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

Sectiunea III
Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului Integrat de Salubrizare Locala
(01.01.2014 – 31.12.2014)

AMRSP

Capitolul 1	**Infiintarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti**	Pag. 3
Capitolul 2	**Organizarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti**	Pag. 4
	2.1 Infrastructura serviciului integrat de salubrizare locala	Pag. 4
	2.2 Legislatia specifica serviciului integrat de salubrizare locala	Pag. 4
	2.3 Gestiunea serviciului integrat de salubrizare locala	Pag. 17
	2.4 Finantarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti	Pag. 17
	2.5 Operatorii serviciului integrat de salubrizare locala din Municipiul Bucuresti	Pag. 18
Capitolul 3	**Functionarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiului Bucuresti**	Pag. 26
	3.1 Principii	Pag. 26
	3.2. Obiective	Pag. 26
	3.3. Strategii	Pag. 26
	3.4. Activitatile specifice serviciului integrat de salubrizare locala	Pag. 30
	3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in Municipiul Bucuresti	Pag. 33
Capitolul 4	**Activitatea de urmarire a aplicarii reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubizare Locala desfasurata de AMRSP (01.01.2014 - 31.12.2014)**	Pag. 42
	4.1. Elaborarea Indicatorilor de Performanta ai Serviciului public Integrat de Salubrizare Locala	Pag. 42
	4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in anul 2014	Pag. 44
	4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare realizati in sectorul 2	Pag. 67
	4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3	Pag. 86
	4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4	Pag. 111
	4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 5	Pag. 143
	4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6	Pag. 143
Capitolul 5	**Situatia actuala a serviciului de salubrizare, concluzii**	Pag. 173

AMRSP

Capitolul 1. Infiintarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti

Autoritatile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale au competente exclusive in ceea ce priveste infiintarea, organizarea, gestionarea si coordonarea serviciului de salubrizare a localitatilor.
Serviciul public de salubrizare al Municipiului Bucuresti face parte din sfera serviciilor comunitare de utilitati publice si se desfasoara sub controlul si conducerea administratiei publice locale in scopul salubrizarii localitatii.
Serviciul public de salubrizare se organizeaza pentru satisfacerea nevoilor populatiei, ale institutiilor publice si ale agentilor economici de pe teritoriul Municipiului Bucuresti. Organizarea, functionarea si exploatarea serviciului de salubrizare, se face in conditiile prevazute de Legea serviciilor comunitare de utilitati publice nr.51/2006 cu modificarile si completarile ulterioare, cat si legii specifice – Legea serviciului de salubrizare a localitatilor nr.101/2006 cu modificarile si completarile ulterioare.
Pana in anul 1997- Serviciul public de Salubrizare in Municipiul Bucuresti s-a realizat de catre Regia de Salubritate Urbana Bucuresti - RASUB.
In anul 1997 - a fost infiintata Compania S.C. REBU prin transformarea RASUB, avand ca actionari Consiliul General al Municipiului Bucuresti si firma germana RWE-Entsorgung AG parte din grupul de firme RER Romania SRL. Compania isi desfasoara activitatea in baza Contractului de prestari servicii publice de salubrizare incheiat cu Consiliul General al Municipiului Bucuresti la data de 18.08.1997,completat si modificat prin acte aditionale.
In anul 1999-Consiliul General al Municipiului Bucuresti a mandatat Executivul sa negocieze si sa incheie un act aditional la Contractul de prestari servicii dintre Consiliul General si S.C. REBU S.A.
- In baza H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999, Primaria Municipiului Bucuresti a organizat licitatie publica pentru prestarea serviciului de salubrizare pe raza sectoarelor 2, 3 si 6.
Astfel, la incheierea contractelor de prestari servicii pentru sectoarele 2, 3 si 6, operatorul existent la nivelul Municipiului Bucuresti si anume SC REBU SA, trebuie sa execute serviciul de salubrizare pentru sectoarele 1,4 si 5.
-In anul 2001 a fost emisa H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare.

AMRSP

Capitolul 2. Organizarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti

2.1. Infrastructura serviciului integrat de salubrizare locala

Serviciul de salubrizare se realizează prin intermediul unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice care, împreună cu mijloacele de colectare şi transport al deseurilor, formeaza sistemul public de salubrizare a localitatilor, denumit in continuare sistem de salubrizare.

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

-	puncte teritoriale de colectare si preselectare a deseurilor
-	grupuri de salubritate
-	statii de transfer
-	constructii si instalatii destinate sortarii, neutralizarii, valorificarii si depozitării deseurilor
-	baze de intretinere a autovehiculelor de salubritate
-	centre teritoriale de colectare si reciclare a materialelor
-	puncte teritoriale privind activitatea de dezinfectie, dezinsectie si deratizare

2.2 Legislatia specifica serviciului integrat de salubrizare locala

Legea nr. 51 / 2006

Aceasta lege stabileste cadrul juridic si institutional unitar, obiectivele, competentele, atributiile si instrumentele specifice necesare infiintarii, organizarii, gestionarii, finantarii, exploatarii, monitorizarii si controlului furnizarii/prestarii reglementate a serviciilor comunitare de utilitati publice.

In conformitate cu prevederile Legii nr. 51 / 2006, serviciile comunitare de utilitati publice (servicii de utilitati publice) sunt definite ca totalitatea activitatilor reglementate prin aceasta lege si prin legi speciale, care asigura satisfacerea nevoilor esentiale de utilitate si interes public general cu caracter social ale colectivitătilor locale, cu privire la:

-	alimentarea cu apa
-	canalizarea şi epurarea apelor uzate
-	colectarea, canalizarea şi evacuarea apelor pluviale
-	productia, transportul, distributia si furnizarea de energie termica in sistem centralizat
-	salubrizarea localitatilor
-	iluminatul public
-	administrarea domeniului public si privat al unitatilor administrativ-teritoriale, precum si altele
-	transportul public local

Prevederile acestei legi se aplica serviciilor comunitare de utilitati publice, infiintate, organizate si furnizate/prestate la nivelul comunelor, oraselor, municipiilor, judetelor, Municipiului Bucuresti si, după caz, in conditiile legii, la nivelul subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor sau la nivelul asociatiilor de dezvoltare intercomunitara, sub conducerea, coordonarea, controlul si responsabilitatea autorităţilor administratiei publice locale, dacă prin legi speciale nu s-a stabilit altfel.

In termen de un an de la data intrarii in vigoare a acestei legi, autoritatile administratiei publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilităţi publice, in conformitate cu modalitatile de gestiune prevăzute la art. 23 alin.(2), conform caruia "*Gestiunea serviciilor de utilitati publice se organizeaza si se realizeaza in urmatoarele modalitati:*

- gestiune directa

- gestiune delegata"

"*Constituie contraventie in domeniul serviciilor de utilitati publice si se sancţioneaza cu amenda de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte: e) delegarea gestiunii serviciilor de utilitati publice fără respectarea prevederilor prezentei legi şi a legislatiei specifice fiecărui serviciu*".

Legea nr. 101 / 2006 privind serviciul de salubrizare a localitatilor

Acest act normativ are ca obiect stabilirea cadrului juridic unitar privind infiintarea, organizarea, gestionarea si controlul functionarii serviciului public de salubrizare a localitatilor.

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

(i) serviciul public de salubrizare cuprinde urmatoarele activitati:

-	Precolectarea, colectarea si transportul deseurilor municipale, inclusiv ale deseurilor toxice periculoase din deseurile menajere, cu exceptia celor cu regim special

AMRSP

-	Sortarea deseurilor municipale
-	Organizarea prelucrarii, neutralizarii si valorificarii materiale si energetice a deseurilor
-	Depozitarea controlata a deseurilor municipale
-	Infiintarea depozitelor de deseuri si administrarea acestora
-	Maturatul, spalatul, stropirea si intretinerea cailor publice
-	Curatarea si transportul zapezii de pe caile publice si mentinerea in functiune a acestora pe timp de polei sau inghet
-	Colectarea cadavrelor animalelor de pe domeniul public si predarea acestora unitatilor de ecarisaj
-	Colectarea, transportul, depozitarea si valorificarea deseurilor voluminoase provenite de la populatie, institutii publice si agenti economici, neasimilabile celor menajere (mobilier, deseuri de echipamente electrice si electronice, etc)
-	Colectarea, transportul si neutralizarea deseurilor animaliere provenite din gospodariile populatiei
-	Colectarea, transportul, sortarea, valorificarea si eliminarea deseurilor provenite din gospodariile populatiei, generate de activitati de reamenajare si reabilitare interioara a locuintelor/apartamentelor proprietate individuala

(ii) Serviciul de salubrizare se organizeaza si functioneaza pe baza urmatoarelor principii:

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

(iii) Autoritatile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale elaboreaza si aproba strategiile locale cu privire la dezvoltarea si funcţionarea pe termen mediu si lung a serviciului de salubrizare, tinand seama de prevederile legislatiei in vigoare, de documentatiile de urbanism, amenajarea teritoriului si protectia mediului, precum si de programele de dezvoltare economico-socială a unitatilor administrativ-teritoriale.

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

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

(iv) Autoritatile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale au competente exclusive in ceea ce priveste infiintarea, organizarea, gestionarea si coordonarea serviciului de salubrizare a localitatilor, avand urmatoarele atributii in domeniu:

-	stabilirea programelor de reabilitare, extindere şi modernizare a infrastructurii existente, precum şi a programelor de infiintare a unor noi sisteme de salubrizare, in conditiile legii
-	coordonarea proiectării si executiei lucrărilor de investitii, in scopul realizarii acestora intr-o conceptie unitara, corelata cu programele de dezvoltare economico-sociala a localitatilor, de urbanism, amenajare

AMRSP

	a teritoriului si de mediu
-	elaborarea si aprobarea studiilor de fezabilitate privind reabilitarea, extinderea si modernizarea sistemelor de salubrizare, cu respectarea cerintelor impuse de legislatia privind protectia mediului in vigoare
-	participarea la constituirea unei asociatii de dezvoltare intercomunitara, in vederea realizarii unor investitii de interes comun din infrastructura tehnicoedilitara aferenta serviciului de salubrizare, care se realizeaza in conformitate cu Legea nr. 51/2006, cu modificarile si completarile ulterioare
-	delegarea gestiunii serviciului de salubrizare pe criterii de transparenta, competitivitate si eficienta, precum si exercitarea atributiilor de administrare asupra bunurilor apartinand patrimoniului public sau privat al unitatilor administrativ-teritoriale aferente infrastructurii serviciului
-	participarea cu capital sau cu bunuri la societatile comerciale pentru prestarea serviciului de 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 deseurilor, in vederea valorificarii, tratarii şi depozitarii controlate a acestora
-	stabilirea taxelor speciale si aprobarea tarifelor pentru servicii de salubrizare, cu respectarea reglementarilor in vigoare
-	stabilirea, ajustarea ori modificarea tarifelor propuse de operator in conformitate cu normele metodologice elaborate si aprobate de A.N.R.S.C.
-	medierea conflictelor contractuale dintre utilizatori şi operatorul serviciului de salubrizare, la cererea oricăreia dintre parti
-	sancţionarea operatorului, in cazul in care acesta nu operează la parametrii de eficienta si calitate la care s-a obligat ori nu respecta indicatorii de performanta ai serviciului de salubrizare
-	monitorizarea si exercitarea controlului cu privire la furnizarea/prestarea serviciului de salubrizare

(v) Gestiunea serviciului de salubrizare se realizeaza in conditiile Legii nr. 51/2006, prin urmatoarele modalitati:

-	gestiune directa
-	gestiune delegata

- Alegerea modalitatii de gestiune a serviciului de salubrizare se face prin hotarari ale autoritatilor deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale sau ale asociatiilor de dezvoltare intercomunitara, după caz, in conformitate cu strategiile si programele de salubrizare adoptate la nivelul fiecărei localitati/sectoarelor Municipiului Bucuresti, precum si in conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificarile si completarile ulterioare.
- Indiferent de modalitatea de gestiune adoptata, activitatile specifice serviciului de salubrizare se organizeaza si se desfasoară pe baza unui Regulament al serviciului si a unui Caiet de sarcini, aprobate prin Hotărari ale autoritatilor deliberative ale Unitatilor Administrativ-Teritoriale, intocmite in conformitate cu Regulamentul-Cadru al Serviciului de salubrizare si Caietul de sarcini-cadru, elaborate si aprobate de A.N.R.S.C., prin Ordin al presedintelui acesteia.
- Operatorii trebuie să presteze serviciul de salubrizare cu respectarea principiilor universalitatii, accesibilitatii, continuitatii si egalitatii de tratament intre utilizatori.
- Operatorii au obligatia să furnizeze, atat autoritatilor administratiei publice locale, cat si A.N.R.S.C., toate informatiile de interes public solicitate si sa asigure accesul la informatiile necesare, in vederea verificarii si evaluarii functionarii si dezvoltarii serviciului de salubrizare, in conformitate cu prevederile regulamentului serviciului de salubrizare, ale contractului de delegare a gestiunii serviciului şi ale acordului şi autorizatiei de mediu.
- Operatorii se obliga sa puna in aplicare metode performante de management care sa conduca la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurentiale prevzaute de normele legale in vigoare privind achizitiile publice, si sa asigure totodată respectarea cerintelor specifice din legislatia privind protectia mediului.

AMRSP

- Acordarea licentei operatorilor se realizeaza in conditiile prevazute de Legea nr. 51/2006, Legea nr. 101 / 2006 si de legislatia secundara emisa in aplicarea dispozitiilor acestora.
- Autoritățile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale, impreuna cu primarii si preşedintii consiliilor judetene, dupa caz, in calitate de autoritati executive si de semnatari ai contractelor de delegare a gestiunii, sunt responsabili de asigurarea serviciului de salubrizare a localitatilor si urmăresc respectarea de catre operator a indicatorilor de calitate a serviciului, a clauzelor contractuale si a legislatiei in vigoare referitoare la serviciul de salubrizare.

Legea nr. 132/2010 privind colectarea selectiva in institutiile publice

Obiectul acestei legi consta in obligatia colectarii selective a deseurilor in institutiile publice, astfel cum sunt definite în Legea nr. 500/2002 privind finantele publice, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si in institutiile in care statul este actionar majoritar (institutii 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 si operationalizarea colectarii selective in institutiile publice se realizeaza:
- *direct, de catre reprezentantii institutiei publice* sau
- *prin delegarea acestei responsabilitati catre terti, respectiv societati comerciale si/sau organizatii neguvernamentale nonprofit, in conditiile Ordonantei de Urgenta a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 337/2006, cu modificarile si completarile ulterioare.*
- Fiecare institutie publica este obligata ca, in termen de 90 de zile de la intrarea in vigoare a Legii nr. 132/2010, sa incheie un contract de predare a deseurilor colectate selectiv cu un operator economic autorizat, care sa garanteze predarea acestora in vederea reciclarii si tratarii corespunzatoare, conform legislatiei specifice in domeniu, fie prin forte proprii, fie prin delegarea responsabilitatii catre terti.
- In cazul in care institutia publica deleaga responsabilitatea incheierii contractului de predare a deseurilor colectate selectiv, obligativitatea incheierii contractului de predare a deseurilor colectate selectiv revine tertei parti, in termen de 90 de zile de la data intrarii in vigoare a contractului dintre institutia publica si terta parte.
- Operatorii economici cu care se vor incheia contractele de predare a deseurilor colectate selectiv se supun autorizarii in conformitate cu prevederile legale in vigoare.
- Fiecare institutie publica este obligata sa tina evidenta cantitatilor de deseuri colectate selectiv. Deseurile colectate selectiv vor fi cantarite la predare, iar cantitatile vor fi consemnate intr-un registru de evidenta a deseurilor colectate selectiv, conform modelului prevazut in anexa care face parte integranta din prezenta lege. Datele din registru vor fi raportate lunar catre Agentia Nationala pentru Protectia Mediului.

Legea nr. 211 / 2011 privind regimul deseurilor

Aceasta lege stabileste măsurile necesare pentru protectia mediului si a sanatatii populatiei, prin prevenirea sau reducerea efectelor adverse determinate de generarea si gestionarea deseurilor si prin reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor si cresterea eficientei folosirii acestora.
Autoritatea publica centrala pentru protectia mediului ia in considerare principiile generale ale protectiei mediului, precautiei si durabilitatii, fezabilitatii tehnice si viabilitatii economice, protectiei resurselor, precum si impactul global asupra mediului, sanatatii populatiei, economiei si societatii, potrivit prevederilor specificate in aceasta lege.
In vederea prevenirii, reutilizarii, reciclarii si a altor tipuri de valorificare a deseurilor, autoritatea publica centrala pentru protectia mediului promoveaza sau, dupa caz, propune masuri cu caracter legislativ ori nelegislativ prin care producătorul produsului, persoana fizica autorizata sau persoana juridica ce, cu titlu profesional, proiecteaza, produce, prelucreaza, trateaza, vinde ori importa produse este supus unui regim de raspundere extinsa a producătorului.

Nu fac obiectul acestei legi urmatoarele tipuri de deseuri:

AMRSP

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

- Autoritatile administratiei publice centrale cu atributii in domeniul protectiei mediului adopta sau propun masuri adecvate pentru promovarea reutilizarii produselor si activitati de pregatire a acestora pentru reutilizare.
- Autoritatea competenta de decizie si control in domeniul gestionării deşeurilor este *Ministerul Mediului si Padurilor.*
- Alte autoritati publice cu atributii in domeniul gestionării deseurilor sunt: *Ministerul Sanatatii, Ministerul Agriculturii si Dezvoltarii Rurale, Ministerul Muncii, Familiei şi Protectiei Sociale, Ministerul Economiei, Comertului si Mediului de Afaceri, Ministerul Administratiei si Internelor, Ministerul Apararii Nationale, institutiile de ordine publica si siguranta nationala si autoritatile administratiei publice locale*.

Potrivit prevederilor acestei legi, autoritatile administratiei publice locale, inclusiv ale Municipiului Bucuresti, au urmatoarele obligatii:

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

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

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

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

Hotararea Guvernului Romaniei nr. 856 / 2002 privind evidenta gestiunii deseurilor si aprobarea listei cuprinzand deseurile, inclusiv deseurile periculoase

Reglementează pastrarea de informatii privind gestionarea deseurilor, inclusiv colectarea, transportul, depozitarea temporara, refolosirea si eliminarea de catre agentii economici.
- Agentii economici care genereaza deseuri au obligatia sa tina o evidenta a gestiunii acestora, in conformitate cu modelul prevăzut în anexa nr. 1, pentru fiecare tip de deşeu.
- Datele centralizate anual privind evidenta gestiunii deseurilor se transmit autorităţilor publice teritoriale pentru protectia mediului, la cererea acestora.

AMRSP

- Pentru evidenta la nivel national a gestiunii deşeurilor autoritatea publica centrala de protectie a mediului organizeaza, impreună cu autoritatile publice teritoriale de protectie a mediului si cu alte institutii aflate in coordonare, raportarea statistica anuala in acest domeniu.
- Metodologia si sistemul de raportare care stau la baza cercetarilor statistice vor fi actualizate periodic de autoritatea publica centrala de protectie a mediului, in conformitate cu cerintele legale in vigoare.
- Datele centralizate anual, referitoare la gestionarea deseurilor, se pastreaza de catre autoritatile publice teritoriale de protectie a mediului intr-un registru de evidenta o perioada de minimum 3 ani.

Hotararea Guvernului Romaniei nr. 448/2005 privind deşeurile de echipamente electrice şi electronice

Hotararea are ca obiectiv prevenirea producerii de deseuri de echipamente electrice si electronice, denumite in continuare DEEE, precum si refolosirea, reciclarea si alte forme de valorificare a acestora, astfel incat sa se reduca volumul de deseuri eliminate.
Aceasta hotarare urmareste imbunatatirea performantelor privind protectia mediului si sanatatii populatiei prin actiunile desfasurate de toti operatorii implicati in ciclul de viata al echipamentelor electrice si electronice, ca de exemplu: producatori, importatori, distribuitori, consumatori si, in particular, acei operatori economici care sunt direct implicati in tratarea deseurilor de echipamente electrice si electronice.
Transpune cerintele Directivelor Europene, obiectivele si tintele ce trebuie atinse gradual. Responsabilitatea finantarii colectarii/ transportului şi eliminarii deseurilor de echipamente electrice si electronice (DEEE) din gospodarii si de la ceilalti utilizatori revine producatorilor care introduc echipamente electrice si electronice (EEE) pe piata după data de 31.12.2006.
Hotararea se aplica categoriilor de echipamente electrice si electronice prevazute în anexa nr. 1A,cu conditia ca acestea să nu fie parte componenta a unui alt tip de echipament ce nu intra sub incidenta acestei hotarari.
Produsele incluse in categoriile mentionate la alin. (1) sunt prevazute în anexa nr. 1B din hotarare.
Hotararea Guvernului nr.448/2005 se aplica fără a se aduce atingere legislatiei nationale privind cerintele de securitate si sanatate, precum si legislatiei nationale privind gestionarea deseurilor.
Fac exceptie de la prevederile prezentei hotarari echipamentele care au legatură cu protectia intereselor privind securitatea nationala, armele, munitiile si materialele de război.
Echipamentele similare celor prevăzute la alin. (4), care nu sunt destinate scopurilor cu specific militar, se supun prevederilor acestei hotarari.
Autoritatile administratiei publice locale au obligatia de a colecta separat deseurile de echipamente electrice si electronice (DEEE) de la gospodariile particulare si de a pune la dispozitia producatorilor spatiile necesare pentru infiintarea punctelor de colectare selectiva a acestora.

Hotararea Guvernului Romaniei nr. 621/2005 privind gestionarea ambalajelor si deseurilor din ambalaje.

Reglementeaza gestionarea ambalajelor si deseurilor din ambalaje in vederea prevenirii sau reducerii impactului asupra mediului, stabilind obiective si tinte nationale privind valorificarea/reciclarea deseurilor din ambalaje.
Dispozitiile acestui act normativ se aplica cu respectarea prevederilor specifice de calitate existente pentru ambalaje privind siguranta, protectia sanatatii si igiena produselor ambalate, a cerintelor de transport si a normelor privind gestionarea deseurilor periculoase.
- Sunt supuse prevederilor acestei hotarari toate ambalajele introduse pe piata, indiferent de materialul din care au fost realizate si de modul lor de utilizare in activitătile economice, comerciale, in gospodăriile populatiei sau in orice alte activităti, precum si toate deseurile de ambalaje, indiferent de modul de generare.

Hotararea Guvernului Romaniei nr. 349/2005 privind depozitarea deseurilor

Acest act normativ stabileste cadrul legal pentru depozitarea deseurilor si pentru constructia, exploatarea, monitorizarea, inchiderea si operatiunile de intretinere ulterioara a amplasamentelor depozitelor existente de deseuri.

AMRSP

Reglementarea acestei activitati are drept scop prevenirea sau reducerea efectelor negative asupra mediului, in special poluarea apelor de suprafata, subterane, a solului, aerului, inclusiv a efectului de sera, precum si a oricărui risc pentru sanatatea populatiei, pe intreaga durata de exploatare a depozitului, cat si după expirarea acesteia.

- Autoritatea centrala pentru protectia mediului elaboreaza impreuna cu autoritatile administratiei publice locale si cu autoritatile regionale de protectia mediului Strategia nationala de gestionare a deseurilor. Strategia nationala privind reducerea cantitatii de deseuri biodegradabile cuprinde masuri referitoare la:

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

- Autoritatile administratiei publice locale iau masurile necesare pentru ca operatorii de salubritate care desfăsoara activităti de precolectare, colectare şi transport sa depuna aceste deseuri la depozitele la care a fost arondata localitatea in care acestia isi desfăsoara activitatea conform contractului de delegare a gestiunii serviciului de salubrizare prin concesiune. Localitatile care sunt arondate la depozit sunt indicate in acordul/autorizatia de mediu, după caz.

- Reglementarea activitatii privind depozitarea deseurilor se face cu respectarea prevederilor legislatiei de mediu, prin emiterea acordului si autorizatiei integrate de mediu.

Pentru emiterea acordului de mediu pentru un depozit trebuie indeplinite cumulativ mai multe conditii prevazute in acest act normativ.

Hotararea Guvernului Romaniei nr. 816/2006 pentru completarea şi modificarea Hotararii Guvernului Romaniei nr. 992/2005 privind limitarea utilizării anumitor substante periculoase in echipamentele electrice si electronice.

- Transpune Directiva 2002/95/ CE a Parlamentului European si a Consiliului privind limitarea utilizarii anumitor substante periculoase in echipamente electrice si electronice in scopul adaptarii la progresul tehnic.

- Reglementează nivelul admis al concentraţiilor de anumite metale grele si alti compusi toxici in echipamentele electrice si electronice.

Hotararea Guvernului Romaniei nr. 1037 / 2010 privind deseurile de echipamente electrice si electronice.

Hotararea are ca obiectiv prevenirea producerii deseurilor de echipamente electrice si electronice (DEEE), precum si reutilizarea, reciclarea si alte forme de valorificare a acestora, astfel incat să se reducă volumul de deseuri eliminate.

Se urmareste imbunatatirea performantelor privind protectia mediului si sanatatea populatiei ale tuturor celor implicati in ciclul de viată al echipamentelor electrice si electronice, ca de exemplu: producători, importatori, distribuitori, consumatori si, in mod deosebit, ale acelor operatori economici care sunt direct implicati in colectarea, tratarea, reciclarea, valorificarea si eliminarea nepoluantă a deseurilor de echipamente electrice si electronice.

Hotararea se aplica echipamentelor electrice si electronice apartinand categoriilor prevazute in Anexa nr. 1A,cu conditia ca acestea sa nu fie parte componenta a unui tip de echipament care intra sub incidenta acestei hotarari.

In anexa nr.1B este prevazuta lista cu produsele care trebuie luate in considerare in sensu acestei hotarari si care sunt cuprinse in categoriile enumerate in anexa nr. 1A.

Hotararea se aplica fara a aduce atingere legislatiei nationale privind cerintele de securitate si sanatate, precum si legislatiei nationale privind gestionarea deseurilor.

Fac exceptie de la prevederile prezentei hotarari echipamentele care au legatura cu protectia intereselor privind securitatea nationala, armele, munitiile si materialele de razboi.

Echipamentele similare celor prevazute in hotarare la alin.4, care nu sunt destinate scopurilor cu specific militar, se supun prevederilor acesteia.

AMRSP

Ordonanta de Urgenta a Guvernului Romaniei nr. 195 / 2005 privind protectia mediului, cu modificarile si completarile ulterioare.

Obiectul acestei ordonante de urgenta il constituie un ansamblu de reglementari juridice privind protectia mediului, obiectiv de interes public major, pe baza principiilor si elementelor strategice care conduc la dezvoltarea durabila.

