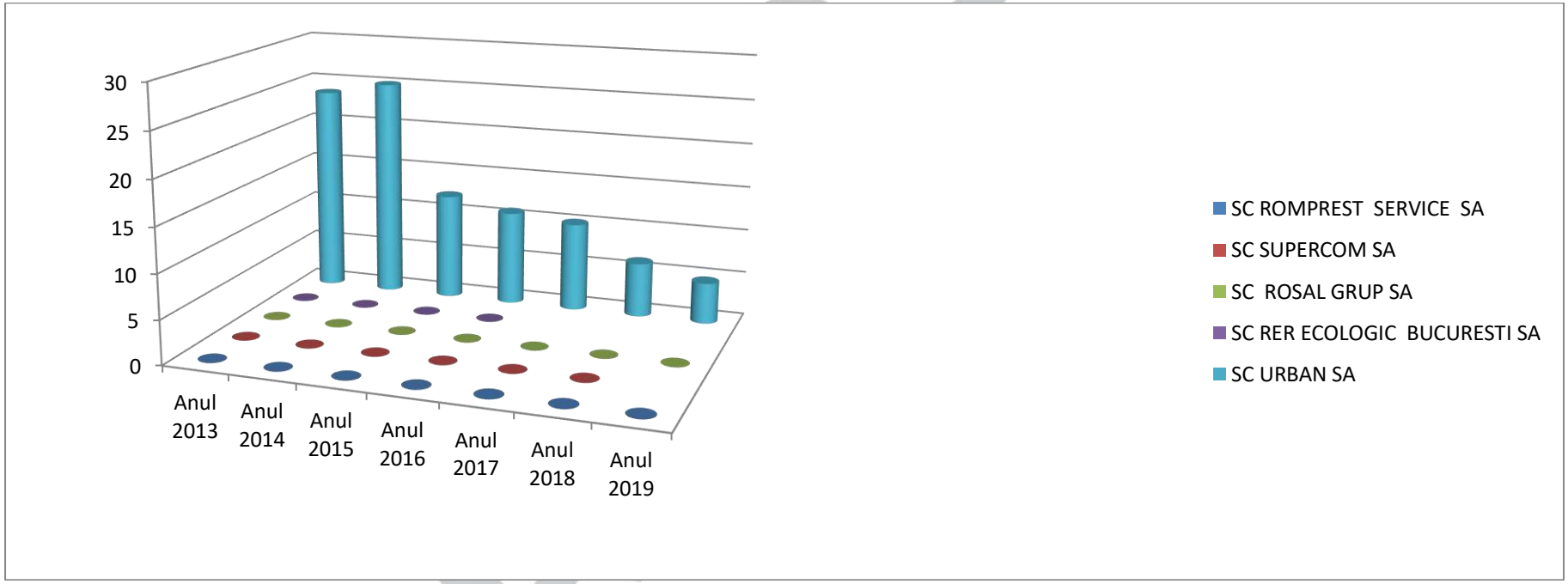
Indicatorul 1.2.h. ***Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*9,5*	*35,75*	*46,17*	*39,27*	*30,56*	*33,16*	*30,72*
2	**SC SUPERCOM SA**	*3,065*	*6,59*	*5,72*	*2,4*	*2,40*	*0,45*	*0,56*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*5,369.*	*34,20*	*7,05*	*9,31*	*14,32*	*9,66*	*3,15*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0.44*	*-*	*8,14*	*4,50*	*10,94*	*12,57*
5	**SC URBAN SA**	*1,11*	*1,38*	*1,75*	*1,96*	*2,38*	*3,91*	*4,09*



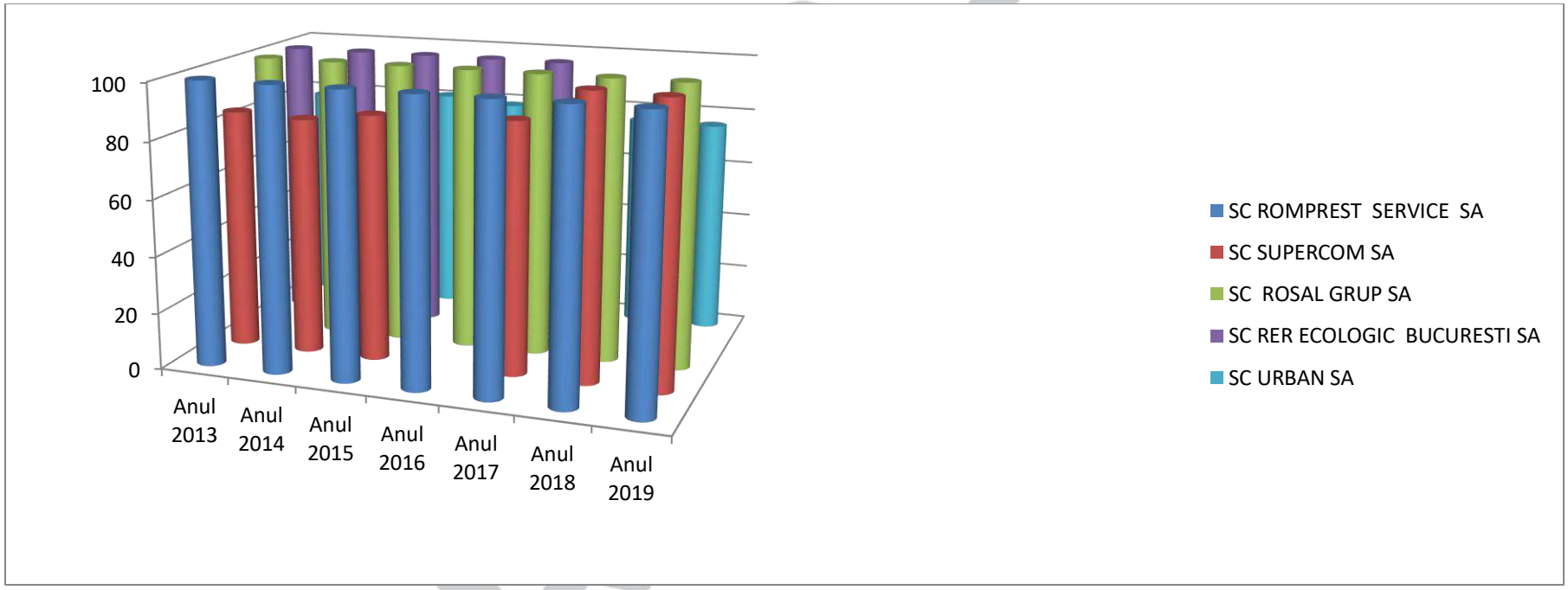
Indicatorul 1.2.i. ***Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*23,63*	*25,035*	*12,17*	*10,80*	*10,14*	*6,23*	*4,69*



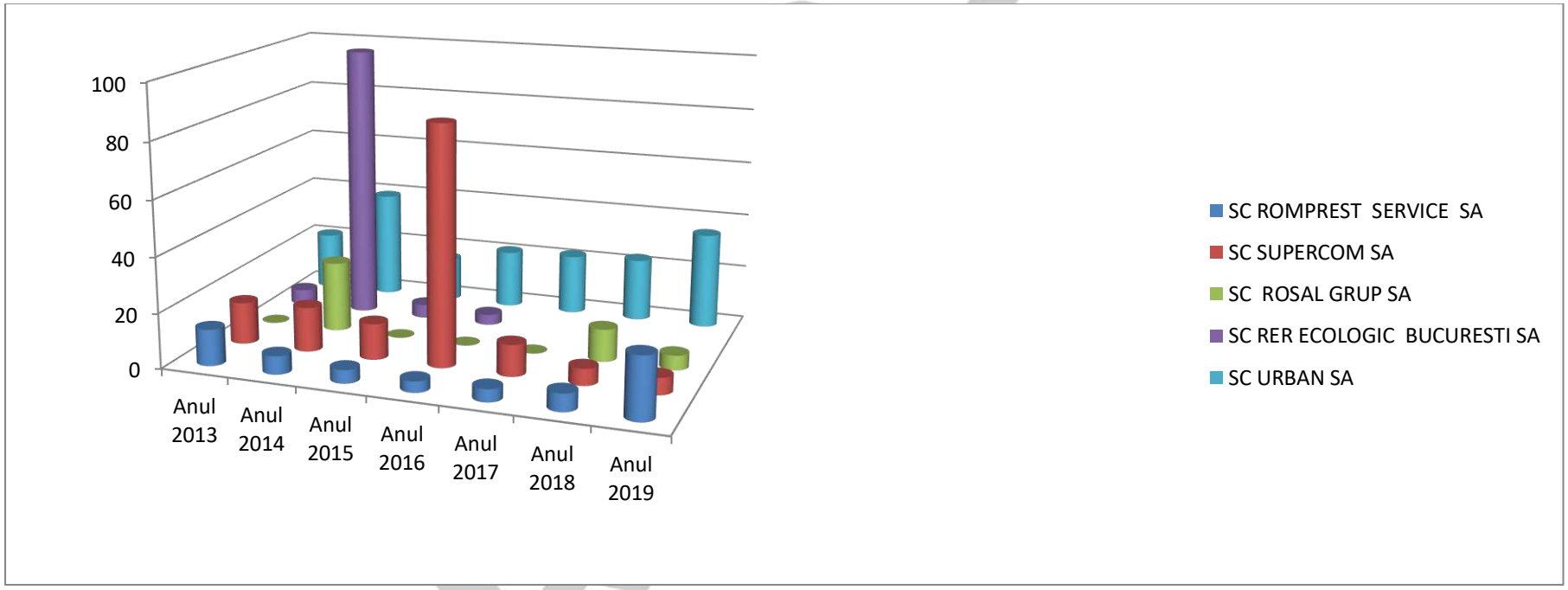
Indicatorul 1.2.j. ***Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
2	**SC SUPERCOM SA**	*84,77*	*83,74*	*86,90*	*-*	*88,50*	*100*	*99,37*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
5	**SC URBAN SA**	*78,29*	*65,67*	*80,81*	*78,61*	*78*	*76,08*	*75,90*



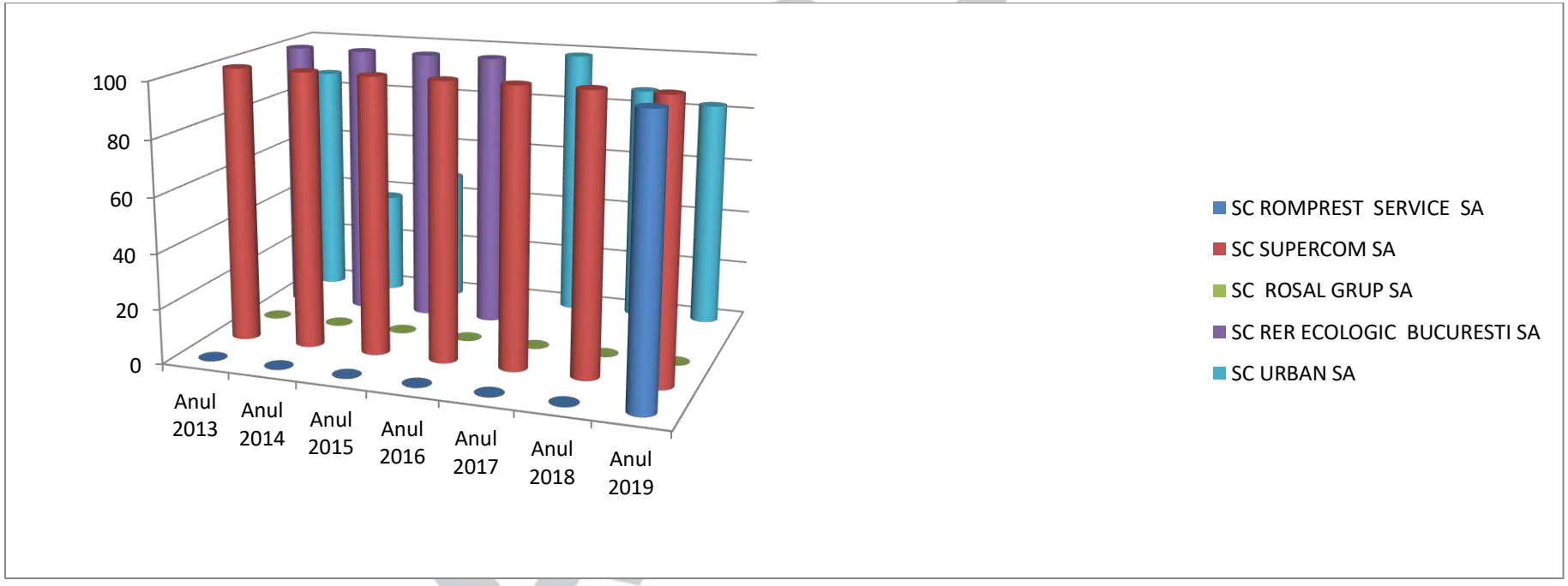
Indicatorul 1.2.k. ***Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*13,25*	*6,68*	*4,83*	*4,04*	*4,60*	*6,39*	*22,4*
2	**SC SUPERCOM SA**	*15,30*	*16,25*	*13,09*	*86,12*	*11,49*	*6,11*	*6,12*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*25,65*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*11,85*	*5,35*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*24,49*	*5,51*	*100*	*4,93*	*3,88 (trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*21,12*	*39,35*	*16,1*	*21,22*	*21,99*	*23*	*35,08*