- Mediul reprezinta ansamblul de conditii si elemente naturale ale Terrei: aerul, apa, solul, subsolul, aspectele caracteristice ale peisajului, toate straturile atmosferice, toate materiile organice si anorganice, precum si fiinţele vii, sistemele naturale in interactiune, cuprinzand elementele enumerate anterior, inclusiv unele valori materiale si spirituale, calitatea vietii si conditiile care pot influenta bunastarea si sanatatea omului.

Statul roman recunoaste oricărei persoane dreptul la un mediu sanatos si echilibrat ecologic, garantand in acest scop:

-	accesul la informatia privind mediul, cu respectarea conditiilor de confidentialitate prevazute de legislatia in vigoare
-	dreptul de asociere in organizatii pentru protectia mediului
-	dreptul de a fi consultat în procesul de luare a deciziilor privind dezvoltarea politicii si legislaţiei de mediu, emiterea actelor de reglementare in domeniu, elaborarea planurilor si programelor
-	dreptul de a se adresa, direct sau prin intermediul organizatiilor pentru protectia mediului, autoritatilor administrative si/sau judecatoresti, dupa caz, in probleme de mediu, indiferent daca s-a produs sau nu un prejudiciu
-	dreptul la despagubire pentru prejudiciul suferit

- Protectia mediului constituie obligatia si responsabilitatea autoritatilor administratiei publice centrale si locale, precum si a tuturor persoanelor fizice si juridice.

Autoritătile administratiei publice centrale si locale prevad in bugetele proprii fonduri pentru indeplinirea obligatiilor rezultate din implementarea legislatiei comunitare din domeniul mediului si pentru programe de protectie a mediului si colaborează cu autoritatile publice centrale si teritoriale pentru protectia mediului in vederea realizarii acestora.

- Desfasurarea activitatilor existente precum si inceperea activitatilor noi cu posibil impact semnificativ asupra mediului se realizeaza numai in baza autorizatiei/autorizatiei integrate de mediu.

Procedura de emitere a autorizatiei de mediu si lista activitatilor supuse acestei proceduri sunt stabilite prin ordin al conducătorului autoritatii publice centrale pentru protectia mediului.

Pentru obtinerea autorizatiei de mediu, activitatile existente, care nu sunt conforme cu normele si reglementările de mediu in vigoare, sunt supuse bilantului de mediu, la decizia autoritatii competente pentru protectia mediului.

- Procedura de realizare a bilantului de mediu este stabilita prin ordin al conducatorului autoritatii publice centrale pentru protectia mediului.

Autorizatia integrata de mediu se revizuieste in conditiile prevăzute de legislatia specifica privind prevenirea si controlul integrat al poluării.

- Acordul de mediu, autorizatia de mediu si autorizatia integrata de mediu se suspenda de catre autoritatea emitenta, pentru nerespectarea prevederilor acestora, după o notificare prealabila prin care se poate acorda un termen de cel mult 60 de zile pentru indeplinirea obligatiilor.

Suspendarea se menţine pană la eliminarea cauzelor, dar nu mai mult de 6 luni. Pe perioada suspendarii, desfasurarea proiectului sau a activitatii este interzisa.

- Autoritatea competenta pentru protectia mediului, impreună cu celelalte autoritati ale administratiei publice centrale si locale, dupa caz, asigura informarea, participarea publicului la deciziile privind activitati specifice si accesul la justitie, in conformitate cu prevederile Conventiei privind accesul la informatie, participarea publicului la luarea deciziei si accesul la justitie in probleme de mediu, semnata la Aarhus la 25 iunie 1998, ratificata prin Legea nr. 86/2000.

Informarea publicului în cadrul procedurilor de reglementare pentru planuri, programe proiecte şi activitati se realizeaza conform legislatiei specifice in vigoare.

Ordonanta de Urgenta a Guvernului nr. 34/2006 privind atribuirea contractelor de achizitie publica, a contractelor de concesiune de lucrari publice si a contractelor de concesiune de servicii.

Obiectul acestei ordonante de urgenta este:

AMRSP

-	promovarea concurentei intre operatorii economici
-	garantarea termenului legal si nediscriminarea operatorilor economici
-	asigurarea transparentei si integritatii procesului de achizitie publica
-	asigurarea utilizarii eficiente a fondurilor publice , prin aplicarea procedurilor de atribuire de catre autoritatile contractante

Principiile care stau la baza atribuirii contractului de achizitie publica sunt:

-	nediscriminarea
-	tratamentul egal
-	recunoasterea reciproca
-	transparenta
-	proportionalitatea

Contractele de achizitie publica sunt:

-	contracte de lucrari
-	contracte de furnizare
-	contracte de servicii

Procedurile de atribuire a contractului de achiziţie publică sunt:

-	licitaţia deschisa, respectiv procedura la care orice operator economic interesat are dreptul de a depune oferta
-	licitatia restransa, respectiv procedura la care orice operator economic are dreptul de a-si depune candidatura, urmand ca numai candidatii selectati sa aiba dreptul de a depune oferta
-	dialogul competitiv, respectiv procedura la care orice operator economic are dreptul de a-si depune candidatura si prin care autoritatea contractantă conduce un dialog cu candidatii admisi, in scopul identificării uneia sau mai multor solutii apte sa raspunda necesitatilor sale, urmand ca, pe baza solutiei/solutiilor, candidatii selectati sa elaboreze oferta finala
-	negocierea, respectiv procedura prin care autoritatea contractanta deruleaza consultari cu candidatii selectaţi si negociaza clauzele contractuale, inclusiv pretul, cu unul sau mai multi dintre acestia

Negocierea poate fi:

-	negociere cu publicarea prealabila a unui anunt de participare
-	negociere fara publicarea prealabila a unui anunt de participare
-	cererea de oferte, respectiv procedura simplificata prin care autoritatea contractanta solicita oferte de la mai multi operatori economici

- Autoritatea contractanta are obligatia de a preciza in cadrul documentatiei de atribuire orice cerinta, criteriu, regula si alte informatii necesare pentru a asigura ofertantului/candidatului o informare completa, corecta si explicita cu privire la modul de aplicare a procedurii de atribuire.
- Caietul de sarcini contine, in mod obligatoriu, specificatii tehnice. Specificatiile tehnice reprezintă *cerinte, prescriptii, caracteristici de natura tehnica* ce permit fiecarui produs, serviciu sau lucrare să fie descris, in mod obiectiv, in asa maniera incat sa corespunda necesitatii autoritatii contractante.
- Autoritatea contractanta are obligatia de a asigura transparenta atribuirii contractelor de achizitie publica si a incheierii acordurilor-cadru prin publicarea, in conformitate cu prevederile ordonantei, a anunturilor de intentie, anunturilor/invitatiilor de participare si anunturilor de atribuire.

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

Prin acest act normativ se reglementeaza modul de determinare a tarifelor pentru activitatile specifice serviciului de salubrizare a localitatilor, prestate de operatori.
- Tarifele pentru activitatile specifice serviciului de salubrizare se fundamenteaza pe baza cheltuielilor de productie, exploatare, a cheltuielilor de intretinere si reparatii, a amortismentelor aferente capitalului imobilizat in active corporale si necorporale, a costurilor de protectie a mediului, a costurilor de sanatate in munca, a costurilor care deriva din contractul de delegare a gestiunii serviciului de salubrizare, a cheltuielilor financiare si includ o cota pentru crearea surselor de dezvoltare si modernizare a sistemelor de utilitati publice, precum si o cota de profit.
- Tarifele pentru activitatile specifice serviciului de salubrizare a localitatilor se stabilesc, se modifica sau se ajusteaza pe baza solicitarilor operatorilor, in conformitate cu prevederile elaborate si aprobate de autoritatea de reglementare competenta.

AMRSP

Tarifele pentru aceste activitati pot fi modificate in urmatoarele conditii:

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

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

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 localitatilor prin care se aproba Caietul de sarcini-cadru al serviciului de salubrizare al localitatilor.

Acest act normativ stabileste continutul si modul de intocmire a caietelor de sarcini de catre consiliile locale, Consiliul General al Municipiul Bucuresti si Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz, care infiinteaza, organizeaza, conduc, coordoneaza si controleaza functionarea 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 adoptata.

Caietele de sarcini se vor intocmi in concordanta cu necesitatile obiective ale consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucuresti si Asociatiilor de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz, cu respectarea in totalitate a regulilor de baza precizate in Caietul de sarcini-cadru si a Regulamentului-cadru al serviciului de salubrizare.

Caietele de sarcini vor fi supuse aprobarii Consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucuresti si Asociatiei de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz.

Pentru fiecare activitate a serviciului se va intocmi cate un caiet de sarcini, chiar daca activitatile se presteaza de catre acelasi operator.

Consiliile locale, Consiliul General al Municipiului Bucuresti si Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara, dupa caz, au obligatia ca la intocmirea caietului de sarcini sa defineasca specificatiile tehnice prin referire la reglementarile tehnice, astfel cum sunt acestea definite in legislatia interna referitoare la standardizarea nationala.

Caietul de sarcini - cadru stabileste conditiile de desfasurare a activitatilor specifice serviciului de salubrizare, stabilind nivelurile de calitate si conditiile tehnice necesare functionarii acestui serviciu in conditii de eficienta si siguranta.

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

In conformitate cu prevederile acestui act normative, Contractul de prestare a activitatii de colectare a deseurilor municipale se incheie intre operator si utilizator pe o durata nedeterminata.

Contractul poate înceta în următoarele cazuri:

-	prin acordul scris al partilor
-	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 in termen de 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de plata a facturii, cu acordul autoritatii administratiei publice locale care va aplica incepand cu data incetarii contractului taxa de salubrizare instituita conform prevederilor Legii nr. 101 / 2006
-	prin reziliere
-	in cazul deschiderii procedurii de reorganizare judiciara si/sau falimentul operatorului

Ordinul Ministerului Mediului si Gospodaririi Apelor nr. 756/2004 - pentru aprobarea Normativului tehnic privind incinerarea deseurilor

Acest act normativ stabileste conditiile de lucru si regimul de functionare pentru intalatiile de incinerare si coincinerare a deseurilor, controlul instalatiilor si monitorizarea emisiilor, precum si elemente specifice activitatii desfasurate de autoritatea competenta pentru protectia mediului (autorizare si control).

Normativul se aplica la instalatii fixe de incinerare si coincinerare a deseurilor care impun supraveghere in functionare (deseuri municipale) si supraveghere speciala in functionare (deseuri periculoase).

Nu sunt supuse prevederilor acestui ordin instalatiile de incinerare care trateaza:

-	deseuri vegetale din agricultura si forestiere
-	deseuri vegetale din industria alimentara, daca se recuperează caldura generata
-	deseuri fibroase din producţia de celuloza virgina si producţia de hartie din celuloza, daca sunt coincinerate la locul de productie si caldura generata este recuperata, cu exceptia celor care folosesc in tehnologia de albire derivati ai clorului
-	deseuri de lemn, cu excepţia deseurilor care pot contine compusi organici halogenati sau metale grele in urma tratarii cu conservanti pentru lemn sau vopsirii, si care includ in special deseuri provenite din constructii sau demolari
-	deseuri de pluta
-	deseuri radioactive
-	cadavre de animale; aceste deseuri se refera numai la corpul intreg / cadavrele intregi ale animalelor care trebuiesc intai prelucrate si apoi se pot incinera/coincinera
-	deseuri rezultate din explorarea si exploatarea petrolului si a gazelor in instalatii marine, incinerate la bordul instalatiei
-	instalatii experimentale folosite pentru cercetare, proiectare si testare pentru imbunatatirea procesului de incinerare, care trateaza sub 50 tone deseuri pe an

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

Aproba normele tehnice privind depozitarea deseurilor, constructia, exploatarea, monitorizarea si inchiderea depozitelor de deseuri.

Normativul tehnic prevazut la art. 1 va fi revizuit in functie de modificarile cerintelor legislative nationale si europene si ale conditiilor tehnico-economice.

Directia gestiunea deseurilor si substantelor chimice periculoase din cadrul autoritatii centrale pentru protectia mediului si agentiile competente pentru protectia mediului duc la indeplinire prezentul ordin.

Prin intrarea in vigoare a acestui act normativ se abroga **Ordinul ministrului apelor si protectiei mediului nr. 1.147/2002 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deseurilor - construirea, exploatarea, monitorizarea si inchiderea depozitelor de deseuri, publicat in Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 150 şi 150 bis din 7 martie 2003**.

AMRSP

Ordinul Ministerului Mediului nr. 1230/ 2005 privind modificarea anexei la Ordinul ministrului mediului si gospodaririi apelor nr. 757/2004 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deseurilor.

Reglementeaza pre-tratarea/tratarea levigatului de la depozitele de deseuri in concordanta cu actele juridice in vigoare privind calitatea apei.
Pentru evacuarea în influentul unei statii de epurare orasenesti, respectiv intr-un receptor natural, valorile indicatorilor caracteristici levigatului trebuie sa se incadreze in limitele stabilite delegislatia in vigoare privind protectia calitatii apelor.
In functie de conditiile locale specifice, caracteristicile levigatului si de receptorul in care se evacueaza acesta, epurarea levigatului se realizeaza in doua tipuri de instalatii, si anume:
- instalatie de epurare proprie depozitului, care sa permita evacuarea levigatului direct inreceptorul natural, cu respectarea legislatiei in domeniu privind valoarea indicatorilor de calitate a efluentului;
- instalatie de preepurare a levigatului pentru a fi evacuat intr-o statie de epurare a apelor uzate orasenesti, cu respectarea prevederilor actelor de reglementare emise de autoritatea competenta de gospodarirea apelor si de operatorul de servicii publice.
Autoritatea competenta pentru protectia mediului poate aproba recircularea levigatului, cu conditia respectarii stricte a cerintelor cantitative (volumul maxim de levigat care se poaterecircula), calitative (concentratiile maxime admise ale indicatorilor caracteristici levigatului recirculat) si de monitorizare stabilite prin studii tehnice prealabile si numai pentru o perioada determinata de timp, care nu poate depasi 6 luni de la punerea in functiune 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 .

- Defineste *criteriile* ce trebuie indeplinite de deseuri pentru a putea fi incluse pe lista specifica de deseuri a unui depozit si pe lista naţionala de deseuri acceptate in fiecare clasa de depozit de deseuri.
- Aproba *normele tehnice* privind procedurile preliminare de acceptare a deseurilor.

Aproba criteriile de acceptare si procedurile preliminare de acceptare a deseurilor la depozitare si lista nationala de deseuri acceptate in fiecare clasa de depozit de deseuri, cuprinse în anexa*) care face parte integrantă din acest ordin.
Prevederile cuprinse in anexa sunt revizuite periodic, in functie de modificarea cerintelor legislative naţionale si europene si a conditiilor tehnico-economice.
Lista nationala de deseuri acceptate in fiecare clasa de depozit de deseuri respecta clasificarea si codificarea din Hotărârea Guvernului nr. 856/2002 privind evidenta gestiunii deseurilor si pentru aprobarea listei deseurilor, inclusiv a deseurilor periculoase.
Directia gestiune deseuri si substante chimice periculoase din cadrul Ministerului Mediului si Gospodăririi Apelor, Agentia Nationala pentru Protectia Mediului si agentiile regionale pentru protectia mediului duc la indeplinire prezentul ordin.

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

Aproba procedura de raportare a informatiilor privind ambalajele si deseuri din ambalaje.
Operatorii economici producatori si importatori de ambalaje sunt obligati sa raporteze urmatoarele informatii:
- datele privind cantitatile de ambalaje introduse pe piata romaneasca, conform anexei nr. 1;
-datele privind cantitatile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor comercializate sau distribuite gratuit conform anexei nr. 2 sau, dupa caz, anexei nr. 3;
- cantitatile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor estimate introduse pe piata in anul in care se face raportarea.

Operatorii economici producatori/importatori de produse ambalate, care introduc pe piata interna in decursul anului o cantitate de ambalaje mai mica sau egala cu 1.000 kg, transmit autoritatii teritoriale pentru protectia mediului din judetul în a carui raza teritoriala este inregistrat sediul social numai cantitatea totala de ambalaje introdusa pe piata.

AMRSP

HCGMB nr. 296/2006 privind aprobarea punctelor de colectare a deseurilor de echipamente electrice si electronice

Prin aceasta hotarare, Consiliul General al Municipiului Bucuresti aproba punctele pentru colectarea selectiva a deseurilor de echipamente electrice si electronice la nivelul sectoarelor 1 – 6.
- Infiintarea si organizarea acestor puncte se vor face conform legislatiei in vigoare.
- Primariile sectoarelor 1-6 vor stabili sistemul de colectare a deseurilor de echipamente electrice si electronice de la gospodariile individuale.

HCGMB nr. 353/2009 privind aprobarea planului de gestionare a deseurilor in Municipiul Bucuresti

Elaborarea de planuri locale de gestiune a deseurilor este stabilita prin O.U.G. nr. 78/2000 privind regimul deseurilor in Romania (*aprobata cu modificari si completari de Legea nr. 426/2001 si prin Ordonanta de Guvern nr. 61/2006 pentru modificarea si completarea O.U.G. nr. 78/2000 privind regimul deseurilor, aprobata cu modificari si completari cu Legea nr. 27/2007*).
- Planul de gestionare a deseurilor se revizuieste in functie de modificarile legislative si modificarile esentiale ale datelor de referinta in domeniu.
- Investitiile publice privind deseurile in Municipiul Bucuresti se vor incadra in "Planul de Gestionare a Deseurilor in Municipiul Bucuresti".
- Primariile Sectoarelor 1-6, administratorii depozitelor de deseuri, persoane fizice si juridice care presteaza activitati de colectare, transport, eliminare, neutralizare si valorificare deseuri vor raporta lunar Primariei Municipiului Bucuresti- Directia Utilitati Publice, cantitatile de deseuri gestionate, pe tipuri de deseuri.

H.C.G.M.B. nr.119/2010 privind aprobarea Regulamentului de organizare si functionare a serviciilor publice de salubrizare in Municipiul Bucuresti.

Prin aceasta hotarare, Consiliul General al Municipiului Bucuresti a stabilit cadrul juridic unitar privind desfasurarea serviciului de salubrizare, a definit modalitatile si conditiile ce trebuie indeplinite pentru asigurarea serviciului de salubrizare, indicatorii de performanta, conditiile tehnice, raporturile dintre operatori si utilizatori.
- Consiliul General al Municipiului Bucuresti organizeaza serviciul public de salubrizare pe teritoriul Municipiului Bucuresti, stabileste si aproba strategia de dezvoltare a acestora, urmarind permanent protectia mediului.
- Autorizarea prestatorilor de servicii de salubrizare pentru operatiile de salubrizare menajera, salubrizare stradala si serviciul de iarna se face de catre Primarul General al Municipiului Bucuresti prin Autorizatia de lucru.
- Autorizatia de lucru se solicita si se obtine numai in urma castigarii unei licitatii si incheierea contractului de prestatie cu administratia publica locala a Municipiului Bucuresti.

H.C.G.M.B. nr. 120/2010 privind aprobarea Normelor de salubrizare si igienizare ale Municipiului Bucuresti

Prin aceasta hotarare, Consiliul General al Municipiului Bucuresti a stabilit drepturile si obligatiile ce revin atat operatorilor serviciilor de salubrizare cat si cetatenilor Municipiului Bucuresti, beneficiari ai acestor prestatii, precum si conditiile in care se desfasoara activitatea de salubrizare in Municipiul Bucuresti.
- Consiliul General al Municipiului Bucuresti elaboreaza si aproba strategiile locale cu privire la dezvoltarea si functionarea pe termen lung si mediu a serviciului de salubrizare, tinand seama de prevederile legislatiei in vigoare, de documentatiile de urbanism de amenajare a teritoriului si de protectia mediului, precum si de programele de dezvoltare economico-sociala ale Municipiului Bucuresti.
- Operatorii serviciului de salubrizare au drepturi si obligatii, care vor fi stipulate, obligatoriu si in contractele incheiate cu autoritatile administratiilor publice locale.
- Operatorii serviciilor de salubrizare autorizati, care isi desfasoara activitatea in Municipiul Bucuresti, vor intocmi programe de masuri privind colectarea selectiva a deseurilor reciclabile.

AMRSP

H.C.G.M.B. nr. 121/2010 privind unele masuri de asigurare a ingradirii, salubrizarii si igienizarii terenurilor din Municipiul Bucuresti.

Conform acestei hotarari, persoanele fizice si juridice detinatoare de terenuri au obligatia sa asigure ingradirea, salubrizarea si igienizarea terenurilor aflate in proprietatea lor.
Se interzice distrugerea prin incinerare a deseurilor de orice fel pe terenurile virane.

H.C.G.M.B. nr. 122/2010 privind unele masuri si actiuni pentru organizarile de santiere de constructii si demolari din Municipiul Bucuresti.

Conform acestei hotarari, persoanele fizice si juridice care executa lucrari de constructii autorizate, modernizari, renovari, interventii edilitare de orice natura, din care rezulta deseuri, au obligatia de a evacua deseurile rezultate din activitatile proprii la un depozit de deseuri autorizat/instalatie autorizata.
- Inainte de depozitarea finala, deseurile rezultate in urma activitatilor de construire si desfiintare vor fi sortate in vederea valorificarii, reutilizarii, reciclarii la locul de depozitare finala.
- Transportul deseurilor rezultat in urma lucrarilor mentionate se va face de catre un operator autorizat de Primaria Municipiului Bucuresti sau pe baza Acordului pentru evacuarea deseurilor rezultate din activitati proprii emis in conditiile "Regulamentului de Organizare si Functionare a Serviciului de Salubrizare in Municipiul Bucuresti".
- Toate mijloacele de transport/utilaje folosite vor fi spalate si curatate la iesirea pe drumurile publice.Administratorii depozitelor/instalatiilor de neutralizare au obligatia sa raporteze lunar Primariei Municipiului Bucuresti-Directiei de Utilitati Publice cantitatile de deseuri produse, sortate, valorificate.

H.C.G.M.B. nr. 123/2010 privind unele masuri de asigurare a salubrizarii prin spalare cu jet de apa sub presiune a carosabilului si trotuarelor

- Operatorii de salubritate vor efectua spalatul mecanizat al carosabilului si rigolei numai cu utilaje speciale cu jet de apa sub presiune.
- Operatiunea de spalare cu jet de apa se va efectua si pe trotuare si sub autovehiculele parcate la rigola.
- Executarea operatiei se va realiza astfel incat sa nu aduca atingere desfasurarii traficului pietonal, sa nu afecteze autovehiculele, vitrinele, mobilierul stradal si alte amenajari stradale.
- Frecventa de efectuare a operatiei de spalare cu jet de apa va fi conform programelor elaborate de operatorii de salubrizare, aprobate de Primariile Sectoarelor 1-6 si avizate de Primaria Municipiului Bucuresti.

AMRSP

2.3. Gestiunea serviciului integrat de salubrizare locala

Gestiunea serviciului de salubrizare se realizeaza in conditiile Legii nr. 51/2006, prin urmatoarele modalitati:
- *gestiune directa;*
- *gestiune delegata.*

Alegerea modalitatii de gestiune a serviciului de salubrizare se face prin hotarari ale autoritatilor deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale sau ale asociatiilor de dezvoltare intercomunitara, după caz, in conformitate cu strategiile si programele de salubrizare adoptate la nivelul fiecarei localitati/sectoarelor Municipiului Bucuresti, precum si in conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificarile si completarile ulterioare.

2.4 Finantarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti

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 legislaţiei in vigoare privind finantele publice locale, în ceea ce priveste initierea, fundamentarea, promovarea si aprobarea investitiilor publice, a principiilor prevăzute la art. 43 alin. (2) din Legea nr. 51/2006, precum si a urmatoarelor principii:

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

În functie de natura, tipul si caracteristicile activitatilor desfasurate, serviciul de salubrizare se realizeaza, indiferent de forma de gestiune adoptata, numai pe baza unor contracte de prestare a serviciului încheiate intre:

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

In funcţie de natura activitatilor prestate, atat in cazul gestiunii directe, cat si in cazul gestiunii delegate, pentru asigurarea finantarii serviciului de salubrizare, utilizatorii achita contravaloarea serviciului de salubrizare prin:

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

Clasificarea activitatilor in functie de modul de contractare, facturare şi plata a contravalorii serviciului de salubrizare prestat se stabileste prin regulamentul-cadru al serviciului si se anexeaza la hotararea de dare in administrare a serviciului ori la contractul de delegare a gestiunii serviciului, după caz.

Cuantumul si regimul tarifelor si taxelor speciale se stabilesc, se ajustează sau se modifica de catre autoritatile administratiei publice locale, potrivit prevederilor legale in vigoare.

Structura si nivelul tarifelor si taxelor speciale vor fi stabilite astfel incat:

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

In 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 in 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 activitatile serviciilor de salubrizare a localitatilor iar (3) tarifele stabilite conform alin.(1) pot fi indexate cu indicele comunicat de catre Comisia Nationala de Statistica de 2 ori in decursul unui an calendaristic,,*

2.5 Operatorii serviciului integrat de salubrizare locala din Municipiul Bucuresti

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

Durata unui contract de delegare a gestiunii nu poate fi mai mare decat durata necesara amortizarii investitiilor, fără a depasi 49 de ani. Aceasta durata nu poate fi prelungita decat in urmatoarele conditii:

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

- in cazul in care operatorul, la cererea autoritatii administratiei publice locale si pentru buna executare a serviciului de salubrizare, a realizat investitii care nu ar putea fi amortizate in termenul ramas pană la expirarea contractului iniţial decat printr-o creştere excesiva a tarifelor si taxelor.

Operatorii se obliga sa puna in aplicare metode performante de management care sa conduca la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurentiale prevzaute de normele legale in vigoare privind achizitiile publice, si sa asigure totodată respectarea cerintelor specifice din legislatia privind protectia mediului.

Autorizarea operatorilor de servicii de salubrizare pentru operatiile de salubrizare menajera, salubrizare stradala si serviciul de iarna se face de catre Primarul General al Municipiului Bucuresti prin Autorizatia de lucru.

AMRSP

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 prestarii serviciilor de salubritate pe raza administrativa a sectorului 1 incheiat cu Consiliul Local al Sectorului 1);
- **S.C. SUPERCOM S.A.**
(contract pentru achizitia serviciului de 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 incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti si actele aditionale aferente)
- **S.C. REBU S.A.**
(contract FN/1997 incheiat cu Consiliul General al Municipiului Bucuresti)
- **S.C. URBAN S.A.**
(contract nr.1153/16.11.1999 incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti si actele aditionale aferente incheiate cu Primaria Sectorului 6)

(i) S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A
- operator al serviciului de salubrizare in sectorul 1 al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului de delegare a gestiunii prestarii serviciilor de salubritate pe raza administrativa a sectorului 1 al Municipiului Bucuresti nr. J077/S/30.06.2008, incheiat cu Consiliul Local al Sectorului 1 (*pe o perioada de 25 ani*) avand ca obiect principal prestarea de servicii de salubrizare, in conformitate cu prevederile dispozitiilor regulamentului de salubritate in aria administrativa a sectorului 1.