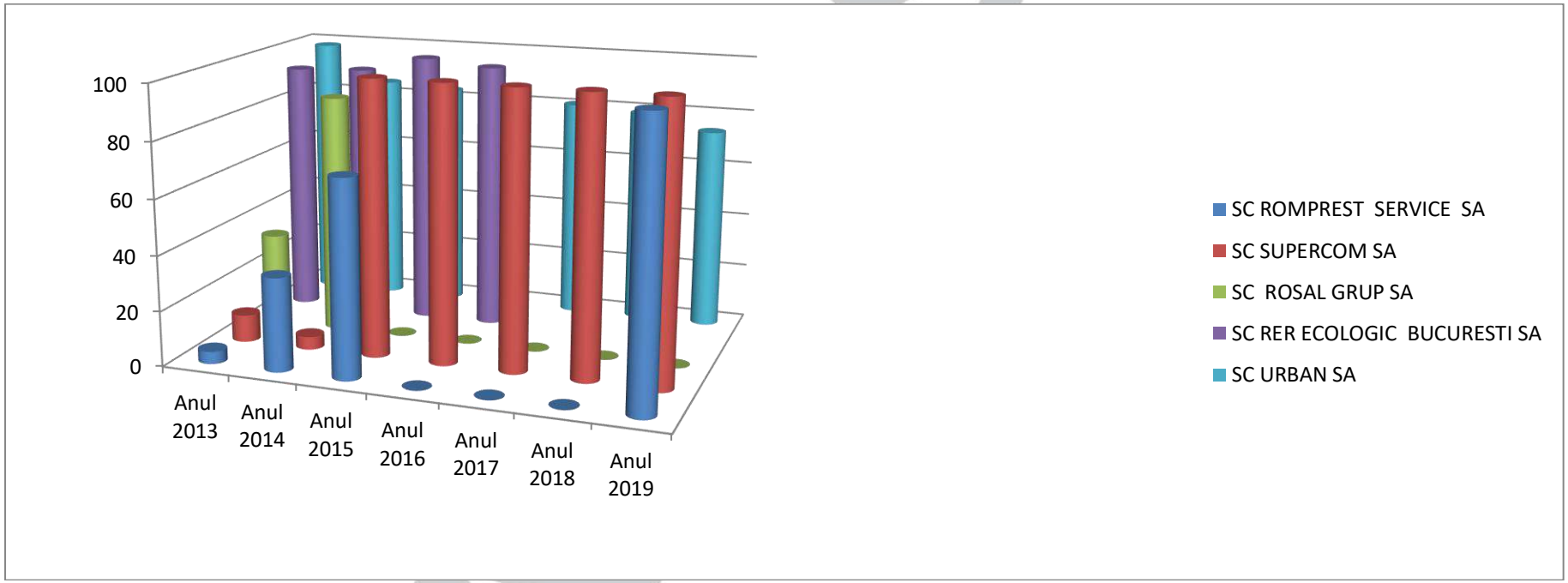
Indicatorul 1.2.l. ***Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi si categ de utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*86,36*	*37,64*	*47,94*	*65*	*98,63*	*86,86*	*82,82*



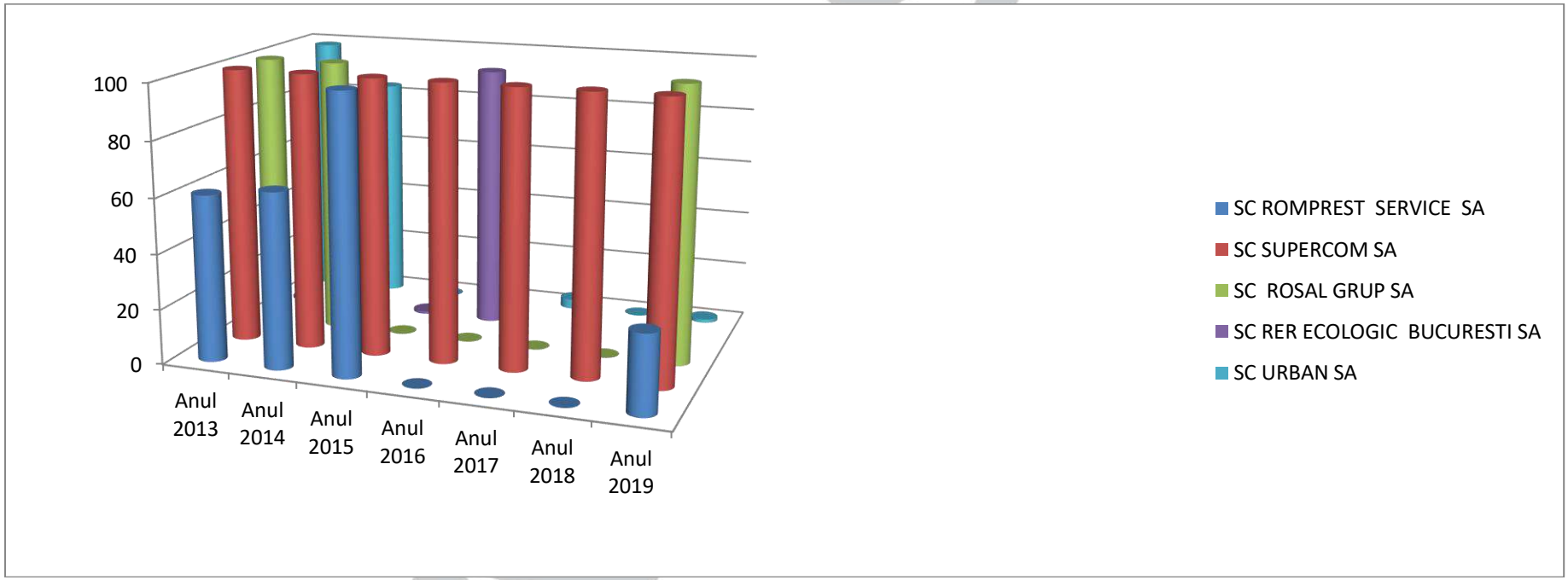
Indicatorul 1.2.m. ***Ponderea din numărul de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*4,5*	*34,05*	*71,11*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
2	**SC SUPERCOM SA**	*10*	*4,75*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*33,33*	*87,22*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*87,26*	*92,61*	*93,59*	*99,33*	*97,26(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*98,27*	*85*	*83,33*	*71,85*	*80,78*	*79,11*	*73,73*



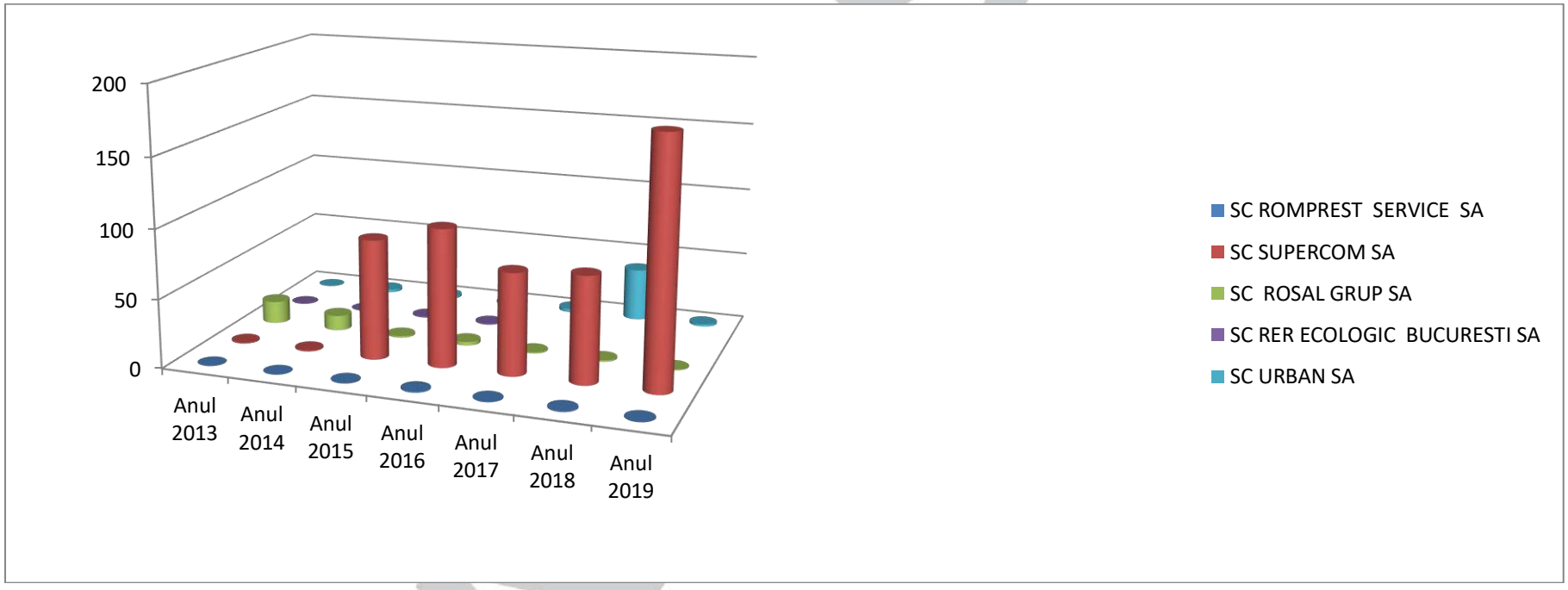
Indicatorul 1.2.n. ***Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*60,5*	*63,75*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*28,57*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*100*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*11,55*	*0,76*	*0,74*	*0,95*	*95,77(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*98,45*	*83,33*	*Nu este cazul*	*0*	*3,57*	*0*	*1,29*



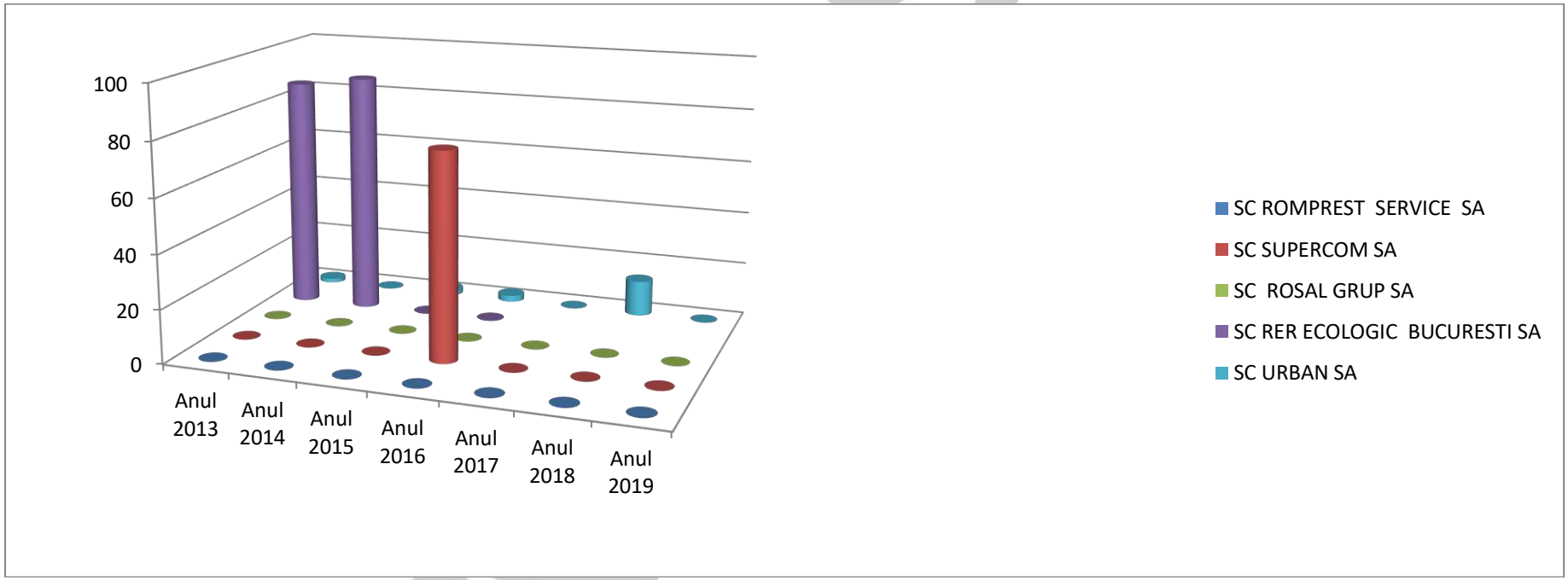
Indicatorul 1.2.o. ***Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0,42*	*0,78*	*0,53*	*0,69*	*0,44*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0,81*	*0,87*	*87,15*	*100*	*74,05*	*77,33*	*177,607*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*16,56*	*11,15*	*1,03*	*2,70*	*0,94*	*1,09*	*0,56*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0,15*	*0,071*	*0,016*	*0,73*	*0,68(triml)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*2,035*	*2,31*	*2,07*	*1,32*	*2,58*	*38,76*	*1,68*



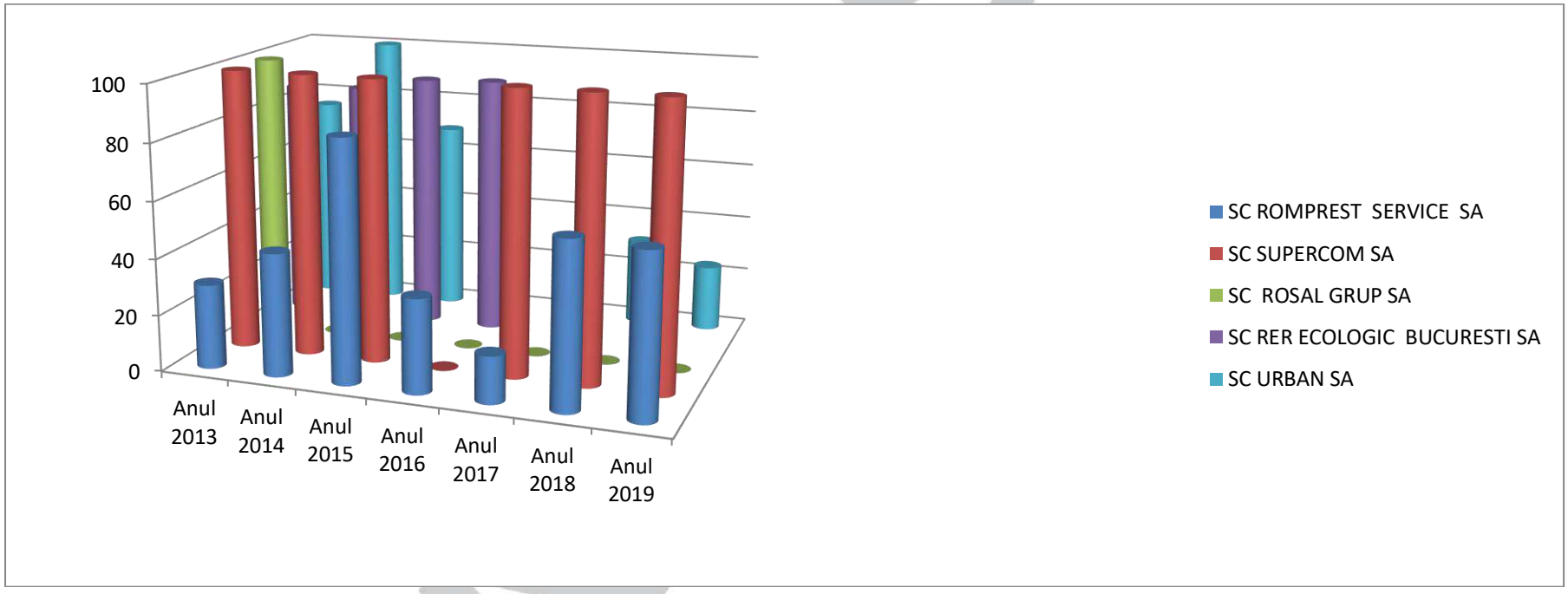
Indicatorul 1.3.a. ***Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0,008*	*0,012*	*76,75*	*0,010*	*0,011*	*0,0575*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0,019*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*85,26*	*86,66*	*90,05*	*0,02*	*0,015(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*1,53*	*0,104*	*2,30*	*2,41*	*0,003*	*13,51*	*0,0034*



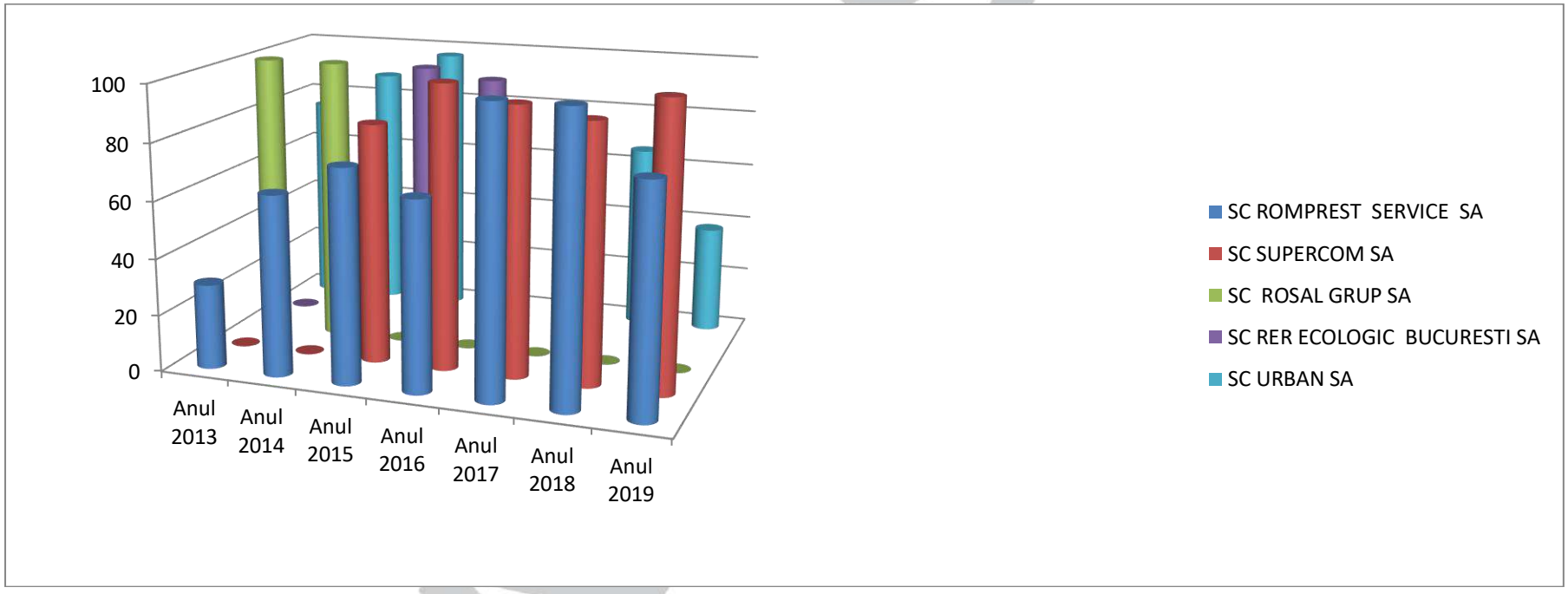
Indicatorul 1.3.b. ***Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*30*	*43,59*	*85*	*33,33*	*16.66*	*58,33*	*57,14*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*0,015*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*0*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*84,40*	*85,96*	*86,97*	*91,55*	*92,31(trim I)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*75,15*	*100*	*68,61*	*29,33*	*15,55*	*30,91*	*23,67*



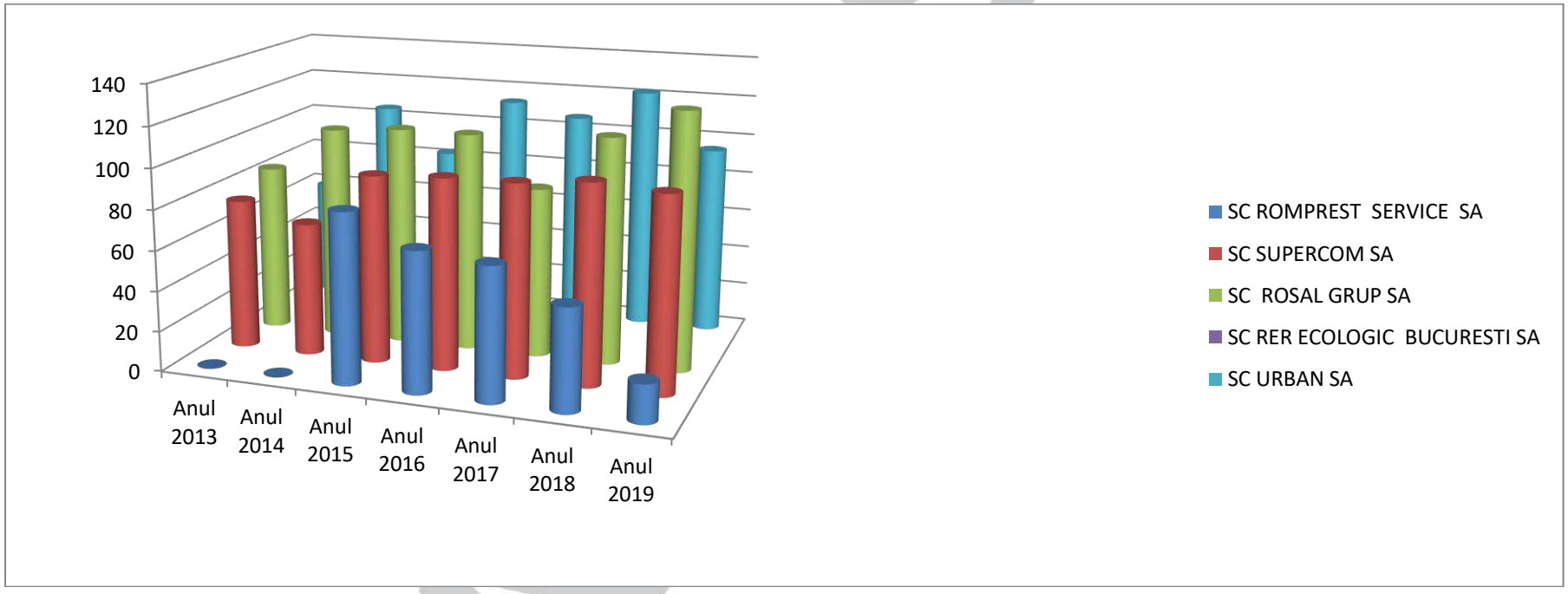
Indicatorul 1.3.c. ***Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*30*	*63,69*	*75*	*66,66*	*100*	*100*	*79,16*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*84,44*	*100*	*94,55*	*90,87*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*Nu este cazul*	*0*	*95,94*	*92,86(trimI)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*75,15*	*87,93*	*96,94*	*60,69*	*31,93*	*65,67*	*37,98*



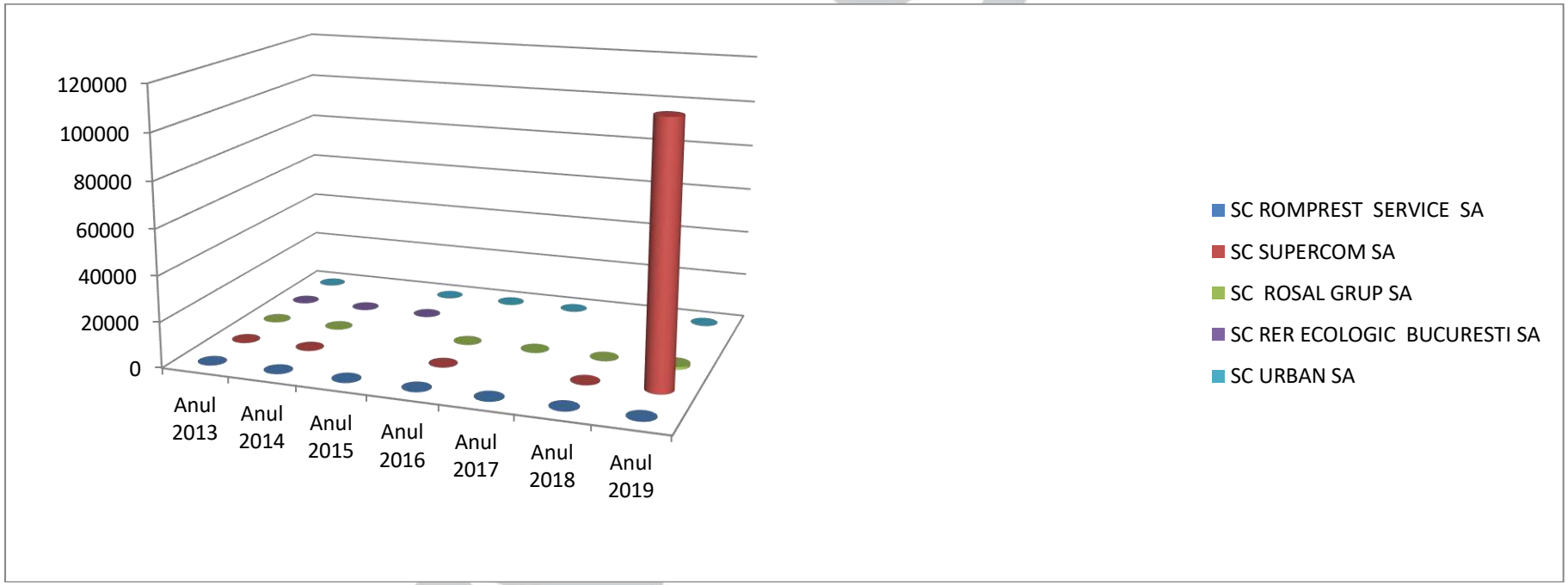
Indicatorul 1.3.d. ***Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*84,35*	*69,40*	*65,94*	*50,5*	*19,09*
2	**SC SUPERCOM SA**	*74,95*	*66,29*	*93,40*	*95,20*	*95,65*	*90,87*	*96,53*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*83,85*	*106,58*	*109,22*	*109,09*	*84,72*	*112,71*	*127,85*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*41,92*	-	-	-	-	-	-
5	**SC URBAN SA**	*59,63*	*105,18*	*82,96*	*112,96*	*106,81*	*122,16*	*94,69*