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

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

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

- operator al serviciului de salubrizare in sectorul **5** al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradala si a serviciului de iarna pe raza Sectorului 5 al Municipiului Bucuresti nr. 947/ 14.11.2012, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti in conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012.
Activitatile prestate de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in baza Contractului nr. 947/ 14.11.2012 in sectorul **5** al Municipiului Bucuresti sunt in conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 si HCGMB nr.123/2010:

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 Bucuresti, Prestatorul executa si alte activitati de salubritate.
Durata Contractului are o durata de 10 luni, incepand cu data semnarii de catre reprezentantii legali ai Primariei Municipiului Bucuresti si ai S.C. Romprest, sau pana la delegarea gestiunii serviciului de

AMRSP

salubrizare, in concret pana la intrarea in vigoare a contractului de delegare a gestiunii aprobat in baza unei hotarari de atribuire adoptate de CGMB.
- Activitatea de salubrizare stradala este asigurata in sectorul 5 de S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A iar colectarea, transportul si depozitarea deseurilor menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari de catre S.C. REBU S.A.

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de catre S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. prin adresa nr. 1738/04.05.2015, S.C. Romprest S.A detine urmatoarele utillaje tehnice pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2014

Nr. crt.	Denumire	Buc.
1.	Autogunoiere	**48**
2.	Autocontainere	**34**
3.	Autostropitori	**26**
4.	Autoperii	**17**
5	Autospeciale imprastiat mat. antiderapant	**66**
6	Tractoare rutiere	**16**
7	Remorci	**4**
8	Incarcatoare frontale	**6**
9	Autobasculante	**26**
10	Pluguri penru zapada	**80**
11	Autospeciale Unimog	**10**

(2) In vederea realizarii activitatii de colectare a deseurilor de catre persoanele fizice si juridice producatoare de deseuri, S.C. Compania Romprest S.A. are la dispozitie urmatoarele recipiente de colectare conform necesitatilor:
-containere metalice cu role, pentru depozitarea temporarea a DEEE-urilor;
-recipiente pentru colectarea selectiva, tip clopot metalice de 2,5 mc. amplasate stradal in numar de 180 buc.
-recipienti metalici de 1,1 mc pentru colectarea selectiva, amplasati in zona ansamblelor rezidentiale;
-cosuri stradale in numar de 14.000 buc.

(ii) S.C. SUPERCOM S.A.
- operator al serviciului de salubrizare in sectorul **2** al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).
Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 si Dispozitiei Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost incheiat Actul Aditional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria Sectorului 2 se substituie Primariei Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale.

Activitatile prestate de S.C. SUPERCOM S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999 sunt:

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

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

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de catre S.C. SUPERCOM S.A. prin adresa nr. 3959 /23.04.2015 :
-la sfarsitul anului 2014, S.C. SUPERCOM S.A. detinea urmatoarele utilaje/echipamente:

AMRSP

Nr.crt.	Denumire	Buc.
1	Autogunoiere tip Mercedes Benz	**22**
2	Autogunoiere tip Mercedes Sprinter	**4**
3	Autogunoiere IVECO 5mc	**4**
4	Autogunoiere IVECO 14mc	**11**
5	Autogunoiera MAN	**2**
6	Semiremorca gunoiera MAZZOCHIA 60mc	**2**
7	Semiremorca gunoiera MAZZOCHIA 43mc	**1**
8	Automaturatoare Mercedes Benz	**4**
9	Automaturatoare cu plug\ sararita Mercedes Benz	**6**
10	Automaturatoare MAN	**2**
11	Automaturatoare IVECO	**1**
12	Automaturatoare Volvo	**1**
13	Automaturatoare Hako	**11**
14	Autoutilitare Mercedes Sprinter	**1**
15	Autoutilitara Dacia	**3**
16	Autoutilitara Ford	**17**
17	Autocontainere Mercedes	**1**
18	Autocontainera cu plug\ sararita Mercedes	**2**
19	Autocontainera cu plug\ sararita Huk Mercedes	**1**
20	Autocontainere Huk Mercedes	**1**
21	Autocontainera Renault	**1**
22	Remorca transcontainer Meiller Kipper	**1**
23	Autobasculanta cu plug\sararita Mercedes 33t	**2**
24	Autobasculanta cu plug\sararita Mercedes 41t	**1**
25	Autobasculanta Mercedes 41t	**1**
26	Autobasculanta cu plug\sararita Man	**2**
27	Autobasculante cisterna cu plug\sararita Man	**10**
28	Autospeciala macara plug\sararita\cisterna Man	**1**
29	Cap tractor cu plug\sararita Man	**2**
30	Autocisterne Man	**5**
31	Autocisterne Iveco	**8**
32	Autocisterne Mercedes	**2**
33	Autovidanje cu plug Mercedes	**3**
34	Atelier mobil Iveco	**1**
35	Automacara	**1**
36	Autocar	**12**
37	Autoturism Dacia Logan	**17**
38	Tractor U 683 DT	**20**
39	Tractor U 650	**29**
40	Remorci Marsa 9mc	**34**
41	Remorci sararita Schmidt Stratos 35	**5**
42	Autospecializata plug\sararita Unimog	**5**
43	Autospecializata plug\sararita\cisterna	**1**
44	Semiremorci Meiller	**3**
45	Ranger	**20**
46	Plug tractat	**34**
47	Incarcator Amkador	**2**
48	Incarcator Wolla	**4**
49	Incarcator Komatsu	**5**
50	Masina incarcat zapada	**2**

- Ritmul de colectare a deseurilor menajere de la asociatiile de proprietari si locuinte individuale este de minim doua ori pe saptamana, in zilele stabilite de comun accord cu beneficiarii prin contract.
- pentru depozitarea deseurilor voluminoase, S.C. SUPERCOM S.A. pune la dispozitia asociatiilor de proprietari si locuintelor individuale, la solicitarea acestora, containere de 4,7mc si 10 mc.
- activitatea de colectare selectiva a deseurilor desfasurata de S.C. SUPERCOM S.A. urmareste realizarea urmatoarelor obiective specifice:

-	cresterea calitatii continutului de material selectat si scaderea treptata de deseuri (altele decat cele

AMRSP

	propuse la precolectare)
-	crearea si monitorizarea unui sistem eficient de colectare selectiva
-	introducerea tuturor unitatilor scolare in sistemul de colectare selectiva
-	implicarea agentilor economici in proiecte in care consumatorii sa fie determinati sa returneze ambalajele refolosibile
-	scaderea cantitatii de deseuri depuse la rampa
-	cuprinderea tuturor potentialilor producatori de deseuri in sistemul de colectare selectiva

- S.C. SUPERCOM S.A. au infiintat si organizat doua centre de colectare selectiva destinate DEEE-urilor (zona Obor, zona Pantelimon)

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

- operator al serviciului de salubrizare in sectorul **3** al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 si Dispozitiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat Actul Aditional nr. 1 / 2000 prin care Primaria sectorului 3 se substituie Primariei Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale.

Activitatile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999 sunt:

-	colectare, transport si depozitare de deseuri menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari
-	dotare clienti cu pubele
-	colectare si transport deseuri voluminoase de la populatie
-	curatare cai publice
-	deszapezire (combatere polei si indepartare gheata si zapada)
-	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 in conditiile in care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizatia sau Primaria Municipiului Bucuresti considera ca salubritatea publica este compromisa, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijenta in modul de executie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de S.C. ROSAL GRUP S.A. prin adresele E3626 / 8.03.2013 si E5890 / 25.04.2013 :

- societatea dispune de containere metalice de 4,4 mc, 5,5 mc, 12 mc, 18 mc, 22 mc. si de urmatoarele utilaje / echipamente:

Nr. crt.	Denumire	Buc.
1.	Autobasculanta	**10**
2.	Aautocamion	**4**
3.	Autocontainer	**7**
4.	Autogunoiera mare	**83**
5.	Autogunoiera mica	**16**
6.	Autohack mare	**38**
7.	Autohack mic	**9**
8.	Autoperie mare	**20**
9.	Autoperie mica	**10**
10.	Autostropitoare	**9**
11.	Autoturism	**27**
12.	Autoutilitara	**60**
13.	Autovidanja	**2**
14.	Buldoexcavator	**2**
15.	Macara +PRB	**4**
16.	Remorca	**18**
17.	Unimog	**6**

AMRSP

18.	Utilaje pt. tractari auto	**5**
19.	Tractor municipal	**20**

- pentru desfasurarea fluenta a serviciilor de salubrizare menajera, S.C. ROSAL GRUP S.A. a dotat asociatiile de locatari, agentii economici si institutiile publice cu europubele, eurocontainere si containere, dupa caz, recipiente care respecta normele europene privind protectia mediului (pentru situatii deosebite - deteriorari, furturi - societatea are constituita o rezerva tampon de europubele si eurocontainere).
- incepand cu anul 2003, societatea a demarat un proces de inlocuire a parcului auto cu utilaje si echipamete peformante, in conformitate cu norma Europeana privind protectia mediului(Euro 3 si Euro 4). Astfel, parcul auto a fost schimbat in proportie de 90% cu o investitie de14 mil de Euro
- incepand cu anul 2012, societatea a initiat procesul de intinerire a parcului auto, care a constat in achizitia de autogunoiere, autocontainere, autoperi, autostropitori, Unimoguri, autobasculante si diferite tipuri de utilaje: buldozere, Wolla, gredere. Autoperiile sunt adaptate, in timpul iernii, pentru operatia de deszapezire, prin atasarea de pluguri, iar autostropitorile sunt folosite ca sararite, pentru imprastierea solutiei antiinghet
- In scopul circulatiei in siguranta pe drumurile publice, la locatia din Orasul Pantelimon, este constituit un punct de control tehnic, care inainte si dupa sosirea autospecialelor din cursa va efectua o verificare a starii tehnice si de intretinere.

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

- operator al serviciului de salubrizare in sectorul **4** al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului de prestari servicii pentru achizitia serviciului de salubritate, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. la infiintarea sa in 1997, a fost operator al serviciului de salubrizare in toate sectoarele Municipiului Bucuresti in baza contractului de prestari servicii incheiat in 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. urmeaza sa presteze serviciul public de salubrizare numai in sectoarele 1, 4, si 5 din Municipiul Bucuresti.

Conform H.C.G.M.B. nr. 6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestia si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/2001 si Dispozitiile Primarului General nr.1353/2001, S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. avea sarcina de a incheia acte aditionale cu Consiliile Locale ale Sectoarelor 1, 4, si 5, prin care acestea se substituiau Consiliului General al Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale. In acest sens, la data respectiva s-au incheiat urmatoarele acte aditionale:

- Sectorul 1- se incheie actul aditional nr.11/2001 cu Primaria Sectorului 1.

In anul 2007 inceteaza derularea contractului cu S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A., desi in anul 2007 se perfectase un act aditional cu Primaria Municipiului Bucuresti de prelungire a duratei si incredinteaza un contract de concesiune altui operator. S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. detine licenta pentru sectorul 1 la serviciul menajer(populatie, institutii publice si agenti economici).

-Sectorul 4 - se incheie actul aditional nr.5/2002 , dupa ce in anul precedent serviciul de salubrizare din sector s-a desfasurat in baza documentelor contractuale incheiate cu C.G.M.B. si a unor acorduri de principiu cu autoritatea administratiei publice a sectorului.

Durata contractului se prelungeste pana in anul 2017.

- Sectorul 5- Primaria Sectorului 5 refuza incheierea unui act aditional cu S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A., iar ulterior incredinteaza serviciul de salubrizare stradala unui operator infiintat de Consiliul Local.

Serviciile de salubrizare stradala sunt incredintate de Primaria Municipiului Bucuresti unui alt operator. S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. detine licenta pentru sectorul 5 la serviciul menajer(populatie, institutii publice si agenti economici).

Activitatile prestate de S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 1,4 si 5 nr. sunt:

-	colectare, transport si depozitare de deseuri menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari

AMRSP

-	dotare clienti cu pubele
-	colectare si transport deseuri voluminoase de la populatie
-	curatare cai publice
-	deszapezire (combatere polei si indepartare gheata si zapada)
-	colectare (preselectare) diferentiata a materialelor recuperabile
-	colectare taxelor locale speciale de salubritate si respectiv de igienizare

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A prin adresa nr. 14176/05.05.2015, societatea dispune de urmatoarele tipuri de utilaje la data de 31.12.2014:

Nr.crt.	Denumire	Buc.
1	Autobasculanta	**5**
2	Autocontainer	**33**
3	Autogunoiera	**92**
4	Automaturatoare	**25**
5	Autospeciale	**16**
6	Autostropitoare	**19**
7	Autoutilitare	**28**
8	Autoutilitara macara	**1**
9	Autoutilitara macara +Abroll	**1**
10	Autovidanja	**1**
11	Buldoexcavator	**1**
12	Incarcator frontal	**18**
13	Tractor rutier	**2**
14	Remorca	**8**
15	Remorca sararita	**1**

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

- operator al serviciului de salubrizare in sectorul 6 al Municipiului Bucuresti, in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 6 nr. 1153/1999, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 si Dispozitiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat un Act Aditional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primariei Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale. Contractul nr. 1153/1999 este prelungit prin actul aditional nr. 11/2004 incheiat intre, Primaria Sector 6 si S.C. Urban S.A. pentru o perioada de 5 ani (incepand cu 01.11.2004) si prin actul aditional nr. 22/2009, pana la aprobarea Strategiei de dezvoltare si functionare a serviciului public de salubrizare in Municipiul Bucuresti si atribuirii contractului de delegare a gestiunii.

Activitatile prestate de S.C. URBAN S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 6 nr. 1153/1999sunt:

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

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

-	maturatul carosabilului
-	maturatul trotuarelor
-	maturatul statiilor de transport in comun
-	maturatul locurilor de parcare
-	mentinerea curateniei
-	ridicarea obiectelor abandonate

AMRSP

-	spalatul si stropitul carosabilului
-	razuitul rigolelor
-	descarcarea si depozitarea deseurilor stardale in depozite autorizate

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

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de catre S.C. URBAN S.A. prin adresa nr. 5634/30.04.2015 :
-la sfarsitul anului 2014, S.C URBAN S.A. detinea urmatoarele utilaje/echipamente

Nr.crt.	Denumire	Buc.
1	Autogunoiere	**34**
2	Autobasculante	**16**
3	Autocontainere Hook	**7**
4	Autocontainere	**6**
5	Automaturatoare	**3**
6	Autocisterne	**6**
7	Autoutilitare	**28**
8	Buldoexcavator	**3**
9	Incarcator frontal	**2**
10	Unimog	**1**
11	Autotractor trailer	**1**

- incepand din anul 2008 in Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separata a deseurilor menajere. Activitatea de colectare separata a deseurilor menajere de la populatie prestata de S.C. URBAN S.A. are trei componente distincte:

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

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

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

- S.C. URBAN S.A. presteaza activitatea de colectare a deseurilor voluminoase pentru abonatii firmei in conditiile existentei unei solicitari scrise. Serviciul este gratuit in conditiile contractuale de acordare semestriala a unui container de 4 mc.
Utilajele folosite pentru aceste activitatile de colectare a deseurilor voluminoase sunt autoplatforme de dimensiuni medii (tip IVECO DAILY sau KIA).
- societatea a initiat in luna mai 2009 un proiect care consta in prelucrarea deseurilor provenite din activitatile curente de colectare, cu scopul obtinerii unui amestec ce poate fi co-incinerat in cuptoarele fabricilor de ciment reducand astfel cantitatea de deseuri eliminate prin depozitare.

AMRSP

Capitolul 3. Functionarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiului Bucuresti

3.1 Principii

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

a	protecţia sanatatii populatiei
b	autonomia locala şi descentralizarea serviciilor
c	responsabilitatea fata de cetateni
d	conservarea si protectia mediului inconjurator
e	asigurarea calitatii si continuitatii serviciului
f	tarifarea echitabila, corelata cu calitatea si cantitatea serviciului prestat
g	nediscriminarea si egalitatea de tratament al utilizatorilor
h	transparenta, consultarea si antrenarea in decizii a cetatenilor
i	administrarea corecta şi eficienta a bunurilor din proprietatea publica sau privată a unitatilor administrativ-teritoriale si a banilor publici
j	securitatea serviciului
k	dezvoltarea durabila

3.2. Obiective

Strategiile serviciului de salubrizare adoptate la nivelul unitatilor administrativ-teritoriale si ale sectoarelor Municipiului Bucuresti vor urmari, in principal, urmatoarele obiective:

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

3.3. Strategii

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

-	Protectia mediului prin masuri care sa permita disocierea cresterii economice de impactul negativ asupra mediului
-	Echitatea si coeziunea sociala prin respectarea drepturilor fundamentale, diversitatii culturale, egalitatii de sanse si prin combaterea discriminarii de orice fel
-	Prosperitatea economica, prin promovarea cunoasterii, inovarii si competitivitatii pentru asigurarea unor standarde de viata ridicate si unor locuri de munca abundente si bine platite
-	Reconversia economica in conditiile actuale de criza, prin promovarea tehnologiilor curate, competitive si crearea de locuri de munca "verzi"

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

-	Promovarea si protectia drepturilor fundamentale ale omului
-	Solidaritalea in interiorul generatiilor si intre generatii
-	Cultivarea unei societati deschise si democratice
-	Informarea si implicarea activa a cetatenilor in procesul decizional
-	Implicarea mediului de afaceri si a partenerilor sociali
-	Coerenta politicilor si calitatea guvernarii la nivel local, regional, national si global
-	Integrarea politicilor economice, sociale si de mediu prin evaluari de impact si consultarea factorilor

AMRSP

	interesati
-	Utilizarea cunostintelor moderne pentru asigurarea eficientei economice si investitionale
-	Aplicarea principiului precautiunii in cazul informatiilor stiintifice incerte
-	Aplicarea principiului "poluatorul plateste"

Tendinte la nivel european

Avand in vedere faptul ca in ultimii ani s-a inregistrat o crestere a cantitatii de deseuri 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 intentioneaza sa reduca semnificativ cantitatile de deseuri generate, prin aplicarea de politici de prevenire, de ulilizare mai eficienta a resurselor si incurajarea consumului durabil.

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

(I) Prevenirea producerii deseurilor:

- factor cheie in orice strategie de gestionare a deseurilor.

- reducerea cantitatii de deseuri generate si periculozitatea lor poate influenta pozitiv eliminarea deseurilor

- Prevenirea producerii deseurilor este strans legata de imbunatatirea metodelor de fabricatie si de influentarea consumatorilor in sensul achizitionarii de produse ecologice si de produse care folosesc cantitati mai mici de ambalaje

(II) Reciclare si refolosire:

- in cazul in care actiunea de prevenire a producerii deseurilor nu este posibila, vor fi valorificate cantitati cat mai mari de deseuri, de preferat prin reciclare.

- Comisia Europeana a definit cateva fluxuri specifice carora li se acorda o atentie prioritara: ambalaje, VSU, baterii, DEEE.

- Directivele europene corespunzatoare au lost transpuse in legislatiile nationale, o parte din Statele membre inregistrand succese in implementarea lor (de exemplu peste 50% reciclare deseuri ambalaje).

(III) Imbunatatirea eliminarii finale si a monitorizarii:

- in cazul in care actiunea de reciclare si refolosire a deseurilor nu este posibila, deseurile ele vor fi incinerate corespunzator, depozitarea lor ramanand ca ultima optiune.

Ambele metode pot afecta serios mediul inconjurator daca nu sunt monitorizate si controlate.

- Directiva privind depozitarea deseurilor interzice anumite tipuri de deseuri (anvelope uzate) si stabileste tinte pentru reducerea cantitatilor de deseuri biodegradabile.

- Directiva privind incinerarea deseurilor impune limite la emisiile din incineratoare (dioxine, NON, SO2, HC1).

- Ca urmare a aplicarii acestor politici, la nivel european, se remarca o tendinta de scadere a cantitatii de deseuri depozitate si o imbunatatire a calitatii aerului

Refolosirea si reciclarea deseurilor reprezinta solutia pentru gestionarea cantitatii mari de deseuri produse, solutie ce rezolva simultan mai multe probleme: *protejarea resurselor naturale, reducerea consumului de energie si reducerea cantitatii de deseuri de ambalaje eliminate prin depozitare finala*.

Principiile ale Uniunii Europene au fost introduse in legislatia si in strategiile comunitare, fiind preluate si de cadrul legislativ din Romania.

Astfel, pentru operatorii economici sunt fixate obiective nationale anuale de valorificare sau incinerare in instalatii de ardere cu recuperare de energie, precum si obiective de reciclare.

Aceste obiective se pot realiza:

-*individual*, de catre fiecare agent economic, prin gestionarea deseurilor de ambalaje generate si a propriilor ambalaje preluate sau

- *colectate de pe piata cu sprijinul unui operator – specializat*, prin transferarea responsabilitalii de la agentii economici catre un operator autorizat de institutia centrala de protectie a mediului.

Toti factorii implicati in acest proces trebuie sa isi asume responsabilitatea unei gestionari rationale a resurselor si deseurilor astfel:

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

- distribuitorii trebuie sa reduca ambalajele si sa sprijine consumatorii pentru a genera mai putine deseuri;

AMRSP

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

****Principiile** care stau la baza **activitatilor de gestionare a deseurilor** sunt urmatoarele:
- Principiul protectiei resurselor primare
- Principiul masurilor preliminare corelat cu principiul utilizairii BATNEEC ("Cele mai bune tehnici disponibile care nu presupun costuri excesive")
- Principiul prevenirii
- Principiul substitutiei
- Principiul proximitatii-corelat cu principiul autonomiei
- Principiul subsidiaritatii (corelat si cu principiul proximitatii si cu principiul autonomiei)
- Principiul integrarii

Obiectivele majore urmarite in gestionarea deseurilor sunt:

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

*****Ierarhia deseurilor**, asa cum este prezentata in cadrul Legii nr. 211/2011 privind regimul deseurilor, prin care a fost transpusa Directiva Cadru 2008/98/CE privind deseurile, se aplica in calitate de ordine a prioritatilor, in cadrul legislatiei si a politicilor in materie de prevenire a gestionarii deseurilor.
Ordinea descrescatoare a prioritatilor este urmatoarea:

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

Strategia 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.

AMRSP

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

In vederea punerii in aplicare a Strategiei Nationale de Gestionare a Deseurilor, a fost elaborat Planul National de Gestionare a Deseurilor, care contine detalii referitoare la actiunile ce trebuie intreprinse pentru indeplinirea obiectivelor strategiei, la modul de desfasurare a acestor actiuni, inclusiv termene si responsabilitati. Prin Planul National de Gestionare a Deseurilor a fost realizata o analiza detaliata a sectorului deseurilor din Romania şi au fost prevăzute masuri de prevenire a generarii deseurilor, de reducere a cantitatilor de deseuri, precum si metode de reciclare si lista indicatorilor de monitorizare. Acesta include de asemenea actiuni si mijloace adecvate pentru conformarea cu Acquis-ul comunitar de mediu in domeniul gestionării deseurilor.

Proiectul de Strategie de Dezvoltare si Functionare a Serviciului Public de Salubrizare in Municipiul Bucuresti.
Proiectul Strategiei de Dezvoltare si Functionare a Serviciului Public de Salubrizare in Municipiul Bucuresti are ca scop stabilirea directiilor de dezvoltare a serviciului public de salubrizare in Municipiul Bucuresti pentru perioada 2012-2017.
Proiectul Strategiei de Dezvoltare si Functionare a Serviciului Public de Salubrizare in Municipiul Bucuresti este elaborata in conformitate cu prevederile:

-	*Legii nr. 101/2006 a serviciului de salubrizare a localitatilor*
-	*Legii nr. 51/ 2000 serviciilor comunitare de utilitati publice*
-	*Legii nr. 215/2001 a Administratiei publice locale*
-	*Legea nr. 211/15.11.2011 privind regimul deseurilor*
-	*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 functionare a serviciilor publice de salubrizare in Municipiul Bucuresti - *aprobat prin HCGMB nr.119/2010*
-	Normele de salubrizare si igienizare ale Municipiului Bucuresti - *aprobate prin HCGMB 120/2010*
-	Studiul "*Managementului integrat al deseurilor in zona Metropolitana*"

Strategia de Dezvoltare si Functionare a Serviciului Public de Salubrizare in Municipiul Bucuresti specifica **principiile** pe baza carora este organizat si trebuie sa functioneze serviciul public de salubrizare locala:

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

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

AMRSP

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

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

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

AMRSP

3.4. Activitatile specifice serviciului integrat de salubrizare locala
(a) Colectare

Colectare	strangerea, compostarea si/sau regruparea (depozitarea temporara) a deseurilor, in vederea transportului lor (*conform Legii 426/2001*)
Colectarea deseurilor 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 selectiva	proces de gestionare a deseurilor municipale prin care materialele de origine casnica (domestica) care au un potential de reciclare (hartie, carton, sticla, plastic si metal) sunt recuperate si dirijate spre filierele de reciclare. Acest proces necesita o compostare "la sursa", o colectare separata a materialelor secundare si tratamentul lor intr-un centru de recuperare
Colectare "din usa in usa" (U-U)	mod de organizare a colectarii selective in care numarul de persoane care produc deseuri este usor identificabil iar containerul de stocare a deseurilor este situat in imediata vecinatate a domiciliului producatorului sau a locului unde sunt produse deseurile
Colectarea prin aport voluntar (AP)	mod de colectare a deseurilor in care containerul de stocare a deseurilor nu apartine unui grup de producatori. Unul sau mai multe containere sunt amplasate astfel incat sa aiba acces liber pentru toate persoanele care isi depun in mod voluntar deseurile in prealabil sortate. Containerele sunt puse la dispozitia locuitorilor, pe drumul public, fie in centre de colectare voluntara, fie in parcarile mari. Cele mai raspandite containere sunt cele pentru colectarea sticlei, pentru colectarea hartiei si suprafetele cu grilaje pentru colectarea plasticului

Colectarea se va realiza selectiv, pe tipuri de deşeuri municipale, in 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 albastra	deşeuri de hartie si carton
culoare alba/verde	deşeuri de sticla alba/verde
culoare galbena	deseuri de metal si plastic
culoare rosie	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
fractie reciclabila (uscata)	mijloace de transport inchise fără compactare sau in cazul in care deseurile de sticla sunt manevrate (tratate) diferit, cu utilaje cu capacitate de compactare de 1:2
deseurilor generate in institutii, colectate in containere separate si deseuri din constructii si demolări	vehicule pentru transportul containerelor
deseuri colectate selectiv de la populatie	vehicule speciale, compartimentate pentru urmatoarele tipuri de deseuri: metale, plastic, sticla, hartie
deseuri periculoase	operatori de transport autorizati, cu vehicule avand suprastructura inchisa, conform legislatiei in vigoare,

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

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

(c) Sortare

Principalele materiale sortate sunt:

-	hartia şi cartonul
-	plasticul
-	sticla
-	lemnul şi metalele

- Instalatiile de sortare separa din amestecul de deseuri municipale si din comert fractiile valorificabile de material
- Materialele din ambalaje reprezinta un procent important (*aprox. 15%)* în totalul deseurilor menajere si similare din comert si industrie. O mare parte din ambalaje/deseuri din ambalaje este recuperabila cand este stabilit si organizat un sistem eficient de sortare.
- Instalatiile de sortare a deseurilor de ambalaje colectate in amestec (*plastic, sticla, metale etc.*) sunt instalatii mai complexe din punct de vedere constructiv decat instalatiile de sortare a hartiei.

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 si cele cu conţinut de poluanti, care trebuie eliminate	**25%**

AMRSP

(d) Stocare

- In cadrul unitatilor de sortare trebuie asigurate zonele de depozitare, cele mai mari pentru deseurile de hartie, deseurile de plastic, deseurile biodegradabile de deseuri verzi si cele lemnoase, respectiv pentru deseurile inerte.

-In cadrul unitatilor de sortare sa se delimiteze o suprafata de 20-50 m2 care va fi acoperita, si protejata impotriva precipitatiilor. Suprafata trebuie amenajata cu pavaj impermeabil rezistent la acizi, chimicale și hidrocarburi. Trebuie realizat un vas colector cu sistem de colectare impermeabilizat, si panta pentru scurgere corespunzatoare.

- O alta posibilitate este de amplasare in cadrul unitatilor de sortare a unor containere prefabricate pentru deseuri periculoase de dimensiuni mari (10-30 m^3) care prin constructia compacta respecta cerintele legislatiei în vigoare. Containerele vor fi dotate cu protectie impotriva atacului hidrocarburilor, acizilor si a altor substante chimice, respectiv cu sistem de colectare a levigatului. In acest caz containerul poate sa inlocuiască suprafetele de depozitare acoperite. In ambele cazuri acumulatoarele trebuie colectate in recipiente etanse, rezistente la acizi.

(e) Tratare- procedure de tratare a deseurilor

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 operatiune care are drept rezultat principal faptul ca deseurile servesc unui scop util prin inlocuirea altor materiale care ar fi fost utilizate intr-un anumit scop sau faptul ca deseurile sunt pregatite pentru a putea servi scopului respectiv in intreprinderi ori in economie in general.

Valorificarea sorturilor rezultate din deseuri se poate face prin:

valorificarea energetica	utilizarea deseurilor combustibile pentru producerea de energie prin incinerare directa, impreuna cu alte deseuri sau separat, dar cu valorificarea caldurii
reutilizare	*conform H.G. nr. 448/2005:* orice operatiune 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 in continuare a echipamentelor sau componentelor acestora predate la punctele de colectare, la distribuitori, la reciclatori ori la producători

AMRSP

reciclare	*conform H.G. nr. 448/2005:* reprelucrarea intr-un proces de productie a materialelor continute in deseuri in acelasi scop ca cel initial sau in alte scopuri, cu exceptia valorificarii energiei
reciclare organica	*conform H.G. nr. 621/2005:* tratarea aeroba (compostare) sau anaeroba (biometanizare), in conditii controlate, utilizandu- se microorganisme, a partilor biodegradabile ale deseurilor de ambalaje, care produc reziduuri organice stabilizate sau metan.Depozitarea in depozite nu poate fi considerata reciclare organica.

(g) Eliminarea = orice operatiune care nu este o operatiune de valorificare, chiar si in cazul in care una dintre consecintele secundare ale acesteia ar fi recuperarea de substante sau de energie.

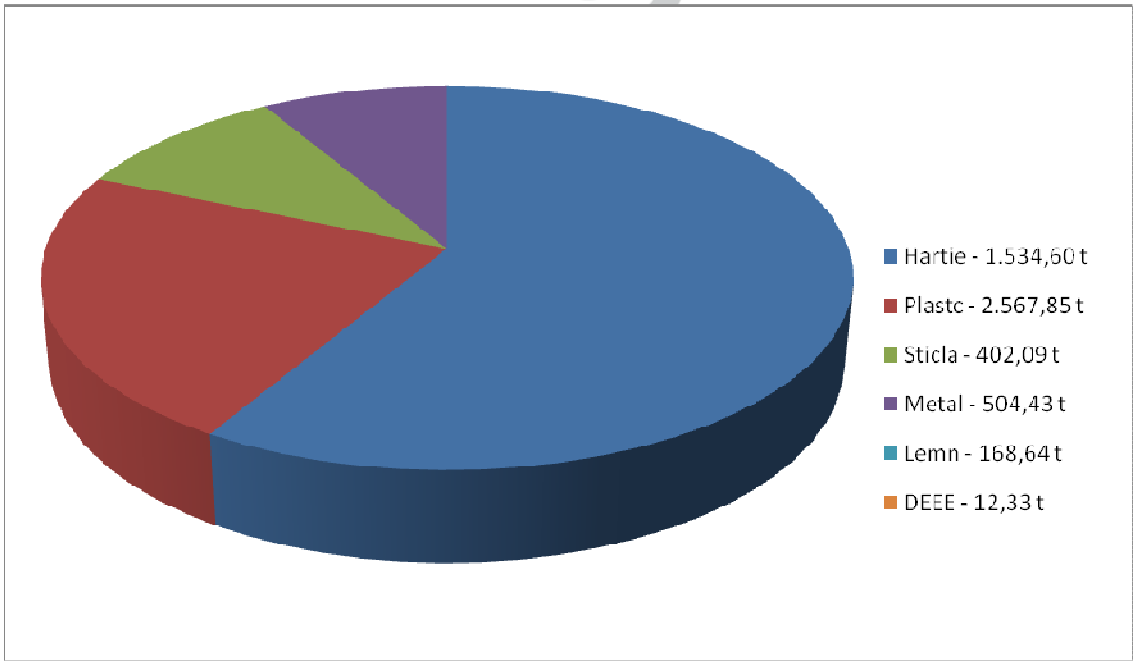
3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in Municipiul Bucuresti

(i) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in sectorul 1

- Sectorul 1 se intinde pe o suprafata de **68 km²** si are o populatie de **230.592 locuitori**.
- In raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 1 activitatea de salubrizare este desfasurata de S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in baza Contractului de delegare a gestiunii prestarii serviciilor de salubritate pe raza administrativa a sectorului 1 al Municipiului Bucuresti nr. J077 / S / 30.06.2008, incheiat cu Consiliul Local al sectorului 1 (*pe o perioada de 25 ani*) avand ca obiect principal prestarea de servicii de salubrizare, in conformitate cu prevederile dispozitiilor regulamentului de salubritate in aria administrativa a Sectorului 1.

In anul 2014, cantitatea totala de deseuri municipale colectate de S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de 111.932,24 t deseuri, din care 3.537,24t deseuri colectate selectiv.

Cantitatile de deseuri valorificate, pe tipuri de deseuri , in anul 2014 :



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

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

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

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

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

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

- societatea detine urmatoarele mijloace de transport pentru realizarea serviciului de salubrizare in sectorul 1:

Nr. crt.	Denumire	Buc.
1.	Autoturisme	**94**
2.	Autoutilitare 3,5 tone	**54**
3.	Autospeciale	**226**
4.	Tractoare si Remorci	**39**

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

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

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

(ii) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in sectorul 2

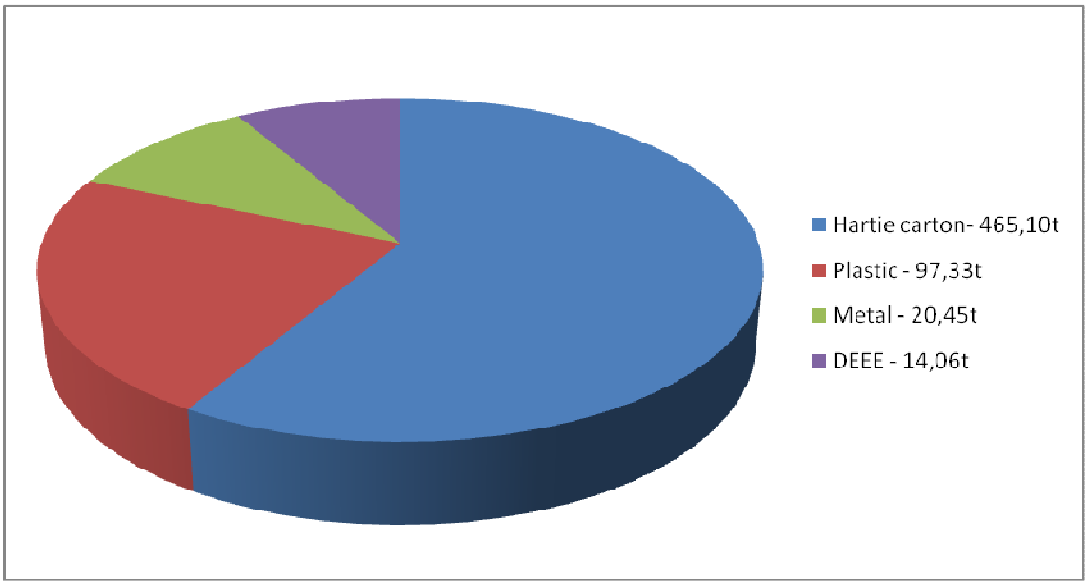
- Sectorul **2** se intinde pe o suprafata de **30 km²** si are o populatie de **360.938 locuitori**.
- In raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru sectorul 2 activitatea de salubrizare este desfasurata de S.C. SUPERCOM S.A., in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 si Dispozitiei Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost incheiat Actul Aditional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria sectorului 2 se substituie Primariei Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale.

In anul 2014, cantitatea totala de deseuri municipale colectate de S.C. SUPERCOM S.A a fost de 81.473,97 t deseuri, din care 851,77t deseuri colectate selectiv.

Cantitatile de deseuri valorificate , pe tipuri de deseuri , in anul 2014:

AMRSP



Activitatile prestate de S.C. SUPERCOM S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999 sunt:

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

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

- Pentru eficientizarea activitatii si pentru a avea un control mai bun asupra prestatiei serviciilor, sectorul 2 a fost impartit in **20 de zone**, fiecare zona fiind deservita de o autospeciala compactoare si o echipa de lucru.
- Activitatea de precolectare, colectare, transport si depozitare reziduri solide menajere, se desfasoara in cadrul Sectorului menajer din cadrul departamentului Salubrizare Urbana.
- Ritmul de colectare a deseurilor menajere de la asociatiile de proprietari si locuinte individuale este de minim doua ori pe saptamana, in zilele stabilite de comun accord cu beneficiarii prin contract.
- in perioada 01.11.2010-31.12.2012, S.C. SUPERCOM S.A. a achizitionat Uzina de sortare/pretratare deseuri solide municipale cu o capacitate de procesare de 125.000 tone/an in valoare de 5.950.000 euro,
- pentru realizarea serviciului de salubrizare in sectorul 2, societatea detine instrumente de lucru: *europubele de 120 si 240 litri, containere de 1,1 mc, containere de 4-32 mc, perii, maturi sorg, saci, racuri, lopeti, tarnacoape,* precum si utilaje/echipamente: *autospeciale compactoare tip Mercedes Benz, autospeciale compactoare tip MAN, autospeciale compactoare tip Iveco, autostropitori Iveco, autospeciale compactoare tip Mazzochia, autostropitori MAN, autostropitori Mercedes, automaturatori Mercedes Benz, automaturatori HAKO, autobasculante Mercedes, autovidanje, autospeciale cu platforma si macara, autotren cu semiremorca, autotren cu semiremorca cisterna pentru combustibil, autoutilitare, autogredere, autospeciale pentru incarcat zapada, autospeciale cu plug tip RANGERS, autoatelier mobil, autoturisme, autoremorca, incarcator frontal, motostivuitor, tractoare, instalatii pentru imprastiat material antiderapant, pluguri, remorci, gredere tractate.*

- Ritmul de colectare a deseurilor menajere de la asociatiile de proprietari si locuinte individuale este de minim doua ori pe saptamana, in zilele stabilite de comun accord cu beneficiarii prin contract.

AMRSP

- pentru depozitarea deseurilor voluminoase, S.C. SUPERCOM S.A. pune la dispozitia asociatiilor de proprietari si locuintelor individuale, la solicitarea acestora, containere de 4,7mc si 10 mc.
- activitatea de colectare selectiva a deseurilor desfasurata de S.C. SUPERCOM S.A. urmareste realizarea urmatoarelor obiective specifice:

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

- Sistemul de colectare selectiva a DEEE-urilor a fost bine implementat pe raza sectorului 1, autoritatile fiind implicate activ in desfasurarea acestei activitati. S.C. SUPERCOM S.A. a infiintat si organizat doua centre de colectare selectiva destinate DEEE-urilor (zona Obor, zona Pantelimon)

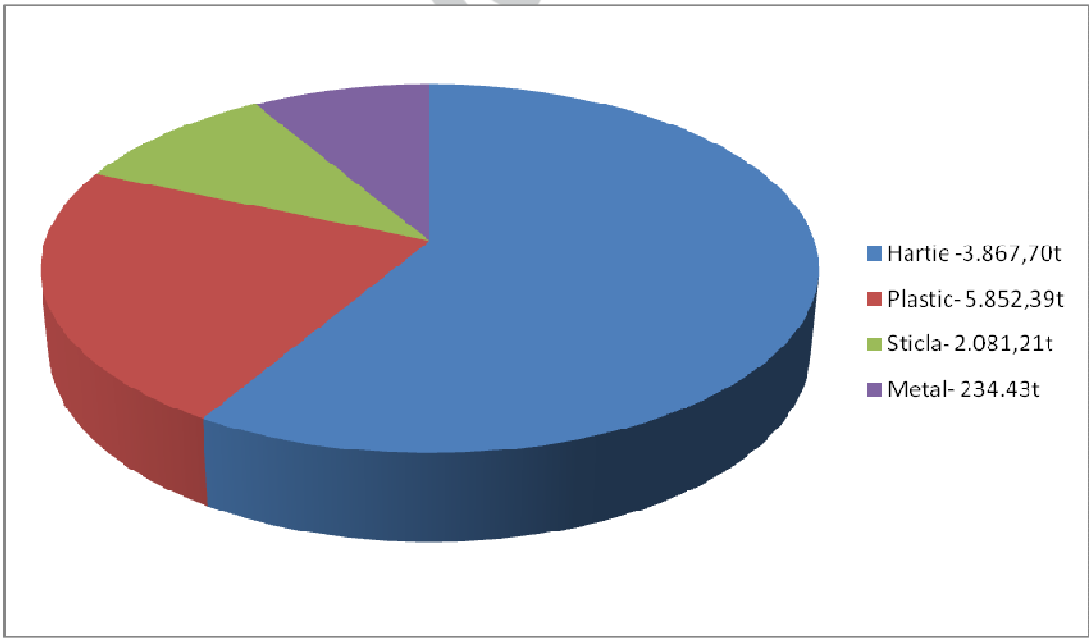
(iii) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in sectorul 3

- Sectorul **3** se intinde pe o suprafata de **33 km²** si are o populatie de **396.051 locuitori**.
- In raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 3 activitatea de salubrizare este desfasurata de S.C. ROSAL GRUP S.A., in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 si Dispozitiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat Actul Aditional nr. 1 / 2000 prin care Primaria Sectorului 3 se substituie Primariei Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale.

In anul 2014, cantitatea totala de deseuri municipale colectate de S.C. ROSAL GRUP S.A a fost de 158.527,43 t deseuri, din care 1827,04 t deseuri colectate selectiv.

Cantitatile de deseuri valorificate , pe tipuri de deseuri , in anul 2014:



Activitatile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999 sunt:

-	colectare, transport si depozitare de deseuri menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari

-	dotare clienti cu pubele
-	colectare si tansport deseuri voluminoase de la populatie
-	curatare cai publice
-	deszapezire (combatere polei si indepartare gheata si zapada)
-	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 in conditiile in care, pe perioada celor cinci ani operatorului nu i s-a retras Autorizatia sau Primaria Municipiului Bucuresti considera ca salubritatea publica este compromisa, prin intreruperea serviciului, printr-o extrema neglijenta in modul de executie sau prin excluderea din obiectul de activitate al prestatorului.

- pentru realizarea serviciului de salubrizare in sectorul 3, societatea detine containere metalice de 4,*4 m³, 5,5 m³, 12 m³, 18 m³, 22 m³,* precum autocontainere si utilaje/echipamente*: autogunoiere mici, automaturatori -mici, mijlocii si mari, autostropitori, autocontainere, autocontainere Hack, autobasculante, sararite, utilitre, 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 desfasurarea fluenta a serviciilor de salubrizare menajera, S.C. ROSAL GRUP S.A. a dotat asociatiile de locatari, agentii economici si institutiile publice cu europubele, eurocontainere si containere, dupa caz, recipiente care respecta normele europene privind protectia mediului (pentru situatii deosebite - deteriorari, furturi - societatea are constituita o rezerva tampon de europubele si eurocontainere).

- incepand cu anul 2003, parcul auto al operatorului serviciului de salubrizare in sectorul 3 a fost inlocuit cu utilaje si echipamente peformante, in conformitate cu norma Europeana privind protectia mediului (Euro 3 si Euro 4). Astfel, parcul auto a fost schimbat in proportie de 90% cu o investitie de14 mil de Euro

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

Autoperiile sunt adaptate, in timpul iernii, pentru operatia de deszapezire, prin atasarea de pluguri, iar autostropitorile sunt folosite ca sararite, pentru imprastierea solutiei antiinghet

- societatea are un program propriu de supraveghere, monitorizare si dispecerat a tuturor serviciilor de salubrizare prestate, in concordanta cu prevederile legislatiei europene si nationale asupra acestei activitati respectand in totalitate procedurile de lucru cu privire la calitate si mediu (asigura un serviciu de dispecerat in regim continuu de 24 de ore, care preia si rezolva in timpul cel mai scurt, toate sugestiile si reclamatiile primate)

(iv) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in sectorul 4

- Sectorul **4** se intinde pe o suprafata de **32 km²** si are o populatie de **302.431 locuitori**.

- In raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 4 activitatea de salubrizare este desfasurata de S.C.RER Ecologic Service Bucuresti- REBU S.A. , in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 4 , incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

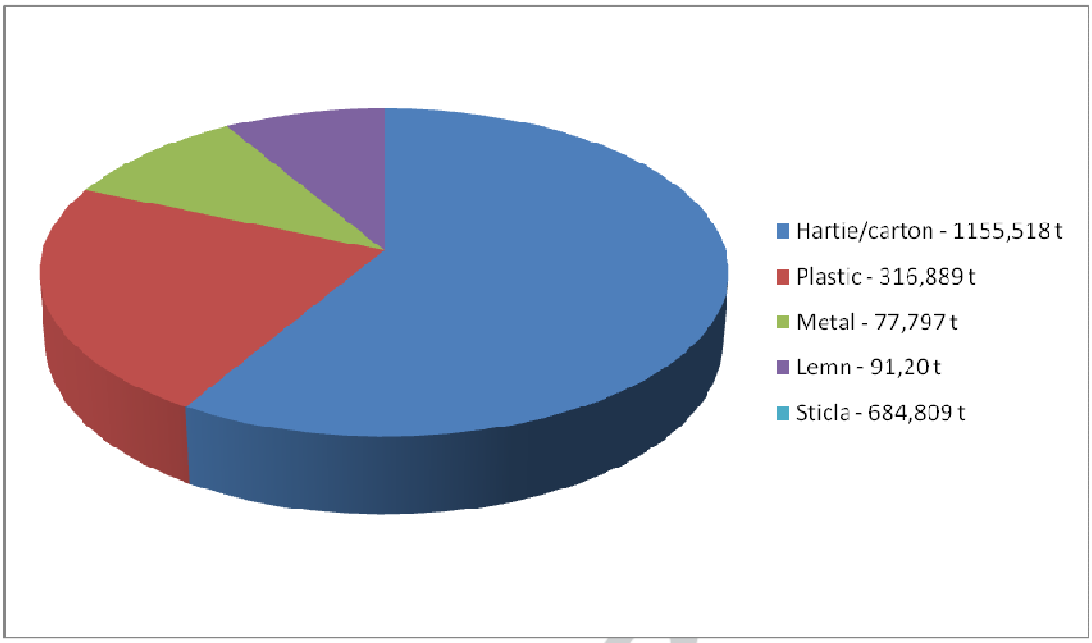
Detine contracte de prestare a serviciului de colectare si transport deseuri menajere cu un nr. de 15.342 utilizatori, din care: 9.575 contracte cu gospodarii individuale, 1.629 contracte cu asociatii de proprietari/locatari si 4.183 contracte cu persoane juridice.

In acest sector numarul de persoane care figureaza in contractele incheiate pentru prestarea serviciului de salubrizare menajera este de 212.464. Cantitatea de deseuri colectata de la utilizatori de tip populatie si persoane juridice este de circa 5.000 tone/luna.

In anul 2014, cantitatea totala de deseuri municipale colectate de S.C. RER Ecologic Service Bucuresti-REBU S.A a fost de201150,44t deseuri, din care 11130,91t deseuri colectate selectiv.

Cantitatile de deseuri valorificate , pe tipuri de deseuri , in anul 2014:

AMRSP



Activitatile prestate de S.C. REBU S.A., in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 4 , sunt:

-	colectare, transport si depozitare de deseuri menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari
-	dotare clienti cu pubele
-	colectare si tansport deseuri voluminoase de la populatie
-	curatare cai publice
-	deszapezire (combatere polei si indepartare gheata si zapada)
-	colectare (preselectare) diferentiata a materialelor recuperabile
-	colectare taxelor locale speciale de salubritate si respectiv de igienizare

(v) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in sectorul 5

- Sectorul **5** se intinde pe o suprafata de **28 km²** si are o populatie de **288.361 locuitori**.
- Activitatea de salubrizare stradala este asigurata in sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A, in baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradala si a serviciului de iarna pe raza sectorului 5 al Municipiului Bucuresti nr. 947/14.11.2012, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti in conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul si depozitarea deseurilor menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari de catre S.C. REBU S.A.

Activitatile prestate de S.C. ROMPREST S.A. in baza Contractului nr. nr. 947/ 14.11.2012 in sectorul **5** al Municipiului Bucuresti sunt in conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 si HCGMB nr.123/2010:

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 Bucuresti, Prestatorul executa si alte activitati de salubritate.

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

(vi) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in sectorul 6

- Sectorul **6** se intinde pe o suprafata de **37 km²** si are o populatie de **362.113 locuitori**.

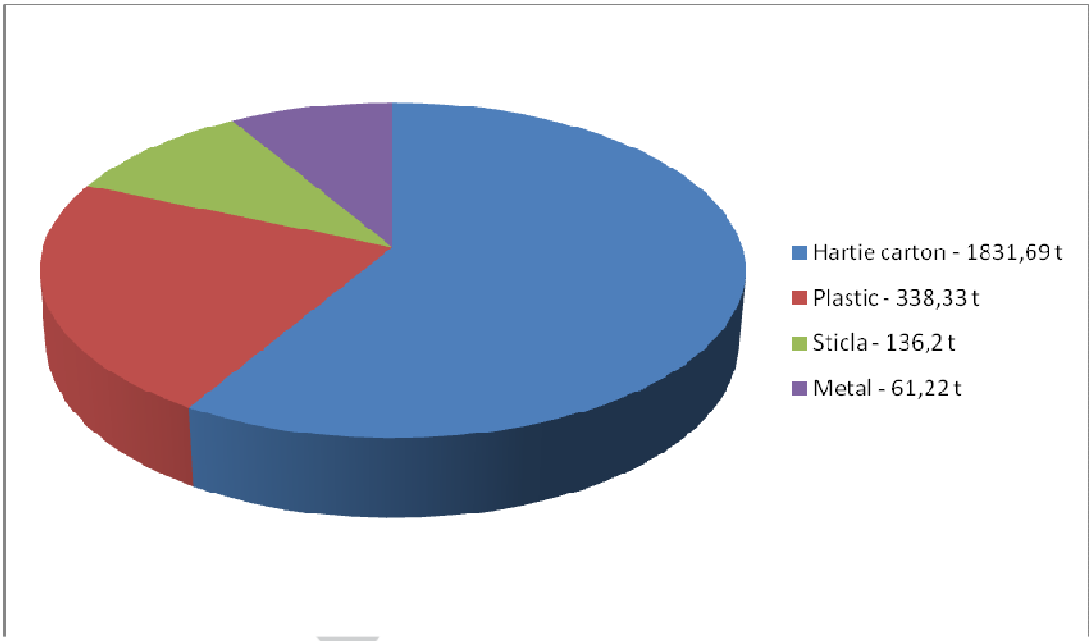
- In raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 6 activitatea de salubrizare este desfasurata de S.C. URBAN S.A., in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 6 nr. 1153/1999, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti (in urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activitatii de salubrizare in Municipiul Bucuresti de catre Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novatie incheiate intre acestea si societatile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 si Dispozitiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat un Act Aditional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primariei Municipiului Bucuresti in drepturile si obligatiile contractuale.

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

In anul 2014, cantitatea totala de deseuri municipale colectate de S.C. URBAN S.A a fost de 109.162,45 t deseuri, din care 2428,69 t deseuri colectate selectiv.