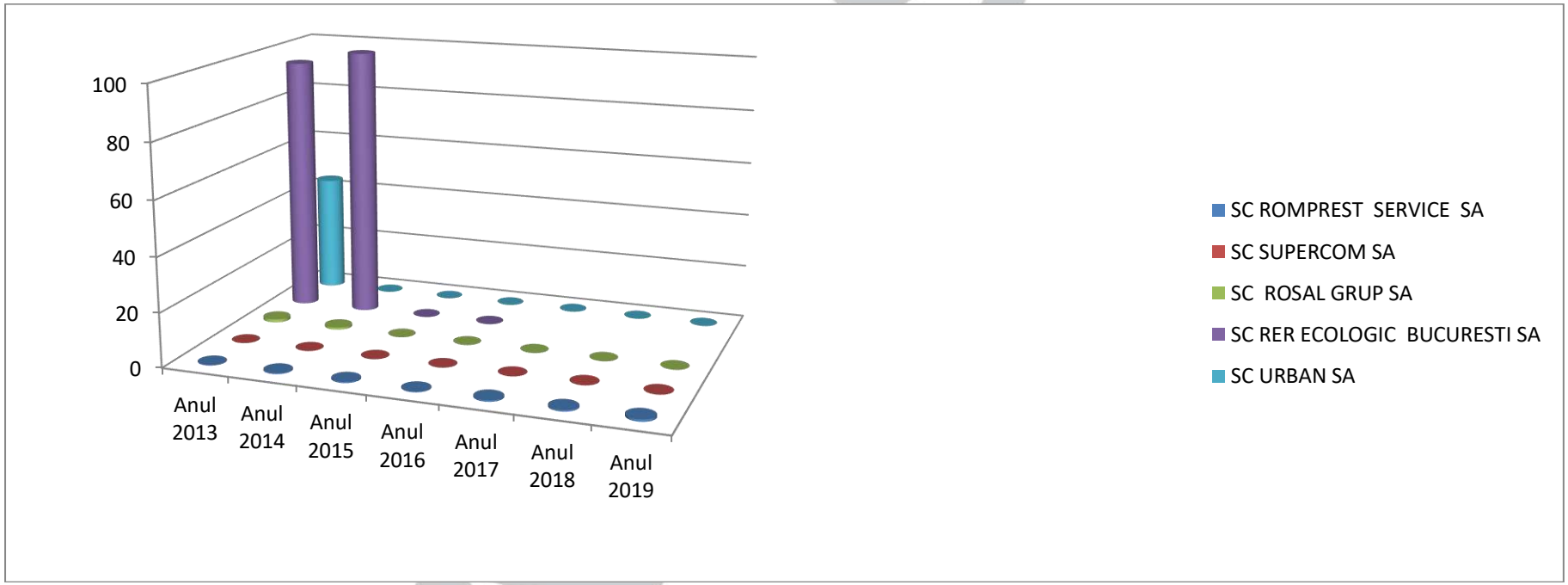
Indicatorul 1.3.e. ***Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	-	*96,92*	-	*100*	*112349,45*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	-	*472,76*	*639.11*	*3874,48*	*1260*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*75*	*0,45*	*0,175*	-	-	-	-
5	**SC URBAN SA**	*0*	-	*18,18*	*33,52*	*9,55*	*4,87*	*6,91*



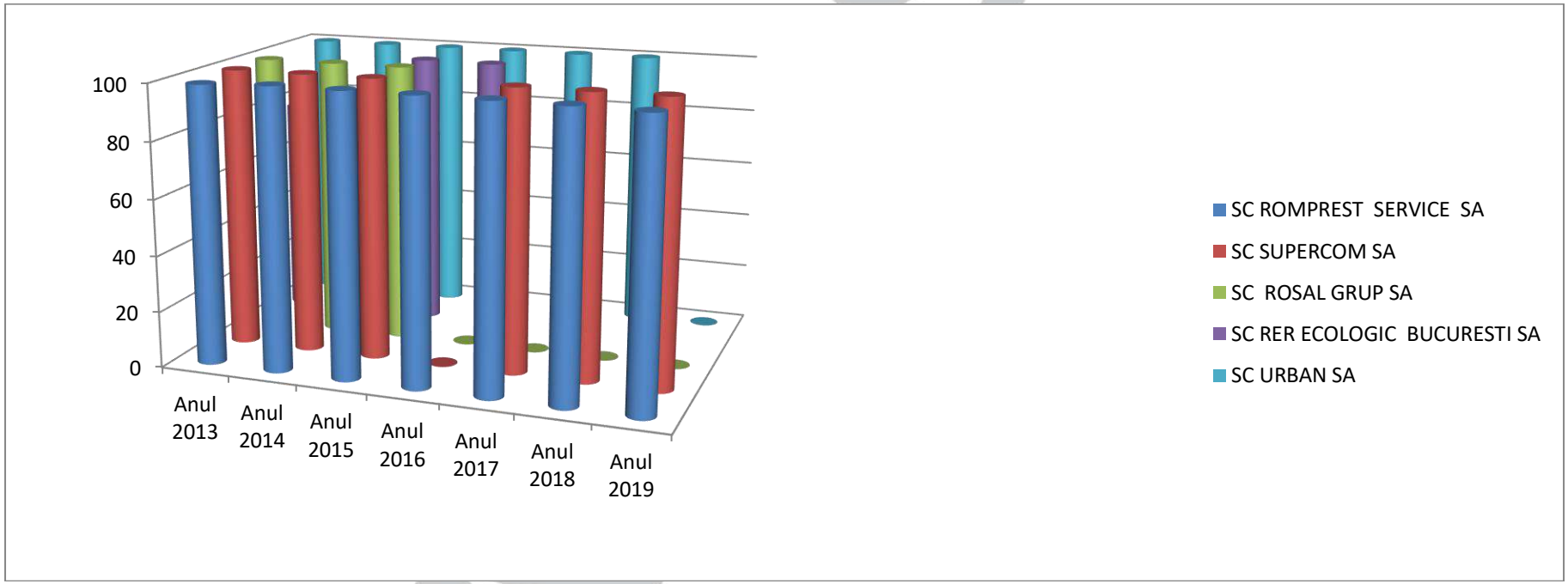
Indicatorul 1.4.a. ***Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităti şi categorii de utilizatori***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0,14*	*0,35*	*0,39*	*0,14*	*0,52*	*0,54*	*0,83*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0,01*	*0,001*	*0,003*	*0,0049*	*0,02*	*0,061*	*0,0443035*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*1,158*	*0,82*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*94,93*	*100*	*0,01*	*0,06(trimI)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*43,83*	*0,0003*	*0,0019*	*0,013*	*0,091*	*0,043*	*0*



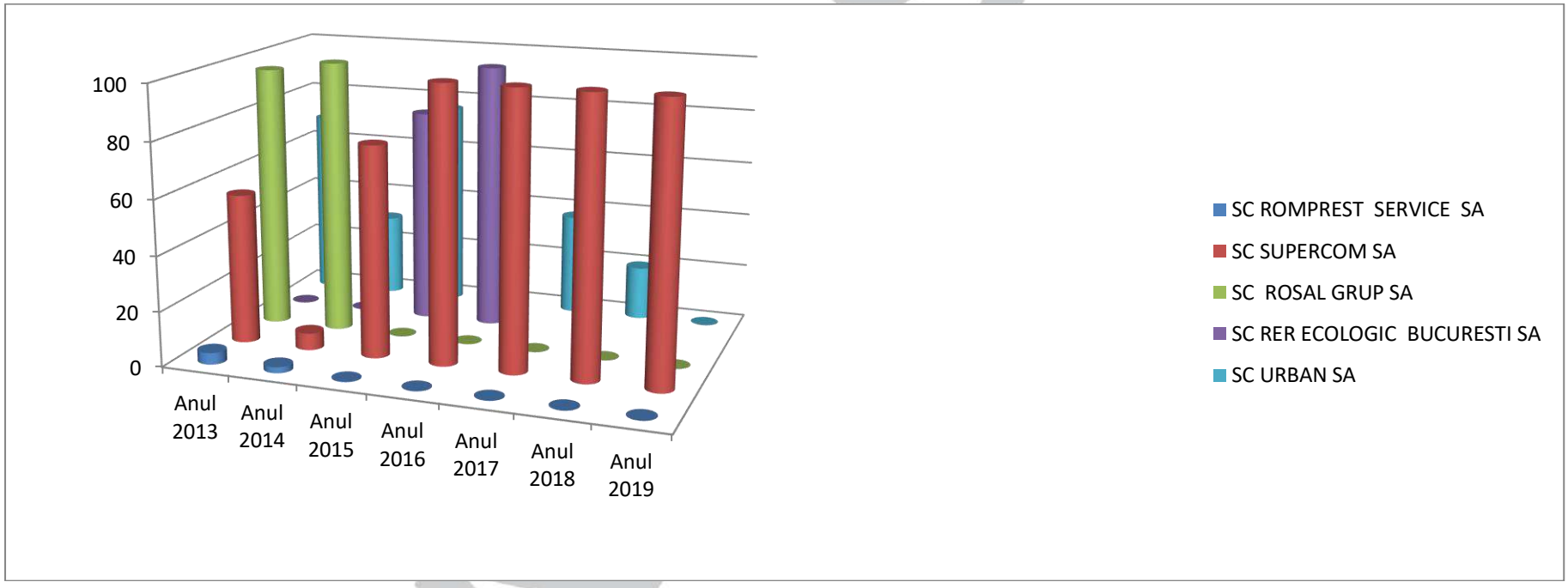
Indicatorul 1.4.b. ***Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*99*	*100*	*99,96*	*100*	*99,86*	*99,75*	*99,37*
2	**SC SUPERCOM SA**	*100*	*100*	*100*	*0*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*100*	*78,05*	*67,66*	*98,81*	*98,63*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*



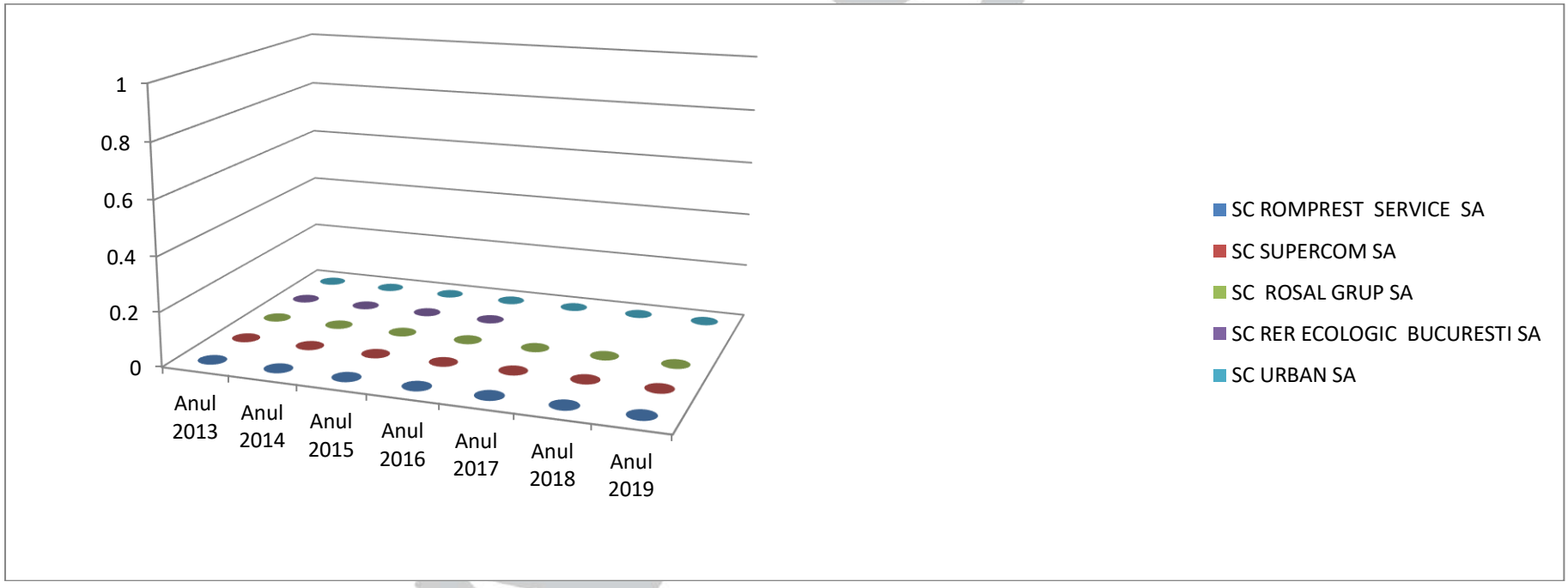
Indicatorul 1.4.c. ***Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*4,25*	*2,19*	*0,2*	*0,13*	*0,10*	*0,05*	*0,09*
2	**SC SUPERCOM SA**	*55*	*6,25*	*76,98*	*100*	*100*	*100*	*100*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*96,25*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*78,71*	*97,33(triml)*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*69,25*	*30,93*	*76,16*	*49,11*	*37,28*	*19,67*	*0*