Cantitatile de deseuri rezultate in urma sortarii, pe tipuri de deseuri , in anul 2014:



Activitatile prestate de S.C. URBAN S.A. in baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate in sectorul 6 nr. 1153/1999sunt:

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

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

-	maturatul carosabilului
-	maturatul trotuarelor
-	maturatul statiilor de transport in comun
-	maturatul locurilor de parcare
-	mentinerea curateniei
-	ridicarea obiectelor abandonate
-	spalatul si stropitul carosabilului

-	razuitul rigolelor
-	descarcarea si depozitarea deseurilor stardale in depozite autorizate

Prin acte aditionale, au fost suplimentate programele de prestatie si s-a ajuns la organizarea activitatii in mai multe schimburi.
Astfel, activitatea de curatenie cai publice se desfasoara in doua schimburi de 12 ore (12 cu 24), in fiecare zi. In cursul zilei predomina actiunea de intretinere, in special in zonele aglomerate si arterele slab illuminate care nu pot fi salubrizate pe timpul noptii.
- In vederea realizarii activitatii de colectare a deseurilor de la persoanele fizice si juridice producatoare de deseuri SC URBAN SA pune la dispozitie recipiente de colectare conform necesitatilor: *Europubele 120l, 240l, 1,1litri; containere de 4,7m^3,10m^3, 14m^3, 18m^3, 20,31m^3 si precontainere*.
Pentru asociatiile de proprietari/locatari aceste recipiente sunt acordate gratuit, numarul lor fiind determinat de numarul de persoane declarat in contractul de prestatie, de catre reprezentantul legal al acestora, precum si de ritmul de ridicare.
La aceasta categorie de clienti dotarea consta in europubele de *240 l* sau eurocontainere de 1,1 m^3. Suplimentar, se acorda cate 8 saci de apartament pentru colectarea de deseuri recuperabile si semestrial, la cerere, un container metalic de 4 m^3.
Agentii economici din Sectorul 6, precum si din restul Municipiului Bucuresti, au posibilitatea sa aleaga, contra cost sau prin inchiriere, categoria de recipiente necesare, in functie de cantitatea si natura deseurilor generate.
- Pentru realizarea programelor corespunzatoare acestei categorii de prestatii, societatea dispune de urmatoarele 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 deseurilor s-a realizat in depozitele ecologice conforme ale urmatoarilor operatori: IRIDEX Group Import-Export S.R.L. (Chiajna), ECO SUD S.A. (VIDRA), ECOREC (GLINA).
- compania a investit in programe si proiecte de colectare separate a acestor tipuri de deseuri, destinate populatiei.
- incepand din anul 2008 in Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separata a deseurilor menajere. Activitatea de colectare separata a deseurilor menajere de la populatie prestata de S.C. URBAN S.A. are trei componente distincte:

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

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

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

- S.C. URBAN S.A. presteaza activitatea de colectare a deseurilor voluminoase pentru abonatii firmei in conditiile existentei unei solicitari scrise. Serviciul este gratuit in conditiile contractuale de acordare semestriala a unui container de 4 mc.
Utilajele folosite pentru aceste activitatile de colectare a deseurilor voluminoase sunt autoplatforme de dimensiuni medii (tip IVECO DAILY sau KIA).
- societatea a initiat in luna mai 2009 un proiect care consta in prelucrarea deseurilor provenite din activitatile curente de colectare, cu scopul obtinerii unui amestec ce poate fi co-incinerat in cuptoarele fabricilor de ciment reducand astfel cantitatea de deseuri eliminate prin depozitare.
- Dispeceratul S.C. Urban S.A. cu program permanent de functionare, are rolul de a prelua reclamatii, numerele de telefon fiind disponibile pe site-ul societatii si pe facturile emise. In registrul reclamatiilor

AMRSP

se trec datele de contact ale reclamantului, data si ora reclamatiei si data si ora rezolvarii. In cazul reclamatiilor scrise se raspunde in maximum 30 de zile de la inregistrarea acestora.
Societatea se asigura de monitorizarea reclamatiilor cu scopul identificarii cauzei si prevenirii repetarii lor, cauzele sunt investigate si sunt luate masuri pentru respectarea cerintelor de calitate a serviciilor prestate.
- Pe raza sectorului 6, au fost initiate programe de constientizare si colectare selectiva, programe specifice (*Programul de curatenie de primavara, Programe de sarbatori, Programul de curatenie si igienizare a scolilor si gradinitelor, Programe de desfiintare a depozitelor necontrolate*), campanii de colectare a DEEE

AMRSP

Capitolul 4. Activitatea de urmarire a aplicarii reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubizare Locala desfasurata de AMRSP (01.01.2014 - 31.12.2014)

Pentru eficientizarea serviciului public de salubrizare si pentru punerea in conformitate cu legislatia in vigoare, avand in vedere atributiile prevazute in Statutul A.M.R.S.P., aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 339/2009, completat si modificat prin H.C.G.M.B. nr.112/2012, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubrizare Locala a initiat demersurile necesare in vederea organizarii unor consultari cu operatorii serviciului de salubrizare din Municipiul Bucuresti: 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.
In cadrul discutiilor purtate cu operatorii serviciului de salubrizare, s-au analizat aspecte legate de activitatea operatorilor de salubritate si problemele cu care se confrunta acestia in sectoarele in care isi desfasoara activitatea.
In scopul demararii procesului de monitorizare a indicatorilor de performanta ai Serviciului Public Integrat de Salubrizare Locala, AMRSP a inaintat operatorilor serviciului de salubrizare din Municipiul Bucuresti o propunere privind formatul bazelor de date specifice fiecarui indicator in parte, in care fiecare operator isi va introduce toate informatiile relevante pentru evaluarea corecta a performantelor acestuie in perioada desfasurarii serviciului public de salubrizare.

Avand in vedere obiectivele stabilite de directivele U.E., precum si prevederile Legii nr.101/2006, HCGMB nr.353/2009 si OG nr.22/2008, precum si datele Studiului de fezabilitate pentru tratarea termica a deseurilor solide municipale din Municipiului Bucuresti, in vedere realizarii Managementului Integrat al Deseurilor (parte componenta a Serviciului Public Integrat de Salubritate), Municipiul Bucuresti a decis demararea actiunilor pentru realizarea unei instalatii de incinerare a deseurilor.
In acest sens, la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti a fost constituit un Comitet de Coordonare, in care AMRSP este membru, conform Dispozitiei nr.419/2012 privind pregatirea Aplicatiei, in vederea accesarii fondurilor europene necesare realizarii proiectului - Instalatia de Tratare Termica si Valorificare Energetica a Deseurilor Municipale din Municipiul Bucuresti.

De asemenea, AMRSP a initiat demersuri pentru elaborarea Caietului de Sarcini-cadru al serviciului de salubrizare a localitatilor, conform Ordinului Presedintelui A.N.R.S.C. nr.111/2007 si elaborarea proiectului -"Strategiei de dezvoltare si functionare a serviciului public integrat de salubrizare in Municipiul Bucuresti,, in conformitate cu noile politici din domeniu (*in acest sens, solicitand operatorilor serviciului de salubrizare din Municipiul Bucuresti formularea de observatii si propuneri de imbunatatire pe marginea documentului intocmit de Municipalitate in anul 2012*.

AMRSP

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

(a) Indicatorii de Performanta ai Serviciului public Integrat de Salubrizare Locala grupati pe activitati specifice Serviciului de Salubrizare.

1	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI
1.1	**CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE**
a.	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
b.	Procentul de contracte de la litera a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
c.	Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.
d.	Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.
1.2	**MASURAREA SI GESTIUNEA CANTITATII SERVICIILOR PRESTATE**
a.	numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari.
b.	numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate , raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.
c.	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b) care s-au dovedit justificate.
d.	Procentul de solicitari de la lit.c)care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare

e.	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale
f.	Numarul anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale.
g.	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.
h.	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.
i.	Penalitatile totale contractuale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati.
j.	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectata.
k.	Cantitatea totala de deseuri din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectata.
l.	Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.
m.	Ponderea din numarul de reclamatii de la pct.1) care s-au dovedit justificate.
n.	Procentul de solicitari de la lit. m) care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice.
o.	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile.
1.3	**FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR**
a.	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilzatori pe categorii de utilizatori.
b.	Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.
c.	Procentul din reclamatiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate.
d.	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise , pe categorii de activitati utilizatori.
e.	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatatile de servicii prestate,pe activitati si categorii de utilizatori.
1.4	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR
a.	Numarul de sesizari scrise raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori.
b.	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice.
c.	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi intemeiat
2.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI**
2.1	**INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE PRESTARE A SERVICIULUI**
a.	Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta
b.	Numarul de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate.
2.2	**INDICATORI DE PERFORMANTA A CAROR NERESPECTARE ATRAGE PENALITATI CONFORM CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE**
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.
b.	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit.a) raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii.
c.	Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.

AMRSP

4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in anul 2014

Monitorizarea performantelor serviciului public de salubrizare din Municipiul Bucuresti s-a realizat la nivelul fiecarui operator al serviciului, analizandu-se atat modul de constituire a bazelor de date cu informatii despre fiecare indicator de calitate in parte, dar si modul in care operatorii au determinat valorile acestor indicatori reprezentand de fapt nivele de performanta realizate in activitatile specifice. Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 1, S.C. ROMPREST SERVICE S.A. sunt prezentati in continuare.

4.2.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in trimestrul I - 2014

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis in data de 09.05.2014, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2014		
			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	%			
	Total trimestru		72,82		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice	%			
	Total trimestru		89,73		
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	%			
	Total trimestru		94,74		
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	%			
	Total trimestru		100		
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	%			
	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	%			
	Total trimestru		0		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Total trimestru		0		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare	%			
	Total trimestru		0		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale	%			
	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	%			

AMRSP

	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**2,95**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**21,62**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totala de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**10,04**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**7,09**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**5,56**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**-**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**21,43**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**28,57**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităti şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,36**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		

AMRSP

1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Total trimestru		**7,63**		
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**				
	Total trimestru		**-**		
2.1.b	**Nr. de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	Total trimestru		**-**		
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**				
	Total trimestru		**-**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%			
	Total trimestru		**-**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Total trimestru		**-**		

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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. ROMPREST SERVICE S.A in sectorul 1, in trimestrul I - 2014.

Astfel, in data de 15.07.2014, s-a desfasurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului I - 2014.

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

-	Registrul in format scris de Încheieri contracte aferent trimestrului I-2014
-	Registrul în format scris de Reclamaţii şi sesizări aferent trimestrului I-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP, au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului S.C. ROMPREST SERVICE S.A, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.l. - Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.m - Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate
-	Indicatorul 1.2.n. – Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.3.b.- Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile

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

Indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari**, **pe categorii de utilizatori:**

Ianuarie 2014	*s-au incheiat un numar de 90 contracte de prestari servicii din 130 solicitari*
Februarie 2014	*au fost incheiate un numar de 85 contracte din 110 solicitari*
Martie 2014	*au fost incheiate un numar de 117 contracte din 161 solicitari*

A rezultat un procent de **72,82%** pentru **trimestrul I - 2014**.

Indicatorul **1.2.l. - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**							
Ianuarie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***110***	***110***	***0***	***0***	***3***	***3***	
Asociaţii	***72***	***72***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***7***	***7***	***0***	***0***	***3***	***3***	
Februarie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***20***	***20***	***1***	***1***	***0***	***0***	
Asociaţii	***12***	***12***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***9***	***9***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Martie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***10***	***10***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***2***	***2***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***7***	***7***	***0***	***0***	***0***	***0***	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul I -2014**

Indicatorul **1.2.l. - 1.2.m.- Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate:**							
Ianuarie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***110***	***11***	***0***	***0***	***3***	***0***	
Asociaţii	***72***	***6***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***7***	***0***	***0***	***0***	***3***	***0***	
Februarie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***20***	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***12***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***9***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Martie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	
Instituţii publice	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***10***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Asociaţii	***2***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***7***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

A rezultat un procent de **7,09 %** pentru **trimestrul I-2014**

Indicatorul **1.2.n. – Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice:**							
Ianuarie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii justificate	*Rezolvate <2 zile*	*Reclamatii justificate*	*Rezolvate <2 zile*	*Reclamatii justificate*	*Rezolvate <2 zile*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***11***	***0***	***0***	***0***	***3***	***0***	
Asociaţii	***6***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Februarie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii justificate	*Rezolvate <2 zile*	*Reclamatii justificate*	*Rezolvate <2 zile*	*Reclamatii justificate*	*Rezolvate <2 zile*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***1***	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Martie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii justificate	*Rezolvate <2 zile*	*Reclamatii justificate*	*Rezolvate <2 zile*	*Reclamatii justificate*	*Rezolvate <2 zile*	
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	***0***	***o***	***0***	***0***	***0***	***0***	

În trimestrul I-2014 au fost înregistrate un număr total de **14 reclamaţii** (justificate şi nejustificate), din care **3** s-au rezolvat în **mai puţin de 10 zile**, rezultând un procent de **21,43%.**

4.2.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in trimestrul II - 2014

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis in data de 30.07.2014, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim II 2014**		
			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**	%			
	Total trimestru		**83,16**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**95,71**		
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**	%			

	Total trimestru		**93,51**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
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**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Total trimestru		**50**		
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* *Sesizari din partea agenţilor de protecţie a mediului*	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**3,46**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**41,50**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**7,20**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**29,17**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost**	%			

	rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice				
	Total trimestru		**85,71**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**-**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**63,64**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**63,64**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,31**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%			
	Total trimestru		**0,64**		
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**				
	Total trimestru		**-**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	Total trimestru		**-**		
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**				
	Total trimestru		**-**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%			
	Total trimestru		**-**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locala, pe activităţi.**				
	Total trimestru		**-**		

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
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. ROMPREST SERVICE S.A in sectorul 1, in trimestrul II - 2014.
Astfel, in data de 02.09.2014, s-a desfasurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului II- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

-	Registrul in format scris de Încheieri contracte aferent trimestrului II - 2014
-	Registrul în format scris de Reclamaţii şi sesizări aferent trimestrului II - 2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamaţii de la punctul 1.2.b., care s-au dovedit justificate
-	Indicatorul 1.2.l. - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.4.a.- Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori

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

Indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari**, **pe categorii de utilizatori:**	
Aprilie 2014	*s-au incheiat un numar de 97 contracte de prestari servicii din 115 solicitari*
Mai 2014	*au fost incheiate un numar de 110 contracte din 135 solicitari*
Iunie 2014	*au fost incheiate un numar de 119 contracte din 142 solicitari*

A rezultat un procent de **83,16%** pentru **trimestrul II-2014.**

Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamaţii de la punctul 1.2.b., care s-au dovedit justificate:**							
Aprilie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamaţii	*Rezolvate justificate*	*Reclamatii*	*Reclamaţii justificate*	*Reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	
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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Mai 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamaţii	*Rezolvate justificate*	*Reclamatii*	*Reclamaţii justificate*	*Reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	
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***	
Iunie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*

	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamaţii	*Rezolvate justificate*	*Reclamatii*	*Reclamaţii justificate*	*Reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul II-2014**

Indicatorul **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:**

Aprilie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***2***	***2***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Mai 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***3***	***3***	***1***	***1***	***0***	***0***	
Asociaţii	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***3***	***3***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Iunie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***6***	***6***	***2***	***2***	***0***	***0***	
Asociaţii	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***3***	***3***	***0***	***0***	***0***	***0***	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul II-2014**

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

Aprilie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Sesizări scrise	*Nr.utilizat*	*Sesizări scrise*	*Nr.utilizat*	*Sesizări scrise*	*Nr.utilizat*	
Instituţii publice	***18***	***100***	***9***	***100***	***0***	***100***	
Persoane fizice	***56***	***300000***	***6***	***300000***	***0***	***300000***	
Asociaţii	***22***	***0***	***1***	***-***	***0***	***-***	
Operatori economici	***194***	***2630***	***4***	***2630***	***0***	***2630***	

Mai 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Sesizări scrise	*Nr.utilizat*	*Sesizări scrise*	*Nr.utilizat*	*Sesizări scrise*	*Nr.utilizat*	
Instituţii publice	***22***	***100***	***7***	***100***	***0***	***100***	
Persoane fizice	***54***	***300000***	***4***	***300000***	***0***	***300000***	
Asociaţii	***16***	***-***	***1***	***-***	***0***	***-***	
Operatori economici	***213***	***2671***	***0***	***2671***	***0***	***2671***	

Mai 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Sesizări scrise	*Nr.utilizat*	*Sesizări scrise*	*Nr.utilizat*	*Sesizări scrise*	*Nr.utilizat*	
Instituţii publice	***27***	***100***	***12***	***100***	***0***	***100***	
Persoane fizice	***65***	***300000***	***4***	***300000***	***0***	***300000***	
Asociaţii	***11***	***-***	***0***	***-***	***0***	***-***	
Operatori economici	***188***	***2738***	***0***	***2738***	***0***	***2738***	

A rezultat un procent de **0,31%** pentru **trimestrul II-2014**

4.2.3 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in trimestrul III - 2014

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis in data de 29.10.2014, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim III 2014**		
			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**	%			
	Total trimestru		**86,95**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**95,75**		
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**	%			
	Total trimestru		**94,15**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
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**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**2,60**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**42,45**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**6,60**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**33,33**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**-**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**45,45**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**63,64**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			

AMRSP

	Total trimestru		**0,36**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%			
	Total trimestru		**0,27**		
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**				
	Total trimestru		**-**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	Total trimestru		**-**		
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**				
	Total trimestru		**-**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%			
	Total trimestru		**-**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Total trimestru		**-**		

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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. ROMPREST SERVICE S.A in sectorul 1, in trimestrul III - 2014.

Astfel, in data de 18.11.2014, s-a desfasurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului III- 2014.

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

-	Centralizator contracte incheiate, aferent trimestrului III-2014
-	Centralizator reclamaţii şi sesizări, aferent trimestrului III-2014
-	Centalizator solicitări îmbunătăţire a parametrilor de calitate, aferent trim III-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 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
-	Indicatorul 1.2.e. - Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale
-	Indicatorul 1.2.i - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi

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

Indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**:	
Iulie 2014	*s-au incheiat un numar de 118 contracte de prestari servicii din 134 solicitari*
August 2014	*au fost incheiate un numar de 116 contracte din 133 solicitari*
Septembrie 2014	*au fost incheiate un numar de 119 contracte din 139 solicitari*

A rezultat un procent de **86,95%** pentru **trimestrul III-2014**.

Indicatorul **1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**:									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	2	***37***	***4***	***75***	***2***	***33***	***4***	***73***	
Procent pentru persoanele fizice							***89%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***97%***		
Procent pentru institutii publice							***100%***		
August 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	9	***17***	***8***	***82***	***9***	***16***	***8***	***77***	
Procent pentru persoanele fizice							***94%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***94%***		
Procent pentru institutii publice							***100%***		
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	11	***20***	***0***	***88***	***10***	***20***	***0***	***86***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***98%***		
Procent pentru institutii publice							***90%***		

Indicatorul **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:**									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Solicitări de îmbunătăţire*				*Solicitări rezolvate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***0***	***0***	***0***	***1***	***0***	***0***	***0***	
Procent pentru persoanele fizice							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru institutii publice							***90%***		
August 2014									
Nr.	*Solicitări de îmbunătăţire*				*Solicitări rezolvate*				*Observatii*

crt.	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procent pentru persoanele fizice							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru institutii publice							***0%***		
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitări de îmbunătăţire*				*Solicitări rezolvate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procent pentru persoanele fizice							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru institutii publice							***0%***		

Indicatorul **1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale:**									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Sesizări autorităţi centrale şi locale*				*Sesizări protecţia mediului*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	5	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procent pentru persoanele fizice							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru institutii publice							***0%***		
August 2014									
Nr. crt.	*Sesizări autorităţi centrale şi locale*				*Sesizări protecţia mediului*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	26	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procent pentru persoanele fizice							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru institutii publice							***0%***		
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Sesizări autorităţi centrale şi locale*				*Sesizări protecţia mediului*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	21	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procent pentru persoanele fizice							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru operatorii economici							***0%*** *(nu este cazul)*		
Procent pentru institutii publice							***0%***		

Indicatorul **1.2.i - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi:**
Penalităţile contractuale totale, aplicate de autorităţile administraţiei publice locale pentru **trimestrul III**

aferent anului **2014** au fost în valoare de **0 lei**.

4.2.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in trimestrul IV - 2014

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis in data de 11.02.2015 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV- 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M.	Trim. IV 2014		
			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**	%			
	Total trimestru		**85,48**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**97,17**		
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**	%			
	Total trimestru		**88,33**		
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**	%			
	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**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	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**	%			
	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**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**2,91**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			

	Total trimestru		**37,25**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**2,91**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**66,67**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**-**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,37**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%			
	Total trimestru		**0,23**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				

AMRSP

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

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
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. ROMPREST SERVICE S.A in sectorul 1, in trimestrul IV - 2014.
Astfel, in data de 26.02.2015, s-a desfasurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului IV- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

-	Centralizator reclamatii privind cantitatile de servicii prestate si calitatea activitatii prestate, aferent trimestrului IV-2014
-	Centralizator reclamaţii privind facturarea, aferent trimestrului IV-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.2.b - numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.
-	Indicatorul 1.2.i.– penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati.
-	Indicatorul 1.2.l.– numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.
-	Indicatorul 1.3.a.- numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.
-	Indicatorul 1.3.c – procentul din reclamatiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate.

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

Indicatorul **1.2.b –Numărul 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**

AMRSP

utilizatori:							
Octombrie 2014							
Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Noiembrie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Decembrie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Conform precizarilor facute in adresa nr.1191/20.03.2015 de catre S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. si inregistrata la A.M.R.S.P. sub nr. 584/24.03.2015, la evaluarea indicatorului **1.2.b** pentru **trimestrul IV-2014** se va trece **- NU ESTE CAZUL.**

Indicatorul **1.2.i - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi:**
Penalităţile contractuale totale, aplicate de autorităţile administraţiei publice locale pentru **trimestrul IV** aferent anului **2014** au fost în valoare de **0 lei**.

Indicatorul **1.2.l -Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**							
Octombrie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Noiembrie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Instituţii publice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Persoane fizice	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Asociaţii	***1***	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Decembrie 2014							
Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul IV-2014**.

Indicatorul **1.2.l - Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori:**

Octombrie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	
Instituţii publice	***0***	***100***	***0***	***100***	***0***	***100***	
Persoane fizice	***0***	***232000***	***0***	***232000***	***0***	***232000***	
Asociaţii	***0***	***-***	***0***	***-***	***0***	***-***	
Operatori economici	***1***	***2786***	***0***	***2786***	***0***	***2786***	

Noiembrie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	
Instituţii publice	***0***	***100***	***0***	***100***	***0***	***100***	
Persoane fizice	***0***	***232000***	***0***	***232000***	***0***	***232000***	
Asociaţii	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***0***	***2762***	***0***	***2762***	***0***	***2762***	

Decembrie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	
Instituţii publice	***0***	***100***	***0***	***100***	***0***	***100***	
Persoane fizice	***0***	***232000***	***0***	***232000***	***0***	***232000***	
Asociaţii	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Operatori economici	***0***	***2781***	***0***	***2781***	***0***	***2781***	

Indicatorul **1.3.c.- Procentul din reclamatiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate:**

evaluarea corecta s-a facut din punct de vedere numeric (adica o singura reclamatie justificata din total reclamatii inregistrate); nu s-a luat in calcul valoarea procentuala a indicatorului 1.3.a.

Octombrie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	
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***	

Noiembrie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	*Reclamatii*	*Justificate*	
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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Decembrie 2014

Categorii utilizatori	*Tipuri de activităţi*						*Obs.*
	Menajer		*Stradal*		*Deszăpezire*		
	Reclamatii	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	*Reclamatii*	*Numar utilizatori*	
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	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

Astfel, a rezultat un procent de **100%** pentru trimestrul **IV-2014**.

Din analiza informatiilor constatate in bazele de date ale operatorului, am rezultat faptul ca la anumiti indicatori de performanta valorile sunt interpretate in mod echivoc. In vederea lamuririi tuturor acestor aspecte, am participat la o reuniune in urma careia am stabilit, asa cum se precizeaza si in adresa nr.1191/20.03.2015 trimisa de catre S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. si inregistrata la A.M.R.S.P. sub nr. 584/24.03.2015, ca pentru indicatorii de performanta ai caror valori de raportat sunt nule, respectiv 1.1.d, 1.2.b, 1.2.c, 1.2.d, 1.2.n si 1.3.b, sa fie utilizata formularea : NU ESTE CAZUL.
Totodata, incepand cu trimestrul I al anului 2015, in Raportul cu evolutia Indicatorilor de Performanta pentru speta de mai sus se va face aceeasi mentiune (NU ESTE CAZUL), urmand ca la rubrica observatii sa se precizeze ca nu au fost inregistrate reclamatii/sesizari in perioada de evaluare la care se face referire.

AMRSP

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2014

Denumire indicator de performanta	U.M	2014			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a - Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%	*72,82*	*83,16*	*86,95*	*85,48*
Total an		**82,10**			
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*89,73*	*95,71*	*95,75*	*97,17*
Total an		**94,59**			
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	%	*94,74*	*93,51*	*94,15*	*88,33*
Total an		**92,68**			
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	%	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**100**			
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	%	*0*	*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	%	*0*	*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	%	*0*	*50*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**75**			
1.2.e - Numărul 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*

AMRSP

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*2,95*	*3,46*	*2,60*	*2,91*
Total an		**2,98**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*21,62*	*41,50*	*42,45*	*37,25*
Total an		**35,75**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	**-**	**-**	**-**	*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	%	*10,04*	*7,20*	*6,60*	*2,91*
Total an		**6,68**			
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	%	*7,09*	*29,17*	*33,33*	*66,67*
Total an		**34,05**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*5,56*	*85,71*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**63,75**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	-	-	-	-
Total an		**-**			
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	%	*21,43*	*63,64*	*45,45*	*Nu este cazul*
Total an		**43,59**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*28,57*	*63,64*	*63,64*	*100*
Total an		**63,96**			

AMRSP

1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori	%	**-**	**-**	**-**	**-**
Total an		**-**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		**-**	**-**	**-**	**-**
Total an		**-**			
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	%	*0,36*	*0,31*	*0,36*	*0,37*
Total an		**0,35**			
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	%	*7,63*	*0,64*	*0,27*	*0,23*
Total an		**2,19**			
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		-	-	-	-
Total an		**-**			
2.1.b - Numarul de încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		-	-	-	-
Total an					
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		-	-	-	-
Total an		**-**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaþiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã	%	-	-	-	--
Total an		**-**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		-	-	-	-
Total an		**-**			

AMRSP

4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare realizati in sectorul 2.

Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 2, S.C. SUPERCOM S.A., sunt prezentati in continuare.

4.3.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul I - 2014

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 21.08.2014, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2014		
			Ian	Feb	Mart
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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
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**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	5	5	5
	Total trimestru		**5**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	100	100	100
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	0,85	0,7	0,5
	Total trimestru		**0,68**		

AMRSP

1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	6,3	2,8	13,6
	Total trimestru		**7,56**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	83,96	84,55	81,77
	Total trimestru		**83,42**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	16,04	15,45	18,23
	Total trimestru		**16,57**		
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**	%	100	100	100
	Total trimestru				
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%	10	10	10
	Total trimestru		**10**		
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**	%	1,06	0,56	0,58
	Total trimestru		**0,73**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Ag. Ec		*71,01*	*82,95*	*73,77*
	As. L\P		*79,26*	*56,92*	*85,11*
	Pers fiz		*32,31*	*49,93*	*55,19*
	Total trimestru		**65,16**		
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 sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	0,001	0,001	0,001
	Total trimestru		**0,001**		
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**		

AMRSP

1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat**	%	10	10	10
	Total trimestru		**10**		
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**				
	Total trimestru				
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		-	-	-
	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**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		-	-	-
	Total trimestru		**-**		

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
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C SUPERCOM S.A, in sectorul 2, in trimestrul I - 2014.
Astfel, in data de 22.09.2014, s-a desfasurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului I- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

-	centalizatorul situatiei deseurilor ridicate din locuri neamenajate, aferent trim I-2014
-	registrul baza date sesizari
-	centralizatorul pentru contractele incheiate în trimestrul I-2014, pentru fiecare categorie de utilizatori

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.o. - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile
-	Indicatorul 1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori

AMRSP

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

Indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Nr. contracte incheiate*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***96***	***96***
2	*Februarie*	***112***	***112***
3	*Martie*	***136***	***136***

Toate contractele sunt încheiate în **mai puţin de 10 zile**, rezultând un procent de **100%**.

Indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.1.a. încheiat în mai puţin de 10 zile calendaristice:**			
- toate contractele sunt încheiate în mai puţin de 10 zile			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Rezolvate <10 zile*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***96***	***96***
2	*Februarie*	***112***	***112***
3	*Martie*	***136***	***136***

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**
- Toate solicitările au fost rezolvate, rezultând un procent de **100%**.

Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**			
Nr. Crt.	Luna	Nr. reclamatii	Reclamatii justificate
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***96***	***7***
2	*Februarie*	***112***	***4***
3	*Martie*	***136***	***6***

Pe **trim I-2014**, din **344** reclamaţii, **17** au fost justificate, rezultând un procent de **5%**

Indicatorul **1.2.o. - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile**:			
Nr. Crt.	*Luna*	*Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor*	*Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***2482818,96***	***26211,4***
2	*Februarie*	***2426291,8***	***13672,1***
3	*Martie*	***2337357,66***	***13457,5***

Indicatorul **1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori**:			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. Sesizări scrise*	*Nr. total de utilizatori*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***96***	***283422***
2	*Februarie*	***112***	***282766***
3	*Martie*	***136***	***283422***

La nr. total de utilizatori se adaugă şi agenţii economici, ale căror contracte sunt încheiate pe cantitatea ridicată

4.3.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul II - 2014

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 08.09.2014, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2014		
			April	Mai	Iun
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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
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**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	3	3	3
	Total trimestru		**3**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	100	100	100
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
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**	%	- -	- -	- -
	Total trimestru		**-**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	1,31	1,01	0,66
	Total trimestru		**0,99**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	20,66	8,30	4,06
	Total trimestru		**11**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la**	%			

AMRSP

	valoarea prestaţiei pe activităţi				
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	80,62	83,47	81,58
	Total trimestru		**81,89**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	19,38	16,53	18,42
	Total trimestru		**18,11**		
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**	%	3	3	3
	Total trimestru		**3**		
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**	%	2,67	0,76	0,05
	Total trimestru		**1,16**		
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**	%			
	Total trimestru		**0,096**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Ag. Ec		*60,19*	*69,44*	*58,56*
	As. L\P		*82,07*	*85,83*	*82,96*
	Pers fiz		*53,77*	*57,64*	*56,06*
	Total trimestru		**65,16**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**			*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
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**	%	0,001	0,001	0,001
	Total trimestru		**0,001**		
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**	%	5	5	5
	Total trimestru		**5**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				

AMRSP

2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**				
	Total trimestru				
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		-	-	-
	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**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		-	-	-
	Total trimestru		**-**		

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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C SUPERCOM S.A, in sectorul 2, in trimestrul II - 2014.

Astfel, in data de 16.09.2014, s-a desfasurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului II- 2014.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

-	centalizatorul facturi incasate aferent trim II-2014
-	registrul baza date sesizari
-	centraliztorul pentru contractele incheiate în trimestrulII-2014, pentru fiecare categorie de utilizatori

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.o. - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile
-	Indicatorul 1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori

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

Indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Nr. contracte incheiate*

0	*1*	*2*	*3*
1	*Aprilie*	***101***	***101***
2	*Mai*	***189***	***189***
3	*Iunie*	***107***	***107***

A rezultat un procent de **100%**

Indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.1.a. încheiat în mai puţin de 10 zile calendaristice, toate contractele sunt încheiate în mai puţin de 10 zile**:			
- Toate contractele sunt încheiate în mai puţin de 10 zile, rezultând un procent de **100%**			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Rezolvate <10 zile*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Aprilie*	***101***	***101***
2	*Mai*	***189***	***189***
3	*Iunie*	***107***	***107***

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**
- Toate solicitările au fost rezolvate, rezultând un procent de **100%**.

Indicatorul **1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori**:			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. reclamatii*	*Reclamatii justificate*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Aprilie*	***37***	***1***
2	*Mai*	***69***	***3***
3	*Iunie*	***61***	***1***

Pe **trim II-2014**, din **344 reclamaţii**, **10** au fost justificate, rezultând un procent de **3%**

Indicatorul **1.2.o. - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile**:			
Nr. Crt.	*Luna*	*Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor*	*Valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Aprilie*	***2390447,24***	***63796,86***
2	*Mai*	***2349974,86***	***17803,10***
3	*Iunie*	***2370850,46***	***1154,4***

Indicatorul **1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori**:			
Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. Sesizări scrise*	*Nr. total de utilizatori*
0	*1*	*2*	*3*
2	*Aprilie*	***37***	***283282***
3	*Mai*	***69***	***283357***
4	*Iunie*	***61***	***283283***

La nr. total de utilizatori se adaugă şi agenţii economici, ale căror contracte sunt încheiate pe cantitatea ridicată.

4.3.3 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul III - 2014

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 05.11.2014, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2014*, 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 - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2014		
			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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
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**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	3	3	3
	Total trimestru		**3**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	100	100	100
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
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**	%	- -	- -	- -
	Total trimestru		**-**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	0,49	0,47	0,68
	Total trimestru		**0,546**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	4,66	3,26	2,49
	Total trimestru		**3,47**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	83,95	84,14	84,39
	Total trimestru		**84,16**		

AMRSP

1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	16,05	15,86	15,61
	Total trimestru		**15,84**		
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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%	3	3	3
	Total trimestru		**3**		
	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice	%	100	100	100
1.2.n	**Total trimestru**		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	0,58	0,73	0,82
	Total trimestru		**0,71**		
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		*0,06*	*0,07*	*0,08*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,1*	*0,2*	*0,15*
	Agenţi economici		*0,08*	*0,10*	*0,07*
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**0,10**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Ag. Ec		*54,65*	*54,71*	*59,24*
	As. L\P		*83,33*	*82,63*	*80,46*
	Pers fiz		*69,08*	*63,84*	*52,60*
	Total trimestru		**66,72**		
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 sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	0,001	0,001	0,001
	Total trimestru		**0,001**		
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**	%	5	5	5
	Total trimestru		**5**		
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**				
	Total trimestru				

AMRSP

2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		-	-	-
	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**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		-	-	-
	Total trimestru		**-**		

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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C SUPERCOM S.A, in sectorul 2, in trimestrul III - 2014.

Astfel, in data de 02.12.2014, s-a desfasurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului III- 2014.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

-	centralizatorul solicitări/incheieri contracte aferent trim III-2014
-	registrul baza date sesizari
-	centralizatorul pentru penalităţi aplicate aferent trim III -2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b. – Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari
-	1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati
-	2.2.c. - Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati

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

Indicatorul **1.1.a –Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***36***	***3***	***81***	***0***	***36***	***3***	***81***	
Procent pentru persoanele fizice							***100 %***		

Procent pentru asociaţii de proprietari	***100 %***
Procent pentru operatorii economici	***100 %***

August 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***34***	***3***	***52***	***0***	***34***	***3***	***52***	

Procent pentru persoanele fizice	***100 %***
Procent pentru asociaţii de propietari	***100 %***
Procent pentru operatorii economici	***100 %***

Septembrie 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***32***	***2***	***77***	***0***	***32***	***2***	***77***	

Procent pentru persoanele fizice	***100 %***
Procent pentru asociaţii de propietari	***100 %***
Procent pentru operatorii economici	***100 %***

Indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.1.a. încheiat în mai puţin de 10 zile calendaristice:**

- toate contractele sunt încheiate în mai puţin de 10 zile

Iulie 2014

Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***36***	***3***	***81***	***0***	***36***	***3***	***81***	

Procent pentru persoanele fizice	***100 %***
Procent pentru asociaţii de propietari	***100 %***
Procent pentru operatorii economici	***100 %***

August 2014

Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***34***	***3***	***52***	***0***	***34***	***3***	***52***	

Procent pentru persoanele fizice	***100 %***
Procent pentru asociaţii de propietari	***100 %***
Procent pentru operatorii economici	***100 %***

Septembrie 2014

Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***32***	***2***	***77***	***0***	***32***	***2***	***77***	

Procent pentru persoanele fizice	***100 %***
Procent pentru asociaţii de propietari	***100 %***
Procent pentru operatorii economici	***100 %***

Indicatorul **1.2.a. -Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni ca urmare a solicitărilor , raportat la numarul total de solicitari:**

- Toate solicitările au fost rezolvate, rezultând un procent de 100%

AMRSP

Indicatorul **1.2.i.- Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi:**
- Nu s-au aplicat penalităţi de către administraţia publică locală pentru trimestrul III -2014

Indicatorul **2.2.c. -Numarul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi:**					
Trim III-2014					
Nr. crt.	*Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale*				*Observatii*
	Menajer	*Stradal*	*Deszăpezire*	*Alte activităţi*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
	0	***0***	***0***	***0***	

4.3.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul IV - 2014

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 02.02.2015, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2014*, 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 - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2014		
			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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
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**	%	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	3	3	3
	Total trimestru		**3**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.b)care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	100	100	100
	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				
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	0,7	0,87	4,09
	Total trimestru		**1,88**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	5,88	6,47	0,70
	Total trimestru		**4,35**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	84,36	82,57	89,62
	Total trimestru		**85,51**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	15,64	17,43	10,38
	Total trimestru		**14,48**		
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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%	3	3	3
	Total trimestru		**3**		
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**	%	0,55	1,30	0,90
	Total trimestru		**0,91**		
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		*0,12*	*0,10*	*0,13*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,25*	*0,25*	*0,30*
	Agenţi economici		*0,08*	*0,08*	*0,07*
	Total trimestru		**0,15**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Ag. Ec		*60,83*	*59,90*	*73,25*
	As. L\P		*81,14*	*81,00*	*85,92*
	Pers fizice		*55,99*	*53,22*	*61,97*
	Total trimestru		**68,13**		

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 sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	0,001	0,001	0,001
	Total trimestru		**0,001**		
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**	%	5	5	5
	Total trimestru		**5**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
2.1.b.	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**	%	-	-	-
	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**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**	%	-	-	-
	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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C SUPERCOM S.A, in sectorul 2, in trimestrul IV - 2014.

Astfel, in data de 17.02.2015, s-a desfasurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului IV- 2014.

In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

-	centralizatorul pentru contractele incheiate în trimestrul IV-2014, pentru fiecare categorie de utilizatori
-	registrul baza date sesizari trim IV-2014
-	centralizator recipiente trim IV-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori

-	1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari
-	1.2.f. - Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale
-	1.2.i. - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati

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

Indicatorul **1.1.a –Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Nr. contracte incheiate*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Octombrie*	***103***	***103***
2	*Noiembrie*	***114***	***114***
3	*Decembrie*	***73***	***73***

A rezultat un procent de **100%.**

Indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la lit)a. încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice:**

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Rezolvate <10 zile*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Octombrie*	***103***	***103***
2	*Noiembrie*	***114***	***114***
3	*Decembrie*	***73***	***73***

Toate contractele sunt încheiate în mai puţin de 10 zile, rezultând un procent de 100%.

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni ca urmare a solicitărilor , raportat la numarul total de solicitari:**

- Toate solicitările au fost rezolvate, rezultând un procent de **100%**

Indicatorul **1.2.f.- Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale:**

- Nu au existat sesizari din partea agentilor de sanatate publica

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

- Nu au existat penalitati aplicate de catre autoritatile administratiei publice locale

AMRSP

S.C .SUPERCOM S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2014

Denumire indicator de performanta	U.M	2014			
		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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.c - Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	***5***	***3***	***3***	***3***
Total an		**3,5**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
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***

AMRSP

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0,68*	*0,99*	*0,546*	*1,88*
Total an		**1,024**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*7,56*	*11*	*3,47*	*4,35*
Total an		**6,59**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	**-**	**-**	**-**	***0***
Total an		**0**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*83,42*	*81,89*	*84,16*	*85,51*
Total an		**83,74**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*16,57*	*18,11*	*15,84*	*14,48*
Total an		**16,25**			
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	%	*10*	*3*	*3*	*3*
Total an		**4,75**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin 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	%	*0,73*	*1,16*	*0,71*	*0,91*
Total an		**0,87**			
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*	*0,096*	*0,10*	*0,15*
Total an		**0,008**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile	%	*0*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			

AMRSP

1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori	%	*65,16*	*65,16*	*66,72*	*68,13*
Total an		**66,29**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
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	%	*0,001*	*0,001*	*0,001*	*0,001*
Total an		**0,001**			
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	%	*10*	*5*	*5*	*5*
Total an		**6,25**			
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*
Total an		**0**			
2.1.b - Numarul de încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		**-**	**-**	**-**	*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*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		**-**	**-**	**-**	*0*
Total an		**0**			

AMRSP

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

Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 3, S.C ROSAL GRUP S.A., sunt prezentati in continuare.

4.4.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 in trimestrul I - 2014

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 12.05.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I- 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2014		
			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		*0*	*0*	*0*
	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		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice				
	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		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte categorii		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	5 mc		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*-*	*-*	*-*
	20 mc		*100*	*100*	*100*

AMRSP

	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		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de loactari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	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.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	28,23	72,15	89,04
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**63,14**		
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		*0*	*0*	*0*
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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**	%	1,90	1,59	0,56
	Total trimestru		**1,35**		
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		*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.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 solicitări 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*	*10*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**0,19**		
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		*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.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%		*99,20*	
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**102,36**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise				
	Cantităţi servicii prestate				
	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**		

AMRSP

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		*0,14*	*0,51*	*1,18*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
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		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
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**	%			
	Total trimestru		**-**		
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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul I - 2014.

Astfel, in data de 06.08.2014, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului I- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

-	Centralizator Registrul Contracte Încheiate aferent trimestrului I-2014

-	Centralizator Registru Reclamaţii aferent trimestrului I-2014
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise şi încasate aferent trimestrului I al anului 2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.d. - Procentul de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile

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

Indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**:	
Procedura de încheiere de contract se face pe loc, în momentul în care clientul prezintă documentele necesare.	
Perioada monitorizata	*Contracte incheiate de S.C. Rosal Grup S.A.*
01.01.2014 - 31.01.2014	*65 contracte cu persoane juridice*
	61 contracte cu persoane fizice
	1 contract cu asociatiile de proprietari
	41 contracte cu instituţii publice
01.02.2014 – 28.02.2014	*98 contracte cu persoane juridice*
	15 contracte cu persoane fizice
	4 contracte cu asociatiile de proprietari
	4 contracte cu instituţii publice
01.03.2014 - 31.03.2014	*134 contracte cu persoane juridice*
	38 contracte cu persoane fizice
	5 contracte cu asociatiile de proprietari
	1 contract cu instituţii publice

Indicatorul **1.1.b. –Procentul de contracte de la lit.a), incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice:**
Toate contractele sunt încheiate în mai puţin de 10 zile (**100%**).

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:**			
Trim I-2014			
Nr.crt.	*Recipiente*	*Solicitări recipiente*	*Recipiente asigurate*
1	*2*	*3*	*4*
1	*1,1,mc menajer*	***1006***	***1020***
2	*0,120 mc menajer*	***6850***	***6848***
3	*0,240 mc menajer*	***16661***	***16683***
4	*4 mc*	***17***	***18***
5	*1,1,mc reciclabil*	***24***	***24***
6	*0,120 mc reciclabil*	***0***	***0***
7	*5 mc*	***91***	***91***

Valoarea indicatorului pe **trimestrul I** este de aproximativ **100%**.

Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii 100%de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**
Ianuarie 2014

Nr.crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Instit. Publice*	***124***	***124***	
2	*Pers. fizice*	***381***	***381***	
3	*As. Propr./Loc*	***3***	***3***	
4	*Operatori ec.*	***40***	***40***	
Februarie 2014				
Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Instit. Publice*	***79***	***79***	
2	*Pers. fizice*	***68***	***68***	
3	*As. Propr./Loc*	***4***	***4***	
4	*Operatori ec.*	***29***	***29***	
Martie 2014				
Nr.crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Instit. Publice*	***73***	***73***	
2	*Pers. fizice*	***18***	***18***	
3	*As. Propr./Loc*	***3***	***3***	
4	*Operatori ec.*	***1***	***1***	

Valoarea indicatorului: ***100 %***

Indicatorul **1.2.e. – Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale:**			
Ianuarie 2014			
Nr.crt.	*sesizari din partea agentilor de protectia mediului*	*sesizari din partea autoritatilor centrale si locale*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*
1	***35***	***124***	
Valoarea indicatorului pe luna **ianuarie 2014** este de **28,23%**			
Februarie 2014			
Nr. crt.	*sesizari din partea agentilor de protectia mediului*	*sesizari din partea autoritatilor centrale si locale*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*
1	***57***	***79***	
Valoarea indicatorului pe luna **februarie 2014** este de **72,15%**			
Martie 2014			
Nr. crt.	*sesizari din partea agentilor de protectia mediului*	*sesizari din partea autoritatilor centrale si locale*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*
1	***65***	***73***	
Valoarea indicatorului pe luna **martie 2014** este de **89,04%**			

Valoarea indicatorului pentru **trimestrul I -2014** este de **63,14 %.**

4.4.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 in trimestrul II - 2014

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 8.05.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II- 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim II 2014**		
			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		*0*	*0*	*0*
	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		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice				
	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		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte categorii		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	5 mc		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*-*	*-*	*-*
	20 mc		*100*	*100*	*100*
	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		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de loactari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*

AMRSP

	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		*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.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	28,23	72,15	89,04
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**63,14**		
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		*0*	*0*	*0*
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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**	%	*0*	*0*	*0*
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru		**0**		
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**	%	1,90	1,59	0,56
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**1,35**		
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		*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.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*

AMRSP

	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	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		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*10*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**0,19**		
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		*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.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%		*99,20*	
	Total trimestru		**102,36**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise				
	Cantităţi servicii prestate				
	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 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		*0,14*	*0,51*	*1,18*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	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**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		

AMRSP

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		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**100**		
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**	%			
	Total trimestru		**-**		
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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul II - 2014.

Astfel, in data de 9.08.2014, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului II- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

-	Centralizator Registrul Contracte Încheiate aferent trimestrului II-2014
-	Centralizator Registru Reclamaţii aferent trimestrului II-2014
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise şi încasate aferent trimestrului II al anului 2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.4.a. - Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori
-	Indicatorul 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
-	Indicatorul 2.1.a. - Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă
-	Indicatorul 1.4.c. - Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat

AMRSP

-	Indicatorul 2.1.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

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

Indicatorul **1.4.a. - Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**:

Aprilie 2014

Nr. crt.	*Solicitari scrise*				*Numar total de utilizatori*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***0***	***0***	***0***					

Mai 2014

Nr. crt.	*Solicitari scrise*				*Numar total de utilizatori*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***0***	***0***	***0***					

Iunie 2014

Nr. crt.	*Solicitari scrise*				*Numar total de utilizatori*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	

Procentul pentru indicator este de **0%**

Indicatorul **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**:

Valoarea indicatorului este de **0%**

Indicatorul **2.1.a. - Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**:

Aprilie 2014

Nr. crt.	*Solicitari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor de licenţă*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	
	0	***0***	***0***	***0***	

Mai 2014

Nr. crt.	*Solicitari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor de licenţă*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	
	0	***0***	***0***	***0***	

Iunie 2014

Nr. crt.	*Solicitari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor de licenţă*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	
	0	***0***	***0***	***0***	

Procentul pentru indicator este de **0%**

Indicatorul **2.1.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**:

Aprilie 2014

Nr. crt.	*Nr. de încălcări ale obligaţiiloroperatorului*			*Observatii*
	Menajer	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
	0	***0***	***0***	

Mai 2014				
Nr. crt.	*Nr. de încălcări ale obligaţiiloroperatorului*			*Observatii*
	Menajer	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
	0	***0***	***0***	
Iunie 2014				
Nr. crt.	*Nr. de încălcări ale obligaţiiloroperatorului*			*Observatii*
	Menajer	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
	0	***0***	***0***	

Procentul pentru indicator este de **0%**

4.4.3 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 in trimestrul III - 2014

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 12.01.2015*Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III- 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim III 2014**		
			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		*0*	*0*	*0*
	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		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*0*	*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**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*

AMRSP

	Alte categorii		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 l reciclabil		*0*	*0*	*0*
	240 l reciclabil		*0*	*0*	*0*
	4 mc		*100*	*100*	*100*
	5 mc		*100*	*100*	*100*
	20 mc		*100*	*100*	*100*
	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		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de loactari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	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**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),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 sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	97,83	89,89	84,62
	Total trimestru		**90,78**		
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		*0*	*0*	*0*
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	33,33	33,33	33,33
	Total trimestru		***33,33***		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**32,11**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,pe activitati**	%			

AMRSP

	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**	%	50	50	50
	Total trimestru		**50**		
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		*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.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*86,6*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**73,88**		
1.2.n	**Procentul de solicitări 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*	*10*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**43.337,22**		
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		*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.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	0	0	0
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			

AMRSP

	Total trimestru		**119,04**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise				
	Cantităţi servicii prestate				
	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 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*
	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**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
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 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**	%			
	Total trimestru		**-**		
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**		

AMRSP

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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul III - 2014.

Astfel, in data de 15.01.2015, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului III- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

-	Centralizator Registrul Contracte Încheiate aferent trimestrului III-2014
-	Centralizator Registru Reclamaţii aferent trimestrului III-2014
-	Centralizatorul cu totalul facturilor emise şi încasate aferent trimestrului III al anului 2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a. - Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 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
-	Indicatorul 1.2.o. - Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile
-	Indicatorul 1.3.d. - Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori

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

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				Contracte incheiate				Observatii
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	2	***71***	***3***	***115***	***2***	***71***	***3***	***115***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Procent pentru instituţii publice							***100%***		
August 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	2	***92***	***8***	***111***	***2***	***92***	***8***	***111***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Procent pentru instituţii publice							***100%***		
Septembrie 2014									
Nr.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*

crt.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	5	**76**	**6**	**114**	**5**	**76**	**6**	**114**	
Procent pentru persoanele fizice							**100%**		
Procent pentru asociaţii de proprietari							**100%**		
Procent pentru operatorii economici							**100%**		
Procent pentru instituţii publice							**100%**		

Indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice:**

Iulie 2014

Nr. crt.	Contracte incheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	2	**71**	**3**	**115**	**2**	**71**	**3**	**115**	
Procent pentru persoanele fizice							**100%**		
Procent pentru asociaţii de proprietari							**100%**		
Procent pentru operatorii economici							**100%**		
Procent pentru instituţii publice							**100%**		

August 2014

Nr. crt.	Contracte incheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	2	**92**	**8**	**111**	**2**	**92**	**8**	**111**	
Procent pentru persoanele fizice							**100%**		
Procent pentru asociaţii de proprietari							**100%**		
Procent pentru operatorii economici							**100%**		
Procent pentru instituţii publice							**100%**		

Septembrie 2014

Nr. crt.	Contracte incheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	5	**76**	**6**	**114**	**5**	**76**	**6**	**114**	
Procent pentru persoanele fizice							**100%**		
Procent pentru asociaţii de proprietari							**100%**		
Procent pentru operatorii economici							**100%**		
Procent pentru instituţii publice							**100%**		

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

Categorii utilizatori	Luna						Obs.
	Iulie		August		Septembrie		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	**1**	**1**	**9**	**9**	**8**	**8**	
Persoane fizice	**25**	**25**	**48**	**48**	**36**	**36**	
Ag. mediu	**45**	**45**	**80**	**80**	**44**	**44**	
Operatori economici	**9**	**9**	**13**	**13**	**8**	**8**	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul III-2014**

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

Nr. crt	Trim III	Valoarea totală facturată lunar aferentă actiităţii de	Valoarea rezultată din alorificarea deşeurilor	Valoare indicator	Obs

		colectare a deşeurilor	*reciclabile*		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
2		***45994690.36***	***106132.07***	***43.337.22***	

Indicatorul **1.3.d**. - **Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori:**			
Nr. Crt.		*Valoarea totală a facturilor încasate*	*Valoarea totală a facturilor emise*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Menajer*	***7.964.981***	***6.482.924***
2	*Stradal*	***45.524.822***	***39.511.766***

4.4.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 in trimestrul IV - 2014

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 12.02.2015 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV- 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2014		
			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*	*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**	%			
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*0*
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
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 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*100*	*100*	*100*

AMRSP

	5 mc		*100*	*100*	*100*
	20 mc		*100*	*100*	*100*
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.e	**Numărul de sesizari din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	75,86	72,41	44,83
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*29*	*29*	*29*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului		*22*	*21*	*13*
	Total trimestru		**64,37**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	33,33	33,33	33,33
	Total trimestru		***33,33***		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**36,30**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,pe activitati**	%			
	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**	%	50	50	50
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**50**		
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		*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.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*

AMRSP

	Total trimestru		**75**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**16.641,91**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	0	0	0
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Total trimestru		**102,56**		
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 solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat**	%			
	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**		

AMRSP

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

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C ROSAL GRUP S.A, in sectorul 3, in trimestrul IV - 2014.

Astfel, in data de 24.02.2015, s-a desfasurat la S.C ROSAL GRUP S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului IV- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C ROSAL GRUP S.A. următoarele documente:

-	Centralizator Registru Reclamaţii aferent trimestrului IV-2014
-	Centralizator recipiente aferent trim IV-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari
-	Indicatorul 1.2.f. – Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale
-	Indicatorul 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
-	Indicatorul 1.4.a. – Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori.
-	Indicatorul 2.1.b.–Numarul de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele analizelor abilitate

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

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari**:	
Menajer	
Octombrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 1107 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 1107* *Au fost înregistrate un număr de 6899 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 6899* *Au fost înregistrate un număr de 16.766 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 16.766*
Noiembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 1114 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 1114* *Au fost înregistrate un număr de 6899 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 6899* *Au fost înregistrate un număr de 16764 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 16764*
Decembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 2442 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 2442* *Au fost înregistrate un număr de 6899 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 6899* *Au fost înregistrate un număr de 16800 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 16800*
Procentul indicatorului este de **100%**	
Reciclare	
Octombrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24* *Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 9* *Au fost înregistrate un număr de 38 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 38*

Noiembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24* *Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 0* *Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 0*
Decembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24* *Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 0* *Au fost înregistrate un număr de 60solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 0*
Procentul indicatorului este de **100%**	

Indicatorul **1.2.f. – Numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale**:
Nu s-au inregistrat sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale, prin urmare procentul este de 0%.