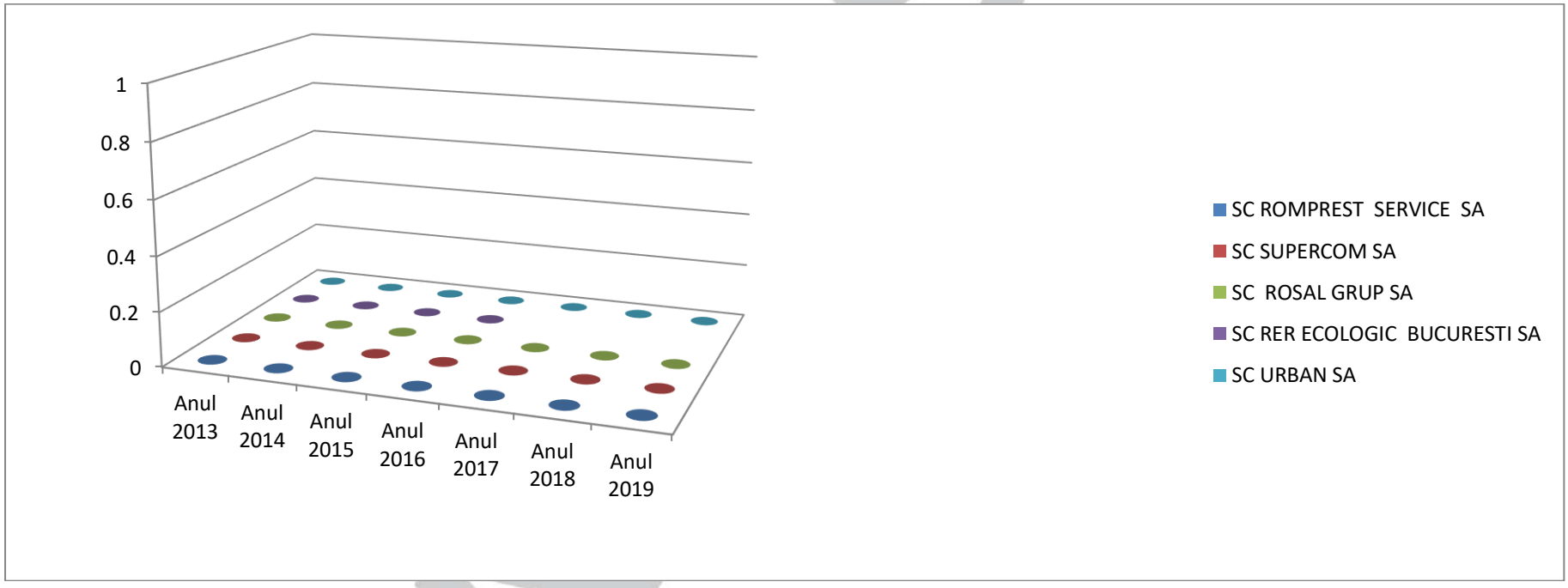
Indicatorul 2.1.a. ***Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*



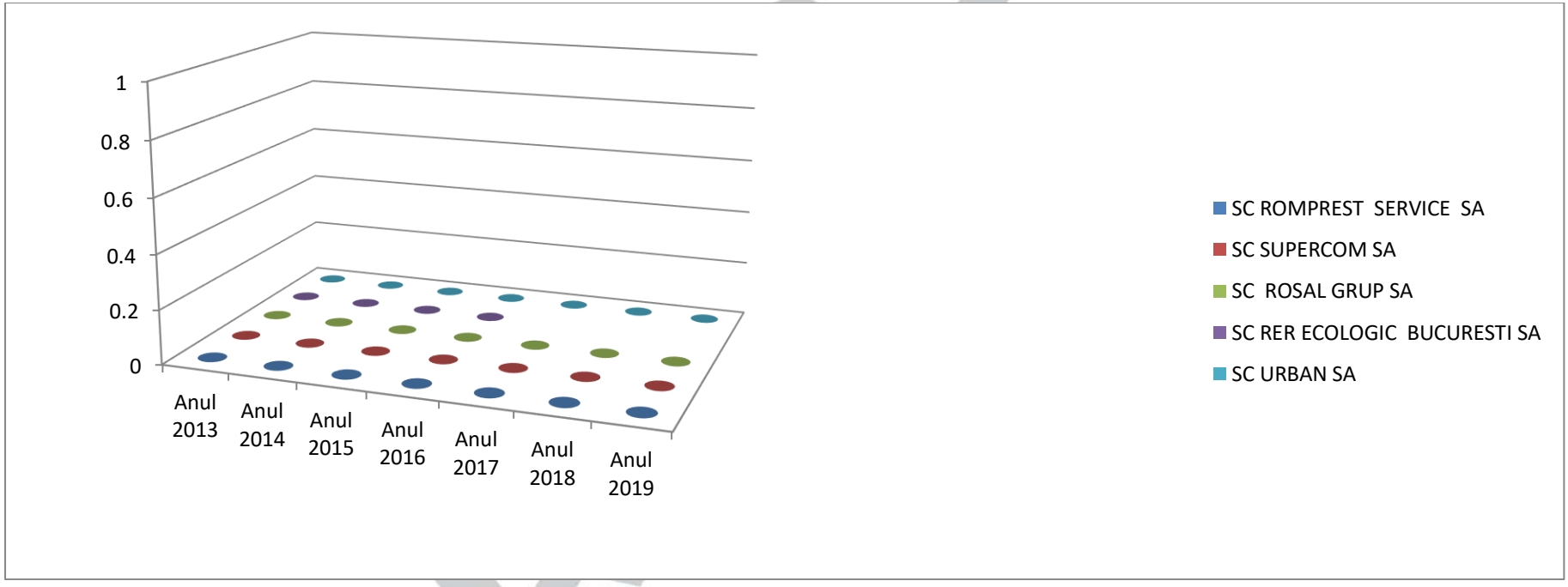
Indicatorul 2.1.b. ***Numărul de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*



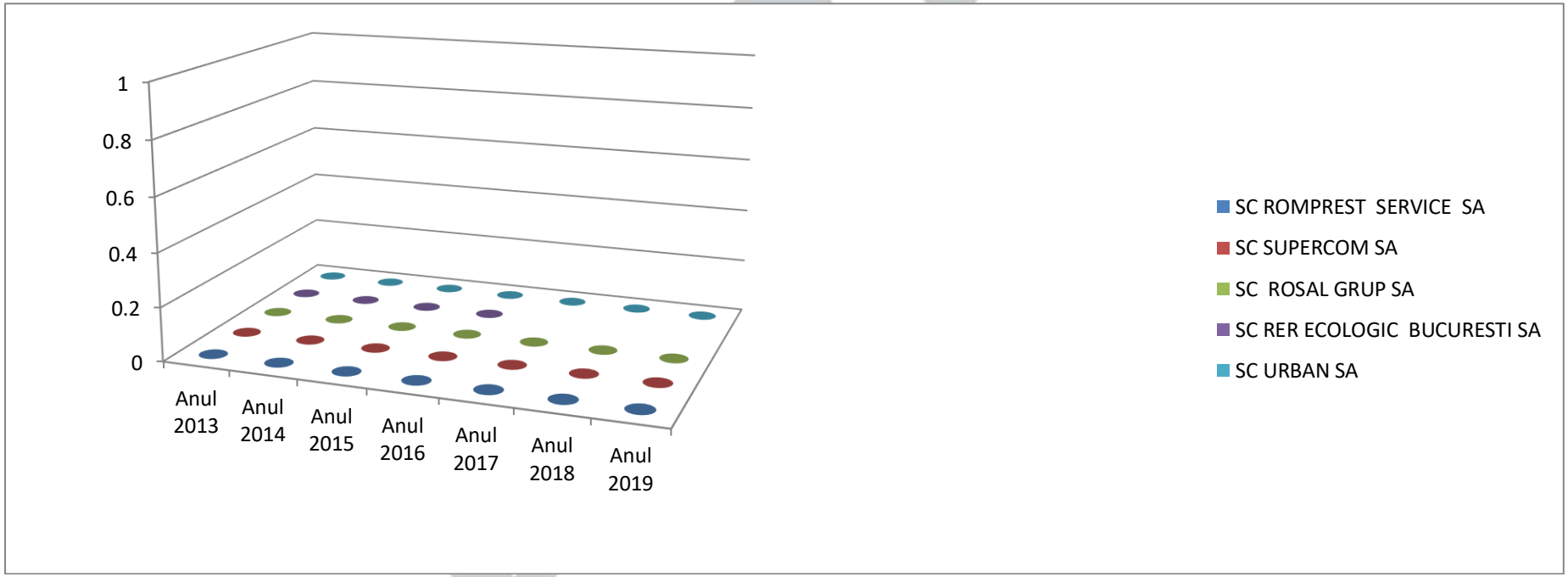
Indicatorul 2.2.a. ***Numărul de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*



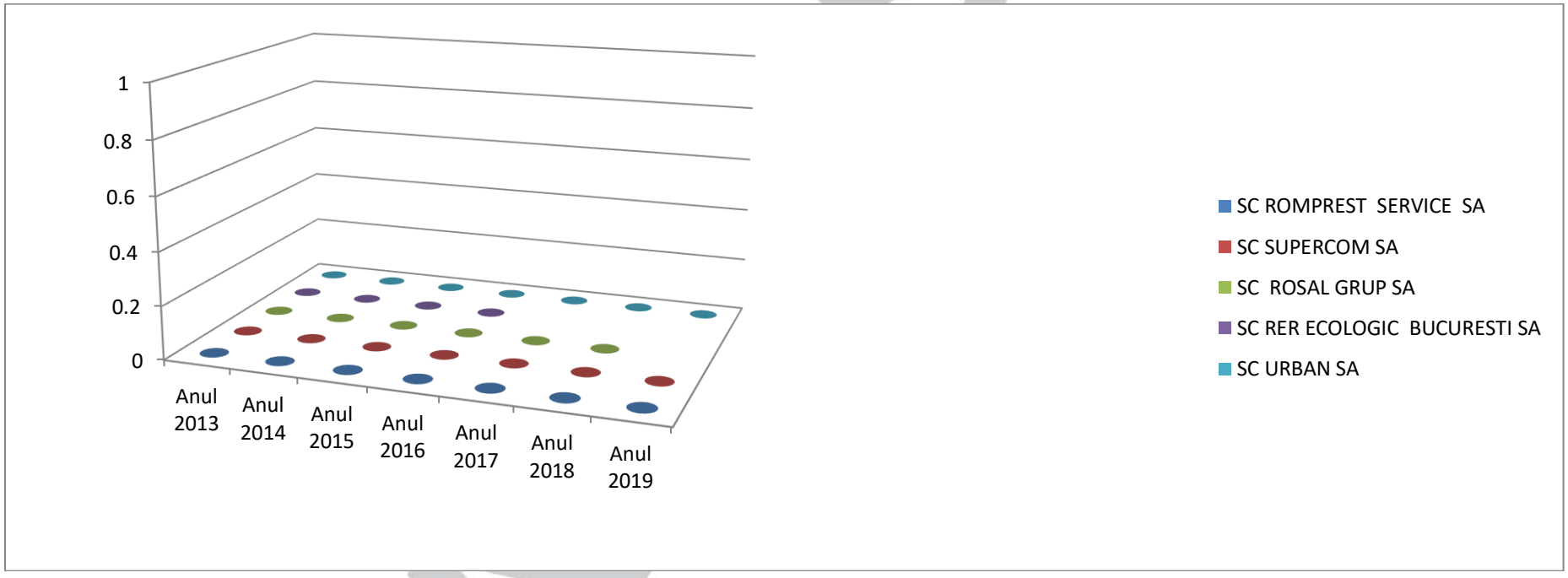
Indicatorul 2.2.b. ***Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*



Indicatorul 2.2.c. ***Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi***

Nr. crt	Societatea	Anul 2013	Anul 2014	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2018	Anul 2019
1	**SC ROMPREST SERVICE SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
2	**SC SUPERCOM SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
3	**SC ROSAL GRUP SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
4	**SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-	-
5	**SC URBAN SA**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*



Capitolul 5. Medierea litigiilor între furnizorul serviciului de salubrizare locală şi utilizatori

Expertiza tehnică în sprijinul rezolvării disputelor dintre operator şi client

In cursul anului 2019, au foast inregistrate la AMRSP urmatoarele petitii:

1.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**229/04.02.2019**
	Detalii petitie	Adresa nr. 74177/04.02.2019 a Oficiului Naţional al Registrului Comerţului Bd. Unirii nr.74, bl. J3b, tronson II-III, sector 3
	Problema reclamata	*Solicitare clarificări în vederea încheierii unui contract de salubrizare cu o firma autorizată să presteze acest serviciu de salubrizare pe raza teritorilală a sectorului 3.*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP catre Oficiul Naţional al Registrului Comerţului nr. 369/20.02.2019 prin care se comunica obligativitatea lor ca şi instituţie publică din Bucureşti şi beneficiar al serviciilor de salubrizare, de a se conforma legislaţiei în vigoare, prezentate în adresa transmisă.
2.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**256/06.02.2019**
	Detalii petitie	Liliana Dumitru liliana.dumitru@netselgrafic.ro
	Problema reclamata	*Solicitare informaţii despre operatorul autorizat cu care trebuie sa încheie contract de salubrizare*.
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP catre Liliana Dumitru nr.370/20.02.2019 în care se fac precizari referitoare la atributiile AMRSP si la operatorul autorizat cu care trebuie să încheie un contract de salubrizare conform Legii nr. 101/2006 privind serviciul de salubrizare a localităţilor, autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ- teritoriale au competenţe exclusive în ceea ce priveşte înfiinţarea, organizarea, gestionarea şi coordonarea serviciului de salubrizare a localităţilor. La nivelul unităţilor administrativ-teritoriale, transportul deşeurilor municipale şi al deşeurilor similare colectate separat, de la deţinatorii de deşeuri, se efectuează numai de către operatorii licenţiaţi care au contracte de delegare a gestiunii incheiate cu autorităţile administraţiei publice locale respective sau în cazul gestiunii directe, au hotarare de dare în administrare a acestei activităţi.
3.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1050/5.06.2019**
	Detalii petitie	Adresa nr.1738740/21.05.2019 a PMB-la Direcţia Utilităţi Publice nr. 1807/22.05.2019 şi transmisă Direcţiei Managementului Resurselor Umane şi înregistrata cu nr. 5687/24.05.2019**.**
	Problema reclamata	*Solicitare informaţii legate de existenţa unei Hotărâri privind stabilirea locurilor de muncă şi a meseriilor care beneficiază de măsurile prevăzute de HG nr.735/1990.*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP către PMB- Direcţia Managementul Resurselor Umane nr. 1220/03.07.2019 în care se comunica că responsabilitatea privind aplicarea măsurilor prevăzute de HG nr.735/1990 este a operatorilor cărora le-a fost încredinţat serviciul de salubrizare, pe baza unui contract de delegare sau autorităţilor publice locale, în situaţia în care activităţile de salubrizare sunt desfăşurate de către servicii publice locale sau direcţii de specialitate cu personalitate juridică organizate în subordinea acestora.

4.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1122/18.06.2019**
	Detalii petitie	Adresa PMB. -Centrul de Creaţie, Artă şi Tradiţie al Municipiului Bucureşti. Maria Ene [mariae@creart.ro]
	Problema reclamata	*Solicitare informaţii despre operatorii de salubrizare autorizaţi să presteze servicii de salubrizare pe raza administrativă a fiecărui sector.*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP catre PMB- Centrul de Creaţie, Artă şi Tradiţie al Municipiului Bucureşti nr.1219/ 03.07.2019, în care se dau detalii despre operatorii de salubrizare si ce arii administrative teritoriale deservesc.
5.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1304/16.07.2019**
	Detalii petitie	Adresa ANPC nr. 11320/08.07.2019- Str. Transilvaniei nr.2, Sector 1 Oana LICA – OANA.RO2000@yahoo.com Str. Codrii Neamţului nr.5-7, bl.1, ap.62, Sector 3
	Problema reclamata	*Neîndeplinirea obligaţiilor contractuale*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP catre Doamna Oana LICA şi spre ştiinţa ANPC nr. 1347/22.07.2019, prin care se comunică faptul că pentru soluţionarea speţei în cauză trebuie să se adreseze operatorului SC ROSAL GRUP SA, nerezolvarea pe cale amiabilă ducând la sesizarea instanţelor de judecată.
6.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1386/29.07.2019**
	Detaliile petitiei	Adresa ANPC nr. 11741/11.07.2019- Str. Transilvaniei nr.2, Sector 1 Cătălin RADU - catalin.radu1969@yahoo.com
	Problema reclamata	*Nerespectare contract servicii.*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP către Primăria Comunei Domneşti şi spre ştiinţă Guvernului României- Comisariatul Regional Pentru Protecţia Consumatorilor Bucureşti- Ilfov nr.1403/01.08.2019. Problema sesizată nu intră în aria de activitate a AMRSP.
7.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1383/29.07.2019**
	Detaliile petitiei	Adresa ANPC nr -11740/11.07.2019- Str. Transilvaniei nr.2, Sector 1 Sesizarea domnului Mircea NICULOIU- mircea.niculoiu@yahoo.com
	Problema reclamata	*Nerespectare contract servicii*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP către Primăria Comunei Domneşti şi spre ştiinţă Guvernului României- Comisariatul Regional Pentru Protecţia Consumatorilor Bucureşti- Ilfov nr nr. 1404/01.08.2019 către Primăria Comunei Domneşti. Problema sesizată nu intră în aria de activitate a AMRSP.
8.	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1661/13.9.2019**
	Detalii petitie	Adresa ANPC nr 13597/08.08.2019- Str. Transilvaniei nr.2, Sector 1 Sesizarea d-nei Ioana SALGAU –ANITEI- ioanasalgau@gmail.com
	Problema reclamata	*Nerespectarea programului de ridicare a deşeurilor si zgomotului care se face la ridicarea acestora.*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP catre Doamna Ioana SALGAU –ANITEI şi spre ştiinţa ANPC nr. 1842/08.10.2019, prin care se comunică faptul că s-a făcut o verificare la sediul operatorului de salubrizare şi s-a stabilit ca programul de

		ridicare a deşeurilor menajere să se facă în zilele de luni şi joi, în intervalul orar 7,00-9,00.
9	***Nr. de inregistrare AMRSP/ Data***	**1931/24.10.2019**
	Detalii petitie	Adresa ANPC nr 17037/07.10.2019- Str. Transilvaniei nr.2, Sector 1 Dragan RADU- av.radudragan@yahoo.com
	Problema reclamata	*Nerespectare contract servicii*
	Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	Răspunsul AMRSP către domnul Radu DRAGAN şi spre ştiinţa ANPC nr. 1963/28.10.2019, prin care se comunică faptul ca sesizarea nu intră în aria de activitate a AMRSP.

AMRSP

Capitolul 6. Situaţia actuală a serviciului de salubrizare, concluzii

5.1. Probleme legate de infrastructură

Prima şi principala problemă este faptul că nu exista infrastructură, (puncte de colectare separată a deşeurilor, staţii de producere a compostului, staţii de transfer, staţii de sortare, baze de garare şi întreţinere a autovehiculelor specifice serviciului de salubrizare, depozite de deşeuri, incineratoare, staţii de tratare mecanico-biologice), pentru desfăşurarea şi functionarea serviciului care să deţina statutul juridic de proprietate publica a municipalităţii, aşa cum există pentru celelalte servicii publice din Municipiul Bucureşti.

În aceste condiţii, activităţile specifice serviciului public de salubrizare desfaşurate de operatorii serviciului sunt efectuate cu dotările fiecarui operator în parte, existând şi părţi ale unei infrastructuri ca de exemplu, rampele de depozitare controlată a deşeurilor menajere, care sunt autorizate să funcţioneze până în anul 2021, sau unor rampe de sortare, apartinând unor societăţi cu capital privat cu care operatorii au încheiate contracte de folosinţă sau chiar în proprietatea acestor operatori, cum ar fi:

-	**Statia de sortare Rosal Grup S.A.**	*amplasată la punctul de lucru din localitatea Pantelimon, b-dul Biruintei, nr. 98, jud. Ilfov*
		capacitate de prelucrare: 600 tone deşeuri/zi, în regim de lucru de 3 schimburi pe zi
		prelucreaza deşeurile muncipale provenite de pe raza sectorului 3
-	**Staţia de sortare si reciclare ROMWASTE**	*aparţine operatorului **SC URBAN SA***
		situata in localitatea Dragomiresti-Vale, Jud. Ilfov
		capacitate instalata de procesare: 600 tone deşeuri/zi
		proceseaza deşeurile municipale solide preselectate, în vederea obţinerii 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

Pentru rezolvarea problemelor legate de absenta infrastructurii, Municipiul Bucuresti trebuie sa aiba in vedere realizarea urmatoarelor masuri:

- *organizarea unor centre de colectare selectivă a deşeurilor menajere şi de alta natură*
- *Construirea de rampe de sortare a deşeurilor în vederea valorificării într-o proportie mult mai mare a acestora, inclusiv prin instalaţii de compostare*
- *Construirea de instalaţii şi staţii de incinerare a deşeurilor pentru valorificarea energetica a acestora*
- *Construirea de rampe ecologice de depozitare controlată a fracţiilor de deşeuri rezultate în urma sortării care nu mai pot fi reutilizate*

5.2 Probleme legate de reglementări

Referitor la Regulamentele şi Caietele de Sarcini ale Serviciului Public de Salubrizare, facem precizarea că în data de 08.07.2014 a fost publicată Legea nr. 99 pentru modificarea şi completarea serviciului de salubrizare a localităţilor, care a generat iniţiativa ANRSC pentru elaborarea unui nou Regulament Cadru al serviciului, în concordanţă cu aceasta lege. Noul Regulament Cadru a fost publicat în data de 24.04.2015 în Monitorul Oficial . Acest Regulament Cadru impune obligaţia pentru elaborarea unui Regulament Local al Serviciului de Salubrizare al Municipiului Bucureşti, prin grija autorităţilor publice locale intr-o perioadă de 6 luni de la intrarea în vigoare a Ordinului nr. 82/2015 , care nu a fost elaborat şi aprobat până în prezent.

Facem precizarea ca exista un regulament aprobat de catre CGMB nr.119/2010, care poate fi îmbunătăţit în conformitate cu prevederile noului regulament cadru al ANRSC aprobat prin Ordinul nr.82/2015.

Îmbunatăţirea stării de curaţenie a Bucureştiului presupune, în principal, un management modern al deşeurilor, la realizarea căruia trebuie să participe, în mod activ, pe lânga factorii responsabili (autorităţi publice locale şi operatori de servicii de salubritate) şi populaţia

De aceea consideram că este esential ca în viitor să se prevadă investitii imporatnte pentru constituirea unei infrastructuri proprii a municipalităţii adecvată pretenţiilor comunităţii europene, nationale şi locală, pentru realizarea unui serviciu de salubrizare competitiv

5.3 Probleme legate de finanţarea serviciului

Serviciul public de salubrizare face parte din categoria serviciilor ale căror tarife nu se formează liber pe piaţă, ci sunt reglementate.
Finantarea cheltuielilor de functionare, reabilitare si dezvoltare a serviciului de salubrizare si a cheltuielilor de investitii pentru realizarea infrastructurii aferente acestuia se face cu respectarea legislatiei in vigoare privind finantele publice locale.
Cuantumul şi regimul tarifelor se stabilesc, se ajustează sau se modifică de către autorităţile administraţiei publice locale, potrivit Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare a localităţilor, aprobate prin Ordinul Preşedintelui ANRSC nr.109/2007.
Structura şi nivelul tarifelor se stabilesc astfel încât, să acopere costul efectiv al prestării serviciului de salubrizare, să acopere cel puţin sumele investite şi cheltuielile curente de întreţinere şi exploatare a serviciului de salubrizare, să încurajeze investiţiile de capital, să respecte şi să asigure autonomia financiară a operatorului.
Tarifele aprobate trebuie să conducă la realizarea unui raport calitate–cost cât mai bun pentru serviciul de salubrizare prestat pe perioada angajată şi la asigurarea unui echilibru între riscurile şi beneficiile asumate de părţile contractante precum şi la asigurarea funcţionării eficiente a serviciului de salubrizare şi a exploatării bunurilor aparţinând domeniului public şi privat al unităţilor administrativ-teritoriale, aferente serviciului de salubrizare, precum şi asigurarea protecţiei mediului.
In functie de natura activitatilor prestate, atat în cazul gestiunii directe, cât şi în cazul gestiunii delegate a serviciilor de salubrizare, pentru asigurarea finanţării activitatilor serviciului de salubrizare, utilizatorii achita contravaloarea fie prin taxe speciale, în cazul prestatiilor efectuate în beneficiul întregii comunităţi locale, sau în cazul prestaţiilor de care beneficiaza individual şi tarife în cazul prestaţiilor de care beneficiază individual pe bază de contract de prestare a serviciului de salubrizare
Fiecare unitate administrativ-teritoriala a sectoarelor municipiului Bucuresti isi stabileste modalitatea de finantare a serviciilor de salubrizare locala in variantele descrise mai sus.
In sectorul 1 serviciile de salubrizare prestate de operatorul delegat sunt decontate din bugetul local, autoritatile administratiei publice locale ale sectorului avand obligatia legala pentru infiintarea si aprobarea unei taxe special platibila de catre cetatenii din sector.
La fel se intampla lucrurile si la nivelul sectorului 3, cu deosebirea ca operatorul serviciului de salubrizare de pe raza administrativa a acestui sector, este o societate infiintata de consiliul local al sectorului 3, societate cu capital integral al administratiei locale.
In celelelte sectoare in care serrviciile de salubrizare sunt desfasurate de operatori cu capital privat sau operatori cu capital integral al unitatilor admninistrativ teritoriale, finantarea serviciului se face prin incasare directa a contravalorii acestora direct de la utilizatori pe baza de contract de prestari servicii incheiat cu acestia.
In concluzie, finantarea serviciilor de salubrizare la nivelul sectoarelor administrative al municipiului Bucuresti se realizeza diferit ceea cepresupune existent unor situatii de concurenta neloiala intre operatoriii de salubrizare care isi desfasoara activitatea in municipiul Bucuresti.