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

Categorii utilizatori	*Luna*						*Obs.*
	Octombrie		*Noiembrie*		*Decembrie*		
	Reclamatii	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	*Reclamatii*	*Rezolvate*	
Persoane fizice	***38***	***38***	***41***	***41***	***46***	***46***	
Asociatii loc./propr.	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Ag. economici	***3***	***3***	***6***	***6***	***10***	***10***	
Institutii Publice	***29***	***29***	***29***	***29***	***29***	***29***	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul IV-2014**

Indicatorul **1.4.a. – Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori**:
- procentul este de **0%**

Indicatorul **2.1.b.–Numarul de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele analizelor abilitate**:
- procentul este de **0%**

AMRSP

S.C. ROSAL GRUP S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2014

Denumire indicator de performanta	U.M	2014			
		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	%				
Total an					
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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
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	%	*100*	*100*	*0*	*0*
Total an		**100**			
1.2.c - Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*100*	*100*	*0*	*100*
Total an		**100**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*63,14*	*63,14*	*90,78*	*64,37*
Total an		**70,35**			
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*

AMRSP

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0*	*0*	*33,33*	*33,33*
Total an		**33,33**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0*	*0*	*32,11*	*36,30*
Total an		**34,20**			
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	%	*1,35*	*1,35*	*50*	*50*
Total an		**25,65**			
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*	*73,88*	*75*
Total an		**87,22**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin 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	%	*0,19*	*0,19*	*43.337,22*	*16.641,91*
Total an		**11,15**			
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	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*102,36*	*102,36*	*119,04*	*102,56*

AMRSP

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**106,58**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
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	%	*0,82*	*0,82*	*0*	*0*
Total an		**0,82**			
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*	*0*	*0*
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	%	*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**			

AMRSP

4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4

Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 4, S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A., sunt prezentati în continuare.

4.5.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul I - 2014

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 29.04.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:
continuare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I- 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2014		
			Ian	Feb	Mart
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		*94,55*	*91,23*	*90,80*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*66,67*
	Agenţi economici		*92,31*	*100*	*98,47*
	Instituţii publice		*100*	*90,91*	*100*
	Total trimestru		**93,17**		
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		*99,17*	*99,48*	*100*
	Instituţii publice		*81,82*	*90*	*0*
	Total trimestru		**95,36**		
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		-	-	-
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*100*	*100*	*100*
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		**100**		
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*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*

AMRSP

	240 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		-	-	*100*
	7 mc		-	*100*	*100*
	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		*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		*99,77*	*97,74*	*92,06*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**98,14**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*94,39*	*97,38*	*93,10*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*98,37*	*99,26*	*100*
	Agenţi economici		*93,30*	*97,96*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*94,44*	*100*
	Total trimestru		**95,96**		
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		-	-	-
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului		-	-	-
	Total trimestru		**50**		
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**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		-	-	-
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	6,61	10,18	8,43
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**8,44**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	0,56	0,59	0,50
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi				

AMRSP

	valorificate				
	Total trimestru			**0,55**	
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**0**	
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala 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**	%	4,51	4,89	6,57
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**5,41**	
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		*100*	*100*	*-*
	Total trimestru			**100**	
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul 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*	*-*
	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		*66,67*	*100*	*75*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*77,78*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru			**95,35**	
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	0,62	0,85	0,89
	Total trimestru			**0,79**	
1.3	**Facturarea si încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,027*	*0,058*	*0,010*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,195*	*0,195*	*-*
	Agenti economici		*0,062*	*0,116*	*0,015*
	Institutii publice		*0,166*	*0,110*	*0,110*
	Total trimestru			**0,096**	
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a),**	%			

AMRSP

	rezolvate în mai puţin de 10 zile				
	Persoane fizice		*100*	*88,24*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*83,33*	*83,33*	*-*
	Agenţi economici		*50*	*66,67*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**85,33**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	92,59	97,56	87,50
	Total trimestru		**95,83**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	
	Total trimestru		**0**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*8.245.536,57*	*5.159.965,78*	*13.401.678,77*
	Cantităţi servicii prestate		*82.857.965,18*	*448.499,91*	*124.047.515,80*
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,03*	*0,13*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,13*	*0,39*	*-*
	Agenti economici		*0,02*	*0,19*	*-*
	Institutii publice		*-*	*0,06*	*-*
	Stradal		-	-	-
	Total trimestru		**0,12**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociaţii de locatari/proprietari		100	100	-
	Agenţi economici		100	100	-
	Instituţii publice		-	100	-
	Stradal		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		

AMRSP

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 îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		-	-	-
	Stradal			-	-
	Alte activitati		-	--	-
	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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul I - 2014.

Astfel, in data de 29.07.2014, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului I- 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

-	Centalizatorul reclamaţiilor pentru trimestrul I-2014
-	Centralizatorul pentru solicitarile de contracte din trimestrul I-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari
-	1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	1.2.d. - Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:			
Ianuarie 2014			
Nr.	*Solicitari încheiere contracte*	*Contracte incheiate*	*Observatii*

crt.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	**55**	**2**	**128**	**10**	**52**	**2**	**120**	
Procent pentru persoanele fizice							***94,55%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***93,75%***		
Februarie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	***57***	***3***	***192***	***10***	***52***	***3***	***192***	
Procent pentru persoanele fizice							***91,23%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Martie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	1	***87***	***3***	***261***	***1***	***79***	***2***	***257***	
Procent pentru persoanele fizice							***90,8%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***66,67%***		
Procent pentru operatorii economici							***96,31%***		

Indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice:**									
Ianuarie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	***52***	***2***	***120***	***8***	***52***	***2***	***119***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***99,17%***		
Februarie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	***52***	***3***	***192***	***9***	***52***	***3***	***191***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***99,48%***		
Martie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	1	***79***	***2***	***257***	***0***	***79***	***2***	***257***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:**	
Menajer	
Ianuarie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 13 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 13*

	Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 31 *Au fost înregistrate un număr de 237 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 237*
Februarie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 22 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 22* *Au fost înregistrate un număr de 255 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 255* *Au fost înregistrate un număr de 304 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 304*
Martie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 31* *Au fost înregistrate un număr de 264 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 264* *Au fost înregistrate un număr de 662 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 662*
Procentul indicatorului este de **100%**	
Reciclare	
Ianuarie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 5 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 5* *Au fost înregistrate un număr de 1 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 1* *Au fost înregistrate un număr de 3 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 3*
Februarie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 10 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 10* *Au fost înregistrate un număr de 20 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 20* *Au fost înregistrate un număr de 27 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 27*
Martie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 7 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 7* *Au fost înregistrate un număr de 3 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 3* *Au fost înregistrate un număr de 6 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 6*
Procentul indicatorului este de **100%**	

AMRSP

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

Ianuarie 2014

Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamații*				*Reclamații justificate*				*Observatii*
		Menajer	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	*Menajer*	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
2	*Institutii Publice*	***11***	***2***	***0***	***0***	***11***	***2***	***0***	***0***	
3	*Persoane fizice*	***429***	***4***	***0***	***0***	***428***	***4***	***0***	***0***	
4	*Asociatii Proprietari/Locatari*	***246***	***7***	***0***	***0***	***246***	***7***	***0***	***0***	
5	*Operatori economici*	***179***	***11***	***0***	***0***	***179***	***11***	***0***	***0***	

Februarie 2014

Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamații*				*Reclamații justificate*				*Observatii*
		Menajer	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	*Menajer*	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
2	*Institutii Publice*	***9***	***2***	***0***	***0***	***9***	***1***	***0***	***0***	
3	*Persoane fizice*	***765***	***2***		***0***	***763***	***2***	***0***	***0***	
4	*Asociatii Proprietari/Locatari*	***136***	***0***	***0***	***0***	***136***	***0***	***0***	***0***	
5	*Operatori economici*	***245***	***17***	***0***	***0***	***245***	***15***	***0***	***0***	

Martie 2014

Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamații*				*Reclamații justificate*				*Observatii*
		Menajer	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	*Menajer*	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
2	*Institutii Publice*	***1***	***0***	***0***	***0***	***1***	***0***	***0***	***0***	
3	*Persoane fizice*	***63***	***3***	***0***	***0***	***58***	***3***	***0***	***0***	
4	*Asociatii Proprietari/Locatari*	***5***	***1***	***0***	***0***	***5***	***1***	***0***	***0***	
5	*Operatori economici*	***50***	***9***	***0***	***0***	***50***	***7***	***0***	***0***	

AMRSP

4.5.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul II - 2014

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 17.07.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

continuare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2014		
			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		*100*	*100*	*50*
	Agenţi economici		*97,41*	*95,31*	*97,40*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**97,41**		
1.1.b .	**Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*98,21*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*50*
	Agenţi economici		*96,98*	*93,43*	*93,75*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**95,88**		
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		-	-	-
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*100*	*100*	*100*
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		**100**		
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*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*100*	-	-
	7 mc		*100*	-	-

AMRSP

	20 mc		-	*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		*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		*96,61*	*95,27*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*96,43*	*97,50*	*95,16*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru			**97,49**	
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*94,74*	*92,50*	*94,74*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*80*
	Agenţi economici		*92,59*	*87,18*	*96,61*
	Instituţii publice		*100*	*0*	*100*
	Total trimestru			**93,71**	
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		-	-	-
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru			**-**	
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**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		-	-	-
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică				
	Total trimestru			**-**	
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	6,61	10,18	8,43
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			**8,44**	
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	0,56	0,59	0,50
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru			**0,55**	
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale**	%			

AMRSP

	aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi				
	Menajer		-	-	-
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala 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**	%	5,07	4,65	4,91
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**4,88**		
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				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru				
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*-*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*66,66*	*71,42*
	Instituţii publice/stradal		*-*	*-*	*100*
	Total trimestru		**90**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*-*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*50*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*80*
	Instituţii publice/stradal		*-*	*-*	*100*
	Total trimestru		**94,44**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,91*	*1,00*	*0,80*
	Total trimestru		**0,90**		
1.3	**Facturarea si încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,03*	*0,01*	*0,00*
	Asociatii de locatari/proprietari		*-*	*0,16*	*0,13*
	Agenti economici		*0,17*	*0,14*	*0,07*
	Institutii publice		*-*	*0,06*	*-*
	Total trimestru		**0,085**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*25*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*-*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*54,54*	*73,68*	*100*

AMRSP

	Instituţii publice		-	*100*	-
	Total trimestru		**70,42**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	93,75	87,10	63,64
	Total trimestru		**83,53**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*5328011,33*	*9289743,52*	*8463392,37*
	Cantităţi servicii prestate		*419490,13*	*38490796,49*	*71985474,47*
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		-	*0,00*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,00*	*0,03*	*0,03*
	Agenti economici		*0,00*	*0,03*	*0,03*
	Institutii publice		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Total trimestru		**0,014**		
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*	*80*	*100*
	Total trimestru		**95,65**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*100*	*100*
	Agenţi economici		-	*66,66*	*44,44*
	Instituţii publice		-	-	-
	Stradal				
	Total trimestru		**56,52**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				

AMRSP

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

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul II - 2014.

Astfel, in data de 19.08.2014, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului II - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

-	Centalizatorul reclamaţiilor pentru trimestrul II-2014
-	Centralizatorul pentru solicitarile de contracte din trimestrul II-2014
-	Centralizator modificare contracte

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari
-	1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	1.2.o. - Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile
-	1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori
-	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

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:

Aprilie 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***69***	***5***	***232***	***1***	***69***	***5***	***226***	

Procent pentru persoanele fizice	***100%***
Procent pentru asociaţii de proprietari	***100%***
Procent pentru operatorii economici	***97,41%***

Mai 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	2	***72***	***4***	***213***	***2***	***72***	***4***	***203***	

Procent pentru persoanele fizice	***100%***
Procent pentru asociaţii de proprietari	***50%***
Procent pentru operatorii economici	***95,31%***

Iunie 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***56***	***2***	***192***	***1***	***56***	***1***	***187***	

Procent pentru persoanele fizice	***100%***
Procent pentru asociaţii de proprietari	***50%***
Procent pentru operatorii economici	***97,4%***

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

Menajer

Aprilie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 30 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 30* *Au fost înregistrate un număr de 182 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 182* *Au fost înregistrate un număr de 647 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 647*
Mai 2014	*Au fost înregistrate un număr de 61 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 61* *Au fost înregistrate un număr de 181 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 181* *Au fost înregistrate un număr de 451 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 451*
Iunie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 30 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 30* *Au fost înregistrate un număr de 328 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 328* *Au fost înregistrate un număr de 402 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 402*
Procentul indicatorului este de **100%**	

Reciclare

Aprilie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 14 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 14* *Au fost înregistrate un număr de 7 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 7* *Au fost înregistrate un număr de 4 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 4*
Mai 2014	*Au fost înregistrate un număr de 42 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 42* *Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 2* *Au fost înregistrate un număr de 19 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 19*
Iunie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 14 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 14* *Au fost înregistrate un număr de 8 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 8* *Au fost înregistrate un număr de 18 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 18*
Procentul indicatorului este de **100%**	

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

Aprilie 2014										
Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamații*				*Reclamații justificate*				*Observatii*
		Menajer	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	*Menajer*	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
2	*Institutii Publice*	***1***	***0***	***0***	***0***	***1***	***0***	***0***	***0***	
3	*Persoane fizice*	***59***	***1***	***0***	***0***	***57***	***1***	***0***	***0***	
4	*Asociatii Proprietari/Locatari*	***14***	***1***	***0***	***0***	***14***	***1***	***0***	***0***	
5	*Operatori economici*	***28***	***17***	***0***	***0***	***27***	***17***	***0***	***0***	
Mai 2014										
Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamații*				*Reclamații justificate*				*Observatii*
		Menajer	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	*Menajer*	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
2	*Instit. Publice*	***1***	***0***	***0***	***0***	***1***	***0***	***0***	***0***	
3	*Pers. fizice*	***42***	***0***	***1***	***0***	***40***	***0***	***1***	***0***	
4	*As. Propr./Loc*	***5***	***1***	***1***	***0***	***5***	***1***	***1***	***0***	
5	*Operatori ec.*	***40***	***6***	***0***	***0***	***39***	***6***	***1***	***0***	
Iunie 2014										
Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamații*				*Reclamații justificate*				*Observatii*
		Menajer	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	*Menajer*	*Reciclare*	*Stradal*	*Deszapezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	
2	*Instit. Publice*	***4***	***0***	***0***	***0***	***4***	***0***	***0***	***0***	
3	*Pers. fizice*	***57***	***0***	***0***	***0***	***57***	***0***	***0***	***0***	
4	*As. Propr./Loc*	***5***	***14***	***0***	***0***	***5***	***14***	***0***	***0***	
5	*Operatori ec.*	***62***	***14***	***0***	***0***	***59***	***14***	***0***	***0***	

Valoarea indicatorului **97,49%**

AMRSP

Indicatorul **1.2.o. Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**:					
Nr. crt	*Luna*	*Valoarea totală facturată lunar aferentă actiităţii de colectare a deşeurilor*	*Valoarea rezultată din alorificarea deşeurilor reciclabile*	*Valoare indicator*	*Obs*
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
2	*Aprilie*	***5.731.830,49***	***52.132,82***	***0,91***	
3	*Mai*	***5.766.144,20***	***57.492,53***	***1,00***	
4	*Iunie*	***5.746.144,20***	***46.179,53***	***0,80***	

4.5.3 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul III - 2014

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 21.10.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim III 2014**		
			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		*95,95*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*66,67*	*100*
	Agenţi economici		*99,46*	*98,66*	*99,44*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**98,97**		
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*	*71,43*	*100*
	Total trimestru		**99,77**		
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*	*-*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*75*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*-*	*-*	*100*
	Total trimestru		**99,39**		
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 activităţi**	%			
	Menajer		*-*	*100*	*-*
	Stradal		*-*	*-*	*-*
	Alte categorii				
	Total trimestru		**100**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare**	%			

AMRSP

	asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări				
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 l reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 l reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	20 mc		*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		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	-	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*98,55*	*98,00*	*94,44*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*94,44*	*100*
	Agenţi economici		*98,75*	*97,72*	*100*
	Instituţii publice		*100*	-	*100*
	Total trimestru		**98,25**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*100*	*91,84*	*94,12*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*96,20*	*95,71*	*97,33*
	Instituţii publice		*85,71*	-	*100*
	Total trimestru		**96,65**		
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
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**0**		
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**	%	-	-	-
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică				
	Total trimestru		**-**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de**	%	8,52	11,65	4,20

AMRSP

	deşeuri colectate				
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**8,19**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	0,35	0,39	0,46
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru		**0,40**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala 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**	%	5,89	5,64	6,05
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**5,86**		
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		*100*	*100*	-
	Stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul 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		*100*	*100*	-
	Stradal		*100*	*100*	*72,72*
	Total trimestru		**97,41**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*91,67*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*82,60*	*100*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*0*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	-
	Total trimestru		**92,92**		

AMRSP

1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,72*	*0,66*	*0,86*
	Total trimestru		**0,75**		
1.3	**Facturarea si încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,02*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,03*	*0,03*	*-*
	Agenti economici		*0,07*	*0,11*	*0,07*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**0,043**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*-*
	Agenţi economici		*100*	*71,43*	*100*
	Instituţii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**90,91**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*70*	*100*	*81,25*
	Total trimestru		**83,02**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer		*-*	*-*	*-*
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*8.474.607.00*	*8.591.496.00*	*5.459.608.00*
	Cantităţi servicii prestate		*72.505.358.00*	*99.731.823.00*	*1.040.916.00*
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*-*	*0,02*	*0,00*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,16*	*0,03*	*-*
	Agenti economici		*0,03*	*0,03*	*0,03*
	Institutii publice		*0.02*	*-*	*-*
	Stradal		*-*	*-*	*0*
	Total trimestru		**1,660**		
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*	*90*	*100*
	Total trimestru		**95,83**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care**	%			

AMRSP

	s-a dovedit întemeiat				
	Persoane fizice		-	*83,33*	*33*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	-
	Agenţi economici		*80*	*80*	*100*
	Instituţii publice		-	-	-
	Stradal		-	-	*0*
	Total trimestru		**84,85**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		-	-	-
	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 îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		-	-	-
	Stradal			-	-
	Alte activitati		-	--	-
	Total trimestru		**0**		

AMRSP

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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul III - 2014.

Astfel, in data de 14.11.2014, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului III - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

-	Tabel rezumativ solicitări/încheiere contracte aferent trim III-2014
-	Tabel rezumativ solicitări îmbunătăţire a parametrilor de calitate
-	Tabel rezumativ penalităţi contractuale

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de

performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puţin de 10 zile
-	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 activităţi
-	1.2.e. - Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale
-	1.2.i. - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:

Iulie 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	6	***74***	***2***	***222***	***6***	***71***	***2***	***221***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***99,46%***		

August 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	7	***77***	***6***	***168***	***5***	***77***	***4***	***166***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***66,67%***		
Procent pentru operatorii economici							***98,66%***		

Septembrie 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	8	***97***	***9***	***197***	***8***	***97***	***9***	***196***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***99,44%***		

Indicatorul **1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puţin de 10 zile**:

Iulie 2014

Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	6	***71***	***2***	***221***	***6***	***71***	***2***	***221***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		

Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Procent pentru institutii publice							***100%***		
August 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	7	***77***	***4***	***166***	***5***	***77***	***4***	***166***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Procent pentru institutii publice							***80%***		
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	8	***97***	***9***	***196***	***8***	***97***	***9***	***196***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Procent pentru institutii publice							***100%***		

Indicatorul **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 activităţi:**									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Număr solicitari îmbunătăţire*				*Număr solicitari îmbunătăţire rezolvate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procentul indicatorului este de **100%**									
August 2014									
Nr. crt.	*Număr solicitari îmbunătăţire*				*Număr solicitari îmbunătăţire rezolvate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***0***	***0***	***0***	***1***	***0***	***0***	***0***	
Procentul indicatorului este de **100%**									
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Număr solicitari îmbunătăţire*				*Număr solicitari îmbunătăţire rezolvate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	
Procentul indicatorului este de **100%**									

Indicatorul **1.2.e. - Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale:**			
Trim III 2014			
Nr. crt.	*Nr. total sesizări autorităţi*	*Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului*	*Observatii*
	1	*2*	
	1	***0***	

Indicatorul **1.2.i. - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi:**							
Trim III 2014							
Nr. crt.	*Valoarea prestaţiei pe activităţi*			*Penalităţi contractuale totale aplicate de APL*			*Observatii*
	Stradal	*Menajer*	*Deszăpezire*	*Stradal*	*Menajer*	*Deszăpezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
	0	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

4.5.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul IV - 2014

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 27.01.2015 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREŞTI REBU S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV - 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim IV - 2014**		
			Oct	**Nov.**	**Dec.**
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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*97,92*	*97,40*	*92,79*
	Institutii publice		*-*	*85,71*	*100*
	Total trimestru		**96,77**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*-*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*99,47*	*92,79*
	Institutii publice		*-*	*83,33*	*50,00*
	Total trimestru		**99,02**		
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**	%			
	Persoane fizice		*-*	*-*	*-*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*-*	*-*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*

AMRSP

	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*
	20 mc		*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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru			**100**	
1.2.c	**Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*98,28*	*95,00*	*98,39*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*96,77*
	Agenþi economici		*100*	*98,15*	*98,75*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru			**98,31**	
1.2.d	**Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*96,49*	*96,05*	*87,43*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*88,33*
	Agenti economici		*97,06*	*98,11*	*94,94*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru			**92,97**	
1.2.e	**Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale**	%			
	Sesizari din partea autoritãtilor centrale si locale		*0*	*0*	*0*
	Sesizãri din partea agentilor de protectie a mediului		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**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**	%			
	Sesizari din partea autoritãtilor centrale si locale		*0*	*0*	*0*
	Sesizãri din partea agentilor de sãnatate publicã		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru			**0**	
1.2.g	**Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate**	%	4,15	2,76	1,46
	Total trimestru			**2,84**	
1.2.h	**Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate**	%	0,24	0,32	0,29
	Total trimestru			**0,29**	
1.2.i	**Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice**	%			

AMRSP

	locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti				
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã**	%	100	100	100
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate**	%	6,21	5,91	5,60
	Total trimestru		**5,92**		
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**	%			
	Persoane fizice		*-*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*-*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*-*	*80*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*66,77*
	Agenti economici		*100*	*100*	*-*
	Institutii publice/stradal		*-*	*-*	*-*
	Stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**92,45**		
1.2.n	**Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*-*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*75,00*	*100*	*100*
	Agenti economici/menajer		*75,00*	*75,00*	*-*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Stradal		*87,50*	*80,00*	*100*
	Total trimestru		**87,76**		
1.2.o	**Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile**	%	0,55	0,59	0,67
	Total trimestru		**0,60**		
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**	%			
	Persoane fizice		*0,02*	*0,01*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*-*	*-*	*0.07*
	Agenti economici		*0,10*	*0,09*	*0,06*
	Institutii publice		*0,07*	*-*	*0,07*
	Total trimestru		**0,06**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*-*	*100*
	Agenti economici		*-*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*-*	*100*
	Total trimestru		**100**		

AMRSP

1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate**	%	75,00	86,67	86,67
	Total trimestru		**81,48**		
1.3.d	**Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori**				
	Valoare totalã facturi emise		*12,122,922.00*	*5,334,980.00*	*8,480,927.00*
	Cantitãti servicii prestate		*184,585,576.00*	*428,160.00*	*99,291,352.00*
	Total trimestru		**-**		
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**	%			
	Persoane fizice		*-*	*0,003*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*-*	*-*	*0,03*
	Agenti economici		*0,02*	*0,02*	*0,03*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Stradal		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**0,02**		
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	80,00
	Total trimestru		**88,24**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*0*	*50,00*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*-*	*-*	*50,00*
	Agenti economici		*100*	*66,67*	*80,00*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Stradal		*100*	*-*	*-*
	Total trimestru		**70,83**		
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
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Numarul de încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate**		0	0	0
	Total trimestru		**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
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaþiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã**	%	0	0	0

AMRSP

	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A., in sectorul 4, in trimestrul IV - 2014.