5.4 Istoricul desfasurarii serviciului de salubrizare in municipiul Bucuresti

Pe raza administrativa a municipiului Bucuresti, activitatile de salubrizare s-au desfasurat pana in anul 1996 de catre RASUB, organizata ca Regie autonoma cu capital integral al unitatii admninistrativ-teritoriala a municipiului Bucuresti.
In anul 1996, CGMB aproba prin hotararea nr.167/12.10.1996, infiintarea societatii comerciale RER-RWE ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.,careia i se acorda contractul de prestari servicii in municipiul Bucuresti desfasurandu-si activitatea in conformitate cu Contractul de societate si statutul aprobate prin aceeasi hotarare.

Toate bunurile mobile aflate in patrimoniul fostei regii autonome RASUB s-au transferat in domeniul privat al PMB.
Sociatatea nou-infiintata, in baza contractului de prestari servicii incheiat cu PMB, si-a desfasurat activitatea de salubrizare in municipiul Bucuresti pana in anul 1999, cand autoritatile administratiei publice ale municipalitatii si-au reconsiderat politicile privind desfasurarea serviciului de salubrizare.
Astfel, prin H.C.G.M.B. nr.163/08.07.1999 s-a aprobat reorganizarea serviciului public de salubrizare in sensul in care PMB era obligata la organizarea unei licitatii publice pentru acordarea unui contract de prestari servicii de salubrizare pentru sectoarele 2, 3 si 6, urmand ca in sectoarele 1, 4 si 5 serviciul de salubrizare sa fie asigurat de catre SC REBU S.A. in baza contractului aprobat prin HCGMB nr. 167/12.10.1996.
Elaborarea documentelor privind desfasurarea licitatiei inclusiv organizarea licitatiei pentru serviciile de salubrizare pe raza sectoarelor 2, 3 si 6, urma sa se desfasoare intr-un termen de 30 zile de la aprobarea aceste hotarari.
In anul 2001, PMB revine asupra politicilor de organizare a serviciilor de salubrizare in municipiul Bucuresti. Astfel, prin HCGMB nr.6/25.01.2001, C.G.M.B. hotaraste preluarea activitatii de salubrizare de pe raza administrativa a municipiului Bucuresti de catre consiliile locale ale sectoarelor care au obligatia elaborarii unor strategii locale de dezvoltare a serviciilor de salubrizare si stabilirea cadrului general de desfasurare a acestor activitati cu mentiunea ca, PMB isi mentine atributiile de control asupra activitatii de salubrizare din Municipiul Bucuresti.
Prin aceastra hotarare, s-a stabilit ca fondurile necesare activitatilor preluate de sectoare sa fie defalcate din bugetul C.G.M.B. si transmise catre sectoare.
In baza HCGMB nr. 6/2001, Primaria Sectorului 1 şi SC REBU SA încheie Actul adiţional nr. la contractul de prestari servicii incheiat anterior de catre PMB cu SC Rebu Rer Ecologic S.A. prin care Primaria sectorului 1 se substituie PMB si stabileste valabilitatea contractului pana in anul 2007.
În iulie 2006, Primăria Sector 1 a informat societatea REBU că nu doreşte prelungirea contractului, care va înceta în 18.08.2007. Pentru selectarea noului operator al serviciului public de salubrizare pe raza sectorului 1, în februarie 2007, Primăria Sectorului 1 a declanşat procedura de licitaţie publică, în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2006, cu modificările şi completările ulterioare.
Intre timp, Consiliul General al Municipiului Bucureşti, a adoptat hotărarea nr. 94/31.05.2007 privind modificarea si completarea HCGMB nr. 6/2001 referitoare la preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile locale ale sectoarelor prin care hotaraste ca elaborarea, aprobarea si implementarea strategiei privind dezvoltarea serviciilor publice din Municipiul Bucuresti precum si achizitia contractelor de prestare sau concesiune a serviciilor respective sunt in competenta CGMB, si ca, executarea contractelor, finantarea, verificarea si plata serviciilor publice de salubrizare va ramane responsabilitatea consiliilor locale ale sectoarelor 1-6.
In aceeasi hotarare, se face mentiunea ca, contractele existente de prestare sau concesiune a serviciilor publice de salubrizare in municipiul Bucuresti, care expira pana la data aprobarii de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti a Strategiei de accelerare a dezvoltarii serviciilor comunitare de utilitati publice ale municipiului Bucuresti si a planurilor de implementare, se prelungesc pana la aceasta data.
In perioada de timp cuprinsa intre 2001-2007 consiliile locale ale municipiului Bucuresti , au devenit parti contractuale la contractele de salubrizare incheiate anterior de PMB cu operatorii de salubrizare, prin incheierea unor acte aditionale la aceste contracte.
Prin aparitia HCGMB nr. 94/2007, consiliile locale nu au mai avut rolul unei parti contractuale iar PMB a incheiat acte aditionale la contractele de prestari servicii existente, devenind parte contractuala in locul consiliilor locale.
Prin actele aditionale semnate de PMB in 2007, s-a stabilit ca duratele contractelor sa sa fie valabile pana la aprobarea Strategiei de accelerare a dezvoltarii serviciilor comunitare de utilitati publice, dar nu mai tarziu de 18 august 2011.

5.4.1 Situaţia în Sectorul 1

In baza HCGMB nr. 6/2001, consiliul local al sectorului 1 a preluat contractual de prestari servicii incheiat de PMB ccu SC REBU S.A., prin semnarea unui act additional ca parte contractuala care se substituia PMB.Durata contractului era pana la data de 10.08.2011.Cu toate acestea, in iulie 2006, PS1

informeaza REBU SA ca nu mai doreste prelungirea contractului dupa 18.08.2007, astfel ca, in februarie 2007 declanseaza procedura de licitatie publica pentru selectarea unui alt operator de salubrizare.
S.C. REBU a formulat contestaţie la Consiliul Naţional de Soluţionare a Contestaţiilor împotriva procedurii de atribuire organizate de către Primăria Sectorului 1, contestaţia fiind respinsă. Soluţia CNSC este însă desfiinţată de Curtea de Apel Bucureşti, motivarea fiind aceea că atribuirea contractelor de salubrizare nu aparţine primăriilor de sector ci PMB ,instanţa a anuland procedura de atribuire a Contractului de Concesiune a Serviciului Public de Salubrizare a Sectorului 1.
In continuare, nesocotind prevederile HCGMB nr. 94/2007, Primăria Sectorului 1 a demarat o nouă procedură de licitaţie publică pentru selectarea operorului care va efectua o parte dintre activităţile serviciului public de salubrizare în Sectorul 1.
Licitaţia s-a finalizat prin încheierea unui Contract de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 Bucureşti între Consiliul Local al Sectorului 1 şi SC Compania Romprest Service SA. În baza acestui contract, operatorul privat beneficiază de exclusivitate în efectuarea activităţilor aferente serviciului public de salubrizare în sectorul 1 al Municipiului Bucureşti pentru o perioada de 25 de ani .
Durata de 25 de ani a contractului de achiziţie publică, durată considerată de Primăria Sectorului 1 ca necesară pentru amortizarea investiţiilor, a fost stabilită prin Studiul de fezabilitate adoptat prin HCL al Sectorului 1 nr. 360/21.11.2007, avânduse în vedere, potrivit Primăriei, motive de ordin economic, financiar şi social. Referitor la durata contractului ce urmează a fi încheiat în urma derulării licitaţiei au fost invocate prevederile Legii serviciului de salubrizare a localităţilor nr. 101/2006, cu modificările şi completările ulterioare. În prezent, S.C. Romprest se ocupă de salubrizarea Sectorului 1.
Acest operator isi desfasuara activitatile de salubrizare in sectorul 1 si in prezent.

5.4.2 Situaţia în Sectorul 2 din Municipiul Bucureşti

În urma licitaţiei publice organizate de PMB în baza HCGMB nr.163/1999, serviciul public de salubrizare în sectorul 2 a fost încredinţat catre S.C. Supercom SA., semnandu-se in acest sens, contractul nr.1128/25.10.1999, pe o perioada de 5 ani.
Intre timp, apare HCGMB nr. 6/2001 in baza careia Primaria Sectorului 2, preia acest contract semnand actul aditional nr. 4/11.10.2001, devenind parte contractuala.
Prin actul aditional nr.11/21.10.2004, s-a prelungit valabilitatea contractului pana anul 2009. Pana la expirarea duratei de valabilitate a acestui act aditional, in anul 2007 CGMB emite hotararea nr. 94, prin care preia responsabilitatea de incheiere a tuturor contractelor de prestari servicii pe raza municipiului Bucuresti, consiliile locale 1-6, urmand sa se ocupe de executia acestor contracte.
De fapt, PMB a preluat si a semnat actele aditionale la toate contractele existente in celelalte sectoare cu toti operatorii cu care consiliile locale incheiasera contracte.
La nivelul administrativ al sectorului 2, operatorul serviciului era SC SUPERCOM SA care isi desfasoara activitatile de salubrizare si in prezent.

5.4.3 Situaţia în Sectorul 3 din Municipiul Bucureşti

In baza aceleiasi obligatii prevazute in HCGMB nr 163/2009, si in urma licitatiei publice organizate de catre PMB, serviciul public de salubrizare este incredintat catre S.C. ROSAL GRUP S.A. cu care PMB incheie contractul nr. 5066/09.11.1999, cu o durata de 5 ani, contractul fiind modificat printr-o serie de acte adiţionale ulterioare.
In baza HCGMB 141/05.07.2001 se adoptă un act adiţional prin care serviciul de salubrizare este preluat de catre Primăria Sectorului 3, iar prestatorul, S.C.Rosal Grup S.A., este descărcat de drepturi şi obligaţii faţă de PMB.
In data de 20.10.2004 se incheie actul aditional nr. 17, încheiat între PMB, Primăria Sectorului 3 şi S.C. Rosal Grup S.A. prin care se prelungeşte valabilitatea contractului pe 5 ani, cu începere de la data de 09.11.2004,aşadar, contractul încheiat iniţial între părţi expira în noiembrie 2004.
Începând cu data de 14.09.2018, relaţia contractuală dintre Rosal Grup şi Primăria Sector 3 a încetat de drept prin aplicarea de către S.C. Rosal Rosal Grup a Deciziei Civile nr. 2568/14.06.2018, a Înaltei Curţi de Casaţie şi Justiţie a României.

Astfel, în data de 29.08.2018, S.C. Rosal Grup S.A. a notificat Primăria Sectorului 3 privind încetarea contractului, iar în data de 04.09.2018 s-a încheiat un protocol de predare-primire graduală (cu reprezentanţii Primăriei Sector 3) a serviciului către Direcţia Generală de Salubritate Sector 3, serviciul public în subordinea Consiliului Local al Sectorului 3.
Începând cu data de 15.09.2018, toţi cetăţenii Sectorului 3 au fost inştiinţaţi să faca demersurile legale pentru a avea un contract de prestări servicii încheiat cu Direcţia Generală de Salubritate Sector 3, singura instituţie abilitată de lege să desfăşoare activitatea de salubritate de raza Sectorului 3.

5.4.4 Situaţia în Sectorul 4 din Municipiul Bucureşti

PMB a delegat serviciul public de salubrizare pe raza Sectorului 4 către REBU, prin contractul încheiat în data de 10.01.1997. Ulterior se incheie mai multe acte aditionale prin care se prelungeste durata de valabilitate a contractului din diverse motive administrative si legislative.
În data de 27.10.2016 s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local al sectorului 4 nr.108/11.11.2016, prelungirea contractului de prestări servicii F.N. incheiat din data de 10.01.1997, între Consiliul General al Municipiului Bucureşti şi SC RER-RWE Ecologic Service Bucureşti- REBU SA, preluat în anul 2001 de Consiliul Local Sector 4, cu 90 de zile, incepând cu data de 11.01.2017 până la data de 10.04.2017.
Prin HCL S 4 nr. 9/31.03.2017, s-a aprobat instituirea şi încasarea taxei de salubrizare pentru toţi utilizatorii serviciului , persoane fizice şi juridice de către Direcţia Generală de Impozite şi taxe Locale Sector 4.
În data de 27.02.2017, s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local nr.28/2017, Caietul de sarcini, a proiectului contractului de delegare a gestiunii a serviciului de salubrizare, precum si a modalitatii de gestiune a serviciului de salubrizare a Sectorului 4 al Municipiului Bucuresti.
Contractul de prestări servicii publice de salubrizare încheiat între Consiliul Local al Sectorului 4 şi SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI SA, a expirat în data de 10.01.2017, fiind prelungit pe o durată de trei luni pana la data de 10.04.2017.
Ulterior, începănd cu data de 11.04.2017, Consiliul Local al Sectorului 4, a aprobat asigurarea continuităţii serviciului public de salubrizare pe raza Sectorului 4 al Municipiului Bucureşti, prin încheierea Contractului de delegare temporară a gestiunii serviciului de salubrizare, cu S.C. Amenajarea Domeniului Public Sector 4 S.A., în conformitate cu prevederile art. 31 din Legea nr. 98/2016, privind achiziţiile publice. Contractul este valabil până la data încheierii Contractului de delegare a gestiunii serviciului public de salubrizare cu un operator economic desemnat în urma unei proceduri, cu respectarea principiilor reglementate de legea achiziţiilor publice şi de legislaţia în materie.

5.4.5 Situaţia în Sectorul 5 din Municipiul Bucureşti

Delegarea serviciului public de salubrizare s-a realizat în conformitate cu contractul încheiat în data de 10.01.1997 între Primăria Municipiului Bucureşti şi REBU.
Acesta prevedea o durată iniţială de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire în condiţiile legii. Prin HCL a Sectorului 5 nr. 63/05.11.2001, s-a decis ca începând cu data de 06.11.2001 salubrizarea şi deszăpezirea pe raza acestui sector să fie efectuată de către Administraţia Domeniului Public Sector 5.
Prin HCGMB nr.94/ 2007, CGMB hotaraste modificarea şi completarea HCGMB nr. 6/25.01.2001 prin care serviciul de salubrizare stradală şi serviciul de iarna aferent sectorului 5 sunt finanţate de la bugetul propriu al Municipiului Bucureşti.
Consiliul General al Municipiului Bucuresti, hotaraste si initiaza în regim de urgenţă procedura pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradală şi a serviciului de iarna în sectorul 5 ,care se finalizeaza prin incheierea contractului nr. 947/14.11.2012 între Primaria Municipiului Bucureşti si SC COMPANIA ROMPREST SERVICE SA. cu o durata initiala de 10 luni.
Conform HCGMB nr. 301/11.10.2016, înfiinţarea, organizarea, atribuirea şi derularea serviciului public de salubrizare în sectorul 5, preluate de Municipiul Bucureşti prin HCGMB nr. 275/2014, revin Consiliului Local Sector 5.
Din data de 01.10.2018, ROSAL Grup S.A. a început derularea Contractului subsecvent de servicii nr. 80181/04.09.2018 – servicii de salubrizare şi deszăpezire pe raza Sectorului 5.

5.4.6 Situaţia în Sectorul 6 din Municipiul Bucureşti

Începând cu anul 1999 activitatea de salubrizare s-a realizat de către S.C. Urban S.A. în baza contractului nr.1153/1999, încheiat cu Primăria Municipiului Bucureşti. Potrivit art. 7 din acest contract, durata sa era de 5 ani cu drept de prelungire.
Prin HCGMB nr. 6/25.01.2001, se hotărăşte preluarea activităţii de salubrizare de către sectoarele Municipiului Bucureşti, deci si pentru sectorul 6 pana in anul 2007, cand in conformitate cu HCGMB nr. 94/2007, contractele de salubrizare din sectoarele 1-6 trebuia incheiate de catre PMB cu operatorii licentiati de salubrizare.

5.5 Concluzii şi recomandări

Realizarea unei igiene urbane de o calitate mai bună implica, în principal, reducerea cantităţilor de deseuri generate, care se poate realiza prin sistemul de colectare selectivă a deşeurilor menajere, acţiune ce necesita, nu numai o colaborare între toţi factorii implicaţi în acest proces (administraţie locală, operatori de salubritate, ONG), dar şi participarea activă a populaţiei in vedera valorificarii deseurilor.
Autoritatile administratiei publice locale ale Municipiului Bucureşti prin serviciile specializate au obligaţia de a desfăşura acţiuni continue de informare şi constientizare cu privire la obligativitatea colectării separate şi valorificarea materialelor recuperabile.Implementarea unui sistem de colectare integrată şi transport, bazat pe mínimum 4 containere şi anume:deşeuri biodegradabile, deşeuri de hartie-carton, deşeuri mase plastice si deşeuri sticla –metal, eliminarea depozitelor necontrolate de deşeuri menajere
Insesi politicile UE din domeniul managementului deşeurilor evidenţiază importanţa unei abordări integrate în gestionarea deşeurilor, care include construcţia instalaţiilor de eliminare a deşeurilor împreună cu măsuri de prevenire a producerii deşeurilor şi de reciclare, conforme cu ierarhia principiilor: prevenirea producţiei de deşeuri şi a impactului negativ al acesteia; recuperarea deşeurilor prin reciclare; refolosire şi depozitarea finală sigură a deşeurilor acolo unde nu există posibilitatea recuperării.Ritmul de realizare a ţintelor europene pentru orizontul 2015-2020 este foarte scăzut faţă de procentele stabilite şi anume:
Obiectivul de pregătire pentru reutilizare şi reciclare se calculează prin raportare la masa totală a deşeurilor de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale.
Deşeurile reciclabile reprezintă circa 30-35%, iar deşeurile din ambalaje circa 14-16% din masa totală a deşeurilor municipale.Ponderea şi evoluţia generării acestor deşeuri sunt stabulite de planurile de gestionare a deşeurilor.Evidenţierea strictă a cantităţilor de deşeuri de ambalaje şi deşeuri de echipamente electrice şi electrotehnice în scopul calculării obiectivelor specifice acestor deşeuri nu trebuie să conducă la excluderea cantităţilor respective din calculul ponderii obiectivului pentru deşeurile reciclabile din deşeurile municipale.
Statisticile privind gestionarea deşeurilor în România si inclusiv in Bucuresti fac distincţie între două categorii importante de deşeuri:

- *deşeuri municipale şi asimilabile din comerţ, industrie şi instituţii, deşeuri din construcţii şi demolări şi nămoluri provenite de la staţiile de epurare orăşeneşti*
- *deşeuri de producţie*

Depozitarea constituie principala metodă de eliminare a deşeurilor municipale.
Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată a deşeurilor, selectarea şi reciclarea înregistrează progrese lente.
Legislaţia românească referitoare la deşeuri, 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 deşeurilor evidenţiază importanţa unei abordări integrate în gestionarea deşeurilor, care include construcţia instalaţiilor de eliminare a deşeurilor împreună cu măsuri de prevenire a producerii deşeurilor şi de reciclare, conforme cu ierarhia principiilor:

- *prevenirea producţiei de deşeuri şi a impactului negativ al acesteia*
- *recuperarea deşeurilor prin reciclare*
- *refolosire*
- *depozitarea finală sigură a deşeurilor acolo unde nu există posibilitatea recuperării*

Ritmul de realizare a ţintelor europene pentru orizontul 2015-2020 este foarte scăzut faţă de procentele stabilite şi anume:

- *Să se atingă un nivel de pregătire pentru reutilizare şi reciclare de minimum 50% din masa totală a cantităţilor de deşeuri, cum ar fi hârtie, metal, plastic şi sticlă provenind din deşeurile menajere sau din alte surse*
- *Reducerea cantităţii de deşeuri biodegradabile depozitate cu **60%***
- *Reciclarea trebuie sa atingă in anul 2020 un nivel de **55%,** din care pe tip de material: **60%** sticlă, **60%** hărtie şi carton, **50%** metal , **22,5%** plastic şi **15%** lemn*

Gestionarea deşeurilor reprezintă una dintre problemele importante cu care se confruntă Municipiul Bucureşti în ceea ce priveşte protecţia mediului. Aceasta se referă la activităţile de colectare, transport, tratare, valorificare şi eliminare a deseurilor.
Faţă ţintele europene, în Municipiul Bucureşti, se observă că acestea nu au fost atinse în ultimii ani. Astfel, continuă să se depoziteze la groapă un procent ridicat de deşeuri, procentul de colectare selectivă fiind încă scăzut . S-au implementat totuşi şi programe de colectare separată a deşeurilor:
A fost iniţiat şi promovat proiectul SISTEMUL DE COLECTARE SEPARATĂ A DEŞEURILOR MUNICIPALE de la asociaţiile de locatari/proprietari în sectorul 1.
Primăria Sectorului 1 şi S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A au continuat sistemul de colectare separată a deşeurilor municipale, pe două fracţii la nivelul sectorului 1.
Proiectul este adresat numai asociaţiilor de proprietari/locatari din sectorul 1. Precolectarea separată a deşeurilor muinicipale, generate de locatarii asociaţiei se va efectua în recipiente speciale, destinate categoriilor de deşeuri, pe două fracţii:fracţia uscată-pubelă verde şi fracţia umedă- pubelă maro.
Începând cu 1 decembrie 2015, SC Compania Romprest Service SA, a procedat la colectarea pe 2 fracţii (umed şi uscat) de la asociaţiile de locatari / proprietari , populaţia fiind informată prin distribuirea materialelor educative şi de constientizare, privind implementarea acestei modalităţi de precolectare selectivă, pe fracţii separate, după urmatorul program: ritm de 3 ori pe saptamană.
Înca din anul 2011, Compania Romprest Service S.A. a încheiat contracte cu operatori autorizaţi privind preluarea, sortarea şi valorificarea deşeurilor.
În momentul de faţă, S.C Compania Romprest Service S.A, transporta deşeurile municipale amestecate, atât fracţia umedă cât şi cea uscată la staţia de sortare Rom Waste şi la staţia de tratare mecano-biologică de la Centrul de Management Integrat al Deşurilor SC Iridex Group Import Export Bucureşti.
Pentru a asigura respectarea indicatorilor de calitate şi pentru a furniza servicii într-un mod cât mai profesionist, societatea SC SUPERCOM SA investeşte anual în utilaje şi echipamente de ultimă generaţie destinate colectării deseurilor, în cadrul parteneriatelor cu societăţi specializate în domeniu.
Pentru a asigura colectarea deşeurilor de echipamente eletrice şi electronice (DEEE) SC SUPERCOM SA operează 2 centre de colectare a acestor deşeuri în Sectorul 2 al Municipiului Bucureşti.
Pentru reciclarea deşeurilor, SC SUPERCOM SA a încheiat contracte de valorificare a deşeurilor cu societăţi autorizate în domeniu, asigurând transportul diferitelor fracţii (hârtie-carton, PET, folie plastic, sticlă, metal, DEEE, etc.) cu utilaje specializate.
Pentru eficientizarea şi organizarea colectării separate la sursă a deşeurilor Rosal Grup, împreună cu Primaria sectorului 3 are în derulare un program de realizare de Platforme de containere îngropate, fiind finalizate până în prezent un numar de peste 207 platforme si fiecare platformă este dotată cu 4 eurocontainere de câte 1,1 mc fiecare.
Primăria sectorului 6, pune la dispoziţia cetăţenilor mecanismul prin care asociaţiile de proprietari să poată ajunge în curând la TAXA ZERO pentru gunoiul menajer.
Cei care doresc să facă economii sau să nu mai platească nimic pentru ridicarea gunoiului, trebuie doar să îşi asume procedura de colectare separată a deşeurilor menajere.
Această procedură a fost aprobată de catre Consiliului Local al Sectorului 6 şi prevede următorii paşi:
Reprezentantul Asociaţiei va contacta operatorul de salubrizare autorizat, pentru a încheia un parteneriat, sub forma unui contract.
În baza acestui contract, Asociaţiile de proprietari primesc gratuit saci prevăzuţi cu cod de bare pentru colectarea deşeurilor. Sacii galbeni, vor fi folosiţi pentru colectarea deşeurilor reciclabile (fracţia uscată): hârtie şi carton, sticle, plastice şi metale.

În saci negri vor fi colectate deşeurile biodegradabile, denumite fracţie umedă. Operatorul de salubrizare este obligat prin Regulamentul aprobat de Primărie să pună la dispoziţia asociaţiilor şi pubelele necesare colectării sacilor cu gunoi.

Gunoiul va fi ridicat conform unui program stabilit cu Asociaţia de proprietari sau în momentul în care operatorul este sunat de către responsabilul de curaţenie, angajat de către Asociaţie sau chiar direct, de către operatorul de salubritate. Sacii colectaţi vor fi scanaţi şi cântăriţi, pentru a putea fi valorificată colectarea separată.

Cu cât gradul de colectare selectivă a gunoaielor (pe fracţii umedă şi uscată) este mai mare, cu atât Asociaţiile de proprietari vor avea un discount mai mare la factura pentru ridicarea deşeurilor menajere. Dacă vor depăşi pragul de 65% deşeuri colectate corespunzator, astfel încât să poată fi reciclate, locatarii vor beneficia de TAXA ZERO pentru gunoi.

În acest moment, taxa pe care un membru al familiei o achită către firma de salubrizare pentru gunoiul menajer este de 7,11 lei. Programul propus de primăria sectorului 6, care poate reduce semnificativ costurile până la taxa zero, respectă normele europene pentru colectarea selectivă a gunoiului menajer, care încurajează recuperarea deşeurilor şi utilizarea materialelor recuperate ca materii prime în vederea conservării resurselor naturale.

Peste 124 de asociaţii de proprietari au intrat deja în acest program şi au primit discounturi semnificative la plata facturii pentru ridicarea gunoiului, precum şi produse pentru curăţenie, saci şi pubele gratuit.

AMRSP