Astfel, in data de 12.02.2015, s-a desfasurat la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului IV - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. următoarele documente:

-	Tabel rezumativ solicitări/încheiere contracte aferent trim IV-2014
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente aferent trim.IV-2014
-	Tabel rezumativ penalităţi contractuale aferent trim.IV-2014
-	Tabel sesizari agenti sanatate publica aferent trim.IV-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b.- Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puţin de 10 zile
-	1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari
-	1.2.f. - Numărul de sesizări din partea agenţilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale
-	1.2.i. - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:									
Octombrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***2***	***1***	***48***	***0***	***2***	***0***	***47***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***0 %***		
Procent pentru operatorii economici							***97,62%***		

Noiembrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	7	***74***	***11***	***192***	***6***	***74***	***11***	***187***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100 %***		
Procent pentru operatorii economici							***97,40%***		
Decembrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	6	***73***	***1***	***111***	***6***	***73***	***1***	***103***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100 %***		
Procent pentru operatorii economici							***92,79%***		

Indicatorul **1.1.b**.- **Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**:									
Octombrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***2***	***0***	***47***	***0***	***2***	***0***	***47***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Noiembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	6	***74***	***11***	***187***	***5***	***74***	***11***	***186***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100 %***		
Procent pentru operatorii economici							***99,47%***		
Procent pentru institutii publice							***83,33%***		
Decembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte incheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	6	***73***	***1***	***103***	***3***	***73***	***1***	***103***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100 %***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Procent pentru institutii publice							***50%***		

Indicatorul **1.2.a. –Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari**:	
Menajer	
Octombrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 53 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 53* *Au fost înregistrate un număr de 37 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 37* *Au fost înregistrate un număr de 474 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 474*
Noiembrie2014	*Au fost înregistrate un număr de 18 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 18*

	Au fost înregistrate un număr de 150 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 150 *Au fost înregistrate un număr de 460 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 460*
Decembrie2014	*Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 31* *Au fost înregistrate un număr de 63 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 63* *Au fost înregistrate un număr de 488 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 488*
Procentul indicatorului este de **100%**	
Reciclare	
Octombrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 10 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 10* *Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 9* *Au fost înregistrate un număr de 38 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 38*
Noiembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 9* *Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 0* *Au fost înregistrate un număr de 58 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 58*
Decembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 7 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 7* *Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 2* *Au fost înregistrate un număr de 6 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 6*
Procentul indicatorului este de **100%**	

Indicatorul **1.2.f. - Numărul de sesizări din partea agenţilor de sanatate publica raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**:

Nr. crt.	*Nr. total sesizări autorităţi*	*Numărul de sesizări din partea agenţilor de sanatate publica*	*Observatii*
0	*1*	*2*	
	3	***0***	

Indicatorul **1.2.i. - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**:

Nr. crt.	*Valoarea prestaţiei pe activităţî*			*Penalităţi contractuale totale aplicate de APL*			*Observatii*
	Stradal	*Menajer*	*Deszăpezire*	*Stradal*	*Menajer*	*Deszăpezire*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
	0	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	

AMRSP

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2014 - SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA

Denumire indicator de performanta	U.M	2014			
		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	%	*93,17*	*97,41*	*98,97*	*96,77*
Total an			**96,58**		
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*95,36*	*95,88*	*99,77*	*99,02*
Total an			**97,50**		
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*	*99,39*	*100*
Total an			**99,84**		
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	%	*100*	*100*	*100*	*0*
Total an			**100**		
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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an			**100**		
1.2.c - Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*98,14*	*97,49*	*98,25*	*98,31*
Total an			**98,04**		
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*95,96*	*93.71*	*96,65*	*92,97*
Total an			**94,82**		
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*50*	-	*0*	*0*
Total an			**12,5**		
1.2.f - Nr. anual de sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la	%	*0*	-	-	*0*

AMRSP

nr. total de sesizări din partea autoritătilor centrale si locale					
Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	%	*8,44*	*8,44*	*8,19*	*2,84*
Total an		**6,97**			
1.2.h - Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	%	*0,55*	*0,55*	*0,40*	*0,29*
Total an		**0,44**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritătile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activităti	%	*0*	-	-	-
Total an		**0**			
1.2.j - Cantitatea totală de deseuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deseuri colectată	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.k - Cantitatea totală de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	%	*5,41*	*4,88*	*5,86*	*5,92*
Total an		**5,51**			
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	%	*100*	-	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*100*	*90*	*97,41*	*92,45*
Total an		**94,95**			
1.2.n - Procentul de solicitări de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*95,35*	*94,44*	*92,92*	*87,76*
Total an		**92,61**			
1.2.o - Valoarea aferentă activităþii de colectare a deseurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*0,79*	*0,90*	*0,75*	*0,60*
Total an		**0,76**			
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	%	*0,096*	*0,085*	*0,043*	*0,06*
Total an		**0,071**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile	%	*85,33*	*70,42*	*90,91*	*100*
Total an		**86,66**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*95,83*	*83,53*	*83,02*	*81,48*
Total an		**85,96**			

AMRSP

1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori	%	*0*	-	-	-
Total an			**0**		
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		-	-	-	-
Total an			**-**		
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	%	*0,12*	*0,014*	*1,660*	*0,02*
Total an			**0,45**		
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*	*95,65*	*95,83*	*88,24*
Total an			**94,93**		
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*100*	*56,52*	*84,85*	*70,83*
Total an			**78,05**		
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**		

AMRSP

4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 5

Activitatea de salubrizare stradala este asigurata in sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A, in baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradala si a serviciului de iarna pe raza sectorului 5 al Municipiului Bucuresti nr. 947/ 14.11.2012, incheiat cu Primaria Municipiului Bucuresti in conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul si depozitarea deseurilor menajere si asimilate acestora de la persoanele fizice si asociatii de locatari de catre S.C. REBU S.A.

Activitatile prestate de S.C. ROMPREST S.A. in baza Contractului nr. nr. 947/ 14.11.2012 in sectorul **5** al Municipiului Bucuresti sunt in conformitate cu HCGMB nr. 119/2010, HCGMB nr.120/2010 si HCGMB nr.123/2010

4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6

Valorile Indicatorilor de Performanta realizati in cursul anului 2014 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 6, S.C. URBAN S.A., sunt prezentati în continuare.

4.7.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 in trimestrul I - 2014

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 08.05.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2014		
			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		*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*
	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*
	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		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		**0**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				

AMRSP

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*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*-*	*-*
	240 mc menajer		*59,06*	*40,63*	*23,64*
	1,1 mc reciclabil		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**80,85**		
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*	*-*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*-*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*-*
	Asociţii de locatari/proprietari		*100*	*-*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*-*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*-*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Total trimestru		**0,06**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**2**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**1,20**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**10,025**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**80,59**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**19,41**		

AMRSP

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*
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici		-	-	-
	Institutii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici		-	-	-
	Institutii publice/stradal		-	-	-
	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*
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici/menajer		-	-	-
	Institutii publice/stradal		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**1,68**		
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**	%			
	Total trimestru		**0,202**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici		-	-	-
	Institutii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*96,97*	*88,89*	*58,33*
	Total trimestru		**83,87**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*89,68*	*60,10*	*135,8*
	Total trimestru		**86,37**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activitati şi pe categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*11.74*	*11,74*	*11.74*
	Cantitaţi servicii prestate		*49.55*	*49.55*	*49.55*
	Colectare deşeuri (fara TVA)		*549.55*	*549.55*	*549.55*
	Măturat mecanizat		-	-	-
	Măturat manual		-	-	-
	Razuit rigole		-	-	-
	Spaţii verzi		-	-	-
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			

AMRSP

	Total trimestru		**0,0011**		
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 pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,57**		
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**				
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor**				
	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**				
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**				
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activităţi.**				
	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*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul I - 2014.

Astfel, in data de 11.07.2014, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului I - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

-	Registrele şi baza de date în format electronic, privind modul de înregistrare şi rezolvare al sesizarilor scrise
-	Registru şi baza de date Reclamatii si sesizari, în format electronic
-	Registrul Încheieri contracte, in format scris

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a –Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a), incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.a.- Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni ca urmare a solicitilor , raportat la numarul total de solicitări

AMRSP

-	Indicatorul 1.2.d. – Procentul de solicitări de la lit.c), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare
-	Indicatorul 1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*				*Nr. contracte încheiate*			
		IP	*PF*	*AL\AP*	*AE*	*IP*	*PF*	*AL\AP*	*AE*
0	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
1	*Ianuarie*	***3***	***42***	***3***	***72***	***3***	***42***	***3***	***72***
2	*Februarie*	***0***	***33***	***5***	***99***	***0***	***33***	***5***	***99***
3	*Martie*	***1***	***46***	***3***	***78***	***1***	***46***	***3***	***78***

A rezultat un procent de **100%**

Indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la 1.a. incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice, toate contractele sunt incheiate in mai putin de 10 zile**:

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitari*	*Rezolvate <10 zile*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***120***	***120***
2	*Februarie*	***137***	***137***
3	*Martie*	***128***	***128***

A rezultat un procent de **100%**

Indicatorul **1.2.a. - Nr. de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari**:

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. total de recipiente asigurate*				*Nr. recipiente solicitate*			
		140 l	*240 l*	*1,1mc metal*	*1,1 mc plastic*	*120 l*	*240 l*	*1,1 mc metal*	*1,1 mc plastic*
0	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
1	*Ianuarie*	***3***	***88***	***29***	***0***	***3***	***149***	***29***	***0***
2	*Februarie*	***-***	***78***	***11***	***0***	***-***	***192***	***11***	***0***
3	*Martie*	***-***	***26***	***24***	***0***	***-***	***110***	***24***	***0***

Indicatorul **1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate**:

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*
0	*1*	*2*	*3*
1	*Ianuarie*	***12***	***12***
2	*Februarie*	***18***	***18***
3	*Martie*	***2***	***2***

Indicatorul **1.2.d. – Procentul de solicitări de la lit.c), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucrătoare**:

Nr. Crt.	*Luna*	*Nr. solicitări*	*Rezolvate în <5 zile*
0	*1*	*2*	*3*
2	*Ianuarie*	***12***	***12***
3	*Februarie*	***18***	***18***
4	*Martie*	***2***	***2***

4.7.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 in trimestrul II - 2014

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 23.07.2014 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2014		
			Apr	Mai	Iun
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*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*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*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*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*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*-*	*-*	*-*
	Stradal		*-*	*-*	*-*
	Alte categorii		*-*	*-*	
	Total trimestru		**0**		
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		*60,39*	*100*	*0*
	140 mc menajer		*100*	*-*	*0*
	240 mc menajer		*100*	*26,67*	*5,45*
	Total trimestru		**65,65**		
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*	*-*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*-*	*-*
	Total trimestru		**100**		

AMRSP

1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*0*	*80*	*60*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*0*	*66,67*
	Agenţi economici		*71,73*	*100*	*-*
	Instituţii publice		*100*	*-*	*-*
	Total trimestru		**78,57**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*100*	*50*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*25*	*0*	*100*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*100*	*-*	*-*
	Total trimestru		**75,15**		
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		*-*	*-*	*-*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		*-*	*-*	*-*
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică		*-*	*-*	*-*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,58*	*1,87*	*1,56*
	Total trimestru		**2,03**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,41*	*1*	*0,80*
	Total trimestru		**1,06**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru				
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deşeuri colectată**	%	*79,14*	*78,52*	*81,88*
	Total trimestru		**79,84**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*20,86*	*21,48*	*18,12*
	Total trimestru		**20,15**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*2,34*	*1,03*	*0,94*

AMRSP

	Total trimestru		**1,31**		
1.3	**Facturarea si 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*	*0,019*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,089*	*0,300*	*0,263*
	Agenti economici		*0*	*0*	*0,0004*
	Institutii publice				
	Total trimestru		**0,074**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*58,82*	*11,11*
	Total trimestru		**83,87**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*152,20*	*48,81*	*103,95*
	Total trimestru		**88,71**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,0003*	*0,0001*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**0,0001**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%	25	10	25
	Total trimestru		**0,57**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**				
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	Total trimestru		**00**		
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 îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**				
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%			
	Total trimestru		**0**		

2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	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
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul II - 2014.

Astfel, in data de 20.08.2014, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului II - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

-	Centalizatorul reclamaţiilor pentru trimestrul II-2014
-	Centralizatorul pentru solicitarile de contracte din trimestrul II-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamaţii de la litera b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activităţi şi categirii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.o. - Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor total facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile
-	Indicatorul 1.4.a. - Numarul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe actiităţi şi categorii de utilizatori

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:

Aprilie 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***33***	**-**	***78***	***33***	**-**	***78***		

Procent pentru persoanele fizice	*100%*
Procent pentru asociaţii de propietari	*100%*
Procent pentru operatorii economici	*100%*

Mai 2014

Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	2	***31***	***2***	***74***	***2***	***31***	***2***	***74***	

Procent pentru persoanele fizice	***100%***

Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Iunie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***57***	***6***	***36***	***0***	***57***	***6***	***36***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		

Indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice**:									
Aprilie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***33***	***-***	***78***	***1***	***33***	***-***	***78***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Mai 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	2	***31***	***2***	***74***	***2***	***31***	***2***	***74***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Iunie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***57***	***6***	***36***	***0***	***57***	***6***	***36***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de proprietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari**:	
Menajer	
Aprilie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 154 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 93* *Au fost înregistrate un număr de 6 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 6* *Au fost înregistrate un număr de 25 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 25*
Mai 2014	*Au fost înregistrate un număr de 33 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 33* *Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 0* *Au fost înregistrate un număr de 150 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 304*
Iunie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 0* *Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 0* *Au fost înregistrate un număr de 55 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 3*

Procentul indicatorului este de **65,65%**

Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s–au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori**:				
Aprilie 2014				
Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Instit. Publice*	***2***	***2***	
2	*Pers. fizice*	***6***	***0***	
3	*As. Propr./Loc*	***8***	***8***	
4	*Operatori ec.*	***7***	***5***	
Mai 2014				
Nr.crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Instit. Publice*	***0***	***0***	
2	*Pers. fizice*	***5***	***4***	
3	*As. Propr./Loc*	***1***	***0***	
4	*Operatori ec.*	***1***	***1***	
Iunie 2014				
Nr. crt.	*Categ. utilizatori*	*Număr de reclamaţii*	*Reclamaţii justificate*	*Observatii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Instit. Publice*	***0***	***0***	
2	*Pers. fizice*	***10***	***6***	
3	*As. Propr./Loc*	***3***	***2***	
4	*Operatori ec.*	***0***	***0***	

Valoarea indicatorului **78,57%**

4.7.3 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 in trimestrul III - 2014

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 21.10.2014 *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim III 2014**		
			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*	*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*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
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*	*100*
	140 l menajer		*100*	*100*	*0*
	240 l menajer		*85*	*90*	*97*
	1,1 mc reciclabil				
	120 l reciclabil				
	240 l reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		**96,5**		
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*	-
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*100*	-
	Agenţi economici		*100*	-	*100*
	Instituţii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*67*	*100*	-
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	-
	Agenţi economici		*100*	-	-
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**93,4**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*50*	*100*	-
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	-
	Agenţi economici		*100*	-	*100*

AMRSP

	Instituţii publice		-	-	-
	Total trimestru		**9,7**		
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		-	-	-
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		-	-	-
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică		-	-	-
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	2,27	2,12	1,49
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**1,96**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea totală de deşeuri colectate (to)		*9862,52*	*8421,15*	*9853,35*
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate(to)		*88,98*	*145,52*	*208,46*
	Total trimestru		**1,6**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Valoare prestaţie		*775928,32*	*7649545,66*	*7507757,36*
	Valoare penalizare		*516860,46*	*255399,97*	*507745,37*
	Total trimestru				
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deşeuri colectată**	%	*79,96*	*75,71*	*82,72*
	Total trimestru		**79,46**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*20,04*	*24,29*	*17,28*
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**20,54**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de**	%	-	-	100

AMRSP

	reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori				
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice/stradal				
	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				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici/menajer				
	Instituţii publice/stradal				
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*2,24*	*1,86*	*2,46*
	Total trimestru		**2,19**		
1.3	**Facturarea si încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,029*	*0*	*0,029*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,191*	*0,048*	*0,188*
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		**0,177**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*100*	*50*
	Total trimestru		**84**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*120,34*	*54,02*	*281,57*
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**152**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise,**				

AMRSP

	raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori				
	Valoare totală facturi emise				
	Cantităţi servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
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**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru				
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**				
	Total trimestru				
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	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 îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**				
	Total trimestru		**-**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%			
	Total trimestru		**-**		

AMRSP

2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer				
	Stradal				
	Alte activitati				
	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
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul III - 2014.

Astfel, in data de 12.11.2014, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului III - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

-	Centalizatorul contracte încheiate aferent trim III-2014
-	Centralizatorul pentru solicitarile de contracte din trimestrul III-2014
-	Centralizator solicitări recipiente

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	1.2.a. - Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări
-	1.2.i.- Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi
-	2.2.c. - Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***35***	***1***	***72***	***0***	***35***	***1***	***72***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de propietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
August 2014									
Nr.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*

crt.	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***40***	***5***	***34***	***0***	***40***	***5***	***34***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de propietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***26***	***5***	***70***	***0***	***26***	***5***	***70***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de propietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		

Indicatorul **.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice**:									
Iulie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***35***	***1***	***72***	***0***	***35***	***1***	***72***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de propietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
August 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***40***	***5***	***34***	***0***	***40***	***5***	***34***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de propietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		
Septembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***26***	***5***	***70***	***0***	***26***	***5***	***70***	
Procent pentru persoanele fizice							***100%***		
Procent pentru asociaţii de propietari							***100%***		
Procent pentru operatorii economici							***100%***		

Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari**:	
Menajer	
Iulie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 16 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 16* *Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 2* *Au fost înregistrate un număr de 250 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 250*
August 2014	*Au fost înregistrate un număr de 11 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 11* *Au fost înregistrate un număr de 4 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 4* *Au fost înregistrate un număr de 239 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 239*
Septembrie 2014	*Au fost înregistrate un număr de 28 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 28* *Au fost înregistrate un număr de 0 solicitări de recipiente de 140l si s-au rezolvat 0*

	Au fost înregistrate un număr de 213 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 213

Procentul indicatorului este de **96,5%**

Indicatorul **1.2.i - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**:				
Denumire	*Iulie*	*August*	*Septembrie*	*Observaţii*
Valoarea prestaţiei	***7759284,32***	***7649545,66***	***7507757,36***	
Valoare penalizare	***516860,46***	***255399,97***	***507745,37***	

Indicatorul **1.2.c. - Numărul de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi**:				
Nr. crt	*Tip activitate*	*Nr. neconformităţi*	*Valoare penalităţi*	*Observaţii*
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	*Menajer*	***0***	***0***	
2	*Stradal*	***0***	***0***	
3	*Alte activităţi*	***0***	***0***	

Valoarea indicatorului ***0%.***

4.7.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 in trimestrul IV - 2014

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 3.02.2015 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2014*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanta ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV - 2014

Nr. crt.	**Denumire indicator de performanta**	**U.M**	**Trim. IV 2014**		
			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		-	-	-
	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		-	-	-
	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*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Total trimestru		**88,77**		
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*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	-	*100*
	Agenţi economici		-	-	*100*
	Instituţii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	-	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	-	*100*
	Agenţi economici		-	-	*100*
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*100*	-	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	-	*100*
	Agenţi economici		-	-	*100*
	Instituţii publice		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,53*	*2,82*	*2,70*
	Total trimestru		**2,68**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**1,69**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**10,28**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deşeuri colectată**	%	*84.24*	*79.14*	*84.16*
	Total trimestru		**82.51**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*15,76*	*20,86*	*15,84*
	Total trimestru		**17,49**		
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**	%	-	-	
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-**	%			

	au dovedit justificate				
	Total trimestru		**40**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**33,33**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*5.56*	*3.66*	*3.14*
	Total trimestru		**4.08**		
1.3	**Facturarea si încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,033**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*100*	*69,05*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*149,97*	*61,92*	*281,57*
	Total trimestru		**93,65**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**--**		
1.4	**Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activităţii si categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,00003**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Total trimestru		**91,66**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**				
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	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 îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**				
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%			
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				

AMRSP

	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
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. URBAN S.A. in sectorul 6, in trimestrul IV - 2014.

Astfel, in data de 19.02.2015, s-a desfasurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanţă realizati in cursul trimestrului IV - 2014.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

-	Centalizatorul contracte încheiate aferent trim IV-2014
-	Centralizatorul pentru solicitarile de contracte din trimestrul IV-2014
-	Centralizator modificari contractuale trim.IV-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice
-	1.1.c. - numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractual, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractual, rezolvate in 10 zile
-	1.2.f - numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale
-	1.2.i.- Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul in care au fost calculate valorile indicatorilor de performanta.
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. S-a verificat prin sondaj, modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

Indicatorul **1.1.a. - Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**:									
Octombrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***39***	***4***	***69***	***0***	***39***	***4***	***69***	
Noiembrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***18***	***4***	***70***	***0***	***18***	***4***	***70***	
Decembrie 2014									
Nr. crt.	*Solicitari încheiere contracte*				*Contracte incheiate*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	

	0	***18***	***8***	***47***	***0***	***18***	***8***	***47***	

Procentul indicatorului este de **100%**

Indicatorul **1.1.b. - procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice**:									
Octombrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***39***	***4***	***69***	***0***	***39***	***4***	***69***	
Noiembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***18***	***4***	***70***	***0***	***18***	***4***	***70***	
Decembrie 2014									
Nr. crt.	*Contracte incheiate*				*Contracte încheiate <10 zile*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	0	***18***	***8***	***47***	***0***	***18***	***8***	***47***	

Procentul indicatorului este de ***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**:									
Octombrie 2014									
Nr. crt.	*Nr modificari prevederi contractuale*				*Nr. solicitari modificari contractuale*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	12	***40***	***52***	***153***	***12***	***40***	***52***	***153***	
Noiembrie 2014									
Nr. crt.	*Nr modificari prevederi contractuale*				*Nr. solicitari modificari contractuale*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	5	***68***	***86***	***213***	***5***	***68***	***86***	***213***	
Decembrie 2014									
Nr. crt.	*Nr. solicitari modificari contractuale*				*Nr. solicitari modificari contractuale*				*Observatii*
	Instit. Publice	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	*Instit. Publice*	*Pers. fizice*	*As. Propr./Loc*	*Operatori ec.*	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	
	1	***28***	***39***	***191***	***1***	***28***	***39***	***191***	

Procentul indicatorului este de ***100%***

Indicatorul **1.2.f - numarul de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor central si locale**:
Procentul indicatorului este de **0%**

Indicatorul **1.2.i - penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**:
Procentul indicatorului este de **10,28%.**

S.C. URBAN S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2014

Denumire indicator de performanta	U.M	2014			
		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	%				
Total an					
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	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**100**			
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	%	*80,85*	*65,65*	*96,5*	*88,77*
Total trimestru		**82,69**			
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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.c - Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*100*	*78,57*	*93,4*	*100*
Total an		**92,99**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*100*	*75,15*	*9,7*	*100*
Total an		**71,21**			
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*0,06*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0,06**			
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*

AMRSP

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*2*	*2,03*	*1,96*	*2,68*
Total an		**2,16**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*1,20*	*1,06*	*1,6*	*1,69*
Total an		**1,38**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*10.025*	*79,84*	*-*	*10,28*
Total an		**25,035**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*80,59*	*20,15*	*79,46*	*82,51*
Total an		**65,67**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*19,41*	*100*	*20,54*	*17,49*
Total an		**39,35**			
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	%	*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*	*40*
Total an		**85**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*100*	*100*	*100*	*33,33*
Total an		**83,33**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*1,68*	*1,31*	*2,19*	*4,08*
Total an		**2,31**			
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	%	*0,202*	*0,0074*	*0,177*	*0,033*
Total an		**0,104**			
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	%	*83,87*	*83,87*	*84*	*100*
Total an		**87,93**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*86,37*	*88,71*	*152*	*93,65*

AMRSP

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**105,18**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		-	-	-	-
Total an		**-**			
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	%	*0,0011*	*0,0001*	-	*0,00003*
Total an		**0,00030**			
1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	*100*	*100*	-	*100*
Total an		**100**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*0,57*	*0,57*	-	*91,66*
Total an		**30,93**			
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*
Total an		**0**			
2.1.b - Numarul de încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate					
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*
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*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			

AMRSP

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2014

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	*72,82*	*83,16*	*86,95*	*85,48*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*93,17*	*97,41*	*98,97*	*96,77*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	82,10				100				100								100			
2	1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	*89,73*	*95,71*	*95,75*	*97,17*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*95,36*	*95,88*	*99,77*	*99,02*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	94,59				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	*94,74*	*93,51*	*94,15*	*88,33*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*99,39*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	92,68				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	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*0*	*0*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
	Total an	100				100				100				100				0			
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*	*80,85*	*65,65*	*96,5*	*88,77*
	Total an	100				100				100				100				82,69			
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	*0*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	100				100				100				100				100			
7	1.2.c.- ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	*0*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*5*	*3*	*3*	*3*	*100*	*100*	*0*	*0*	*98,14*	*97,49*	*98,25*	*98,31*	*100*	*78,57*	*93,4*	*100*
	Total an					3,5				100				98,04				92,99			
8	1.2.d.- procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	*0*	*50*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*100*	*95,96*	*93,71*	*96,65*	*92,97*	*100*	*75,15*	*9,7*	*100*
	Total an	75				100				100				94,82				71,21			
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*	*0*	*0*	*0*	*0*	*63,14*	*63,14*	*90,78*	*64,37*	*50*	*-*	*0*	*0*	*0,06*	*0*	*0*	*0*
	Total an	0				0				70,35				12,5				0,06			
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*	*-*	*-*	*-*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*-*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
	Total an	0				0				0				0				0			
11	1.2.g.- cantitatea de deseuri colectate 168elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*2,95*	*3,46*	*2,60*	*2,91*	*0,68*	*0,99*	*0,546*	*1,88*	*0*	*0*	*33,33*	*33,33*	*8,44*	*8,44*	*8,19*	*2,84*	*2*	*2,03*	*1,96*	*2,68*
	Total an	2,98				1,024				33,33				6,97				2,16			
12	1.2.h.- cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*21,62*	*41,50*	*42,45*	*37,25*	*7,56*	*11*	*3,47*	*4,35*	*0*	*0*	*32,11*	*36,30*	*0,55*	*0,55*	*0,40*	*0,29*	*1,20*	*1,06*	*1,6*	*1,69*

AMRSP

	Total an	**35,75**				**6,59**				**34,20**				**0,44**				**1,38**			
13	**1.2.i.- penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati**	*-*	*-*	*-*	*0*	*-*	*-*	*-*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*-*	*-*	*10.025*	*79,84*	*-*	*10,28*
	Total an	**0**				**0**				**0**				**0**				**25,035**			
14	**1.2.j.- cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*100*	*100*	*100*	*100*	*83,42*	*81,89*	*84,16*	*85,51*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*80,59*	*20,15*	*79,46*	*82,51*
	Total an	**100**				**83,74**				**100**				**100**				**65,67**			
15	**1.2.k.- cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*10,04*	*7,20*	*6,60*	*2,91*	*16,57*	*18,11*	*15,84*	*14,48*	*1,35*	*1,35*	*50*	*50*	*5,41*	*4,88*	*5,86*	*5,92*	*19,41*	*100*	*20,54*	*17,49*
	Total an	**6,68**				**16,25**				**25,65**				**5,51**				**39,35**			
16	**1.2.l.- Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categ de utilizatori**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**100**				**100**				**100**				**100**				**100**			
17	**1.2.m.- Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2l. care s-au dovedit justificate**	*7,09*	*29,17*	*33,33*	*66,67*	*10*	*3*	*3*	*3*	*100*	*100*	*73,88*	*75*	*100*	*90*	*97,41*	*92,45*	*100*	*100*	*100*	*40*
	Total an	**34,05**				**4,75**				**87,22**				**94,95**				**85**			
18	**1.2.n.- procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice**	*5,56*	*85,71*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*95,35*	*94,44*	*92,92*	*87,76*	*100*	*100*	*100*	*33,33*
	Total an	**63,75**				**100**				**100**				**92,61**				**83,33**			
19	**1.2.o.- valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile**	*-*	*-*	*-*	*-*	*0,73*	*1,16*	*0,71*	*0,91*	*0,19*	*0,19*	*4333722*	*16.641,91*	*0,79*	*0,90*	*0,75*	*0,60*	*1,68*	*1,31*	*2,19*	*4,08*
	Total an	**0**				**0,87**				**11,15**				**0,76**				**2,31**			
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*	*0,096*	*0,10*	*0,15*	*0*	*0*	*O*	*0*	*0,096*	*0,085*	*0,043*	*0,06*	*0,202*	*0,0074*	*0,177*	*0,033*
	Total an	**0**				**0,008**				**0**				**0,071**				**0,104**			
21	**1.3.b.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile**	*21,43*	*63,64*	*45,45*	*Nu este cazul*	*0*	*100*	*100*	*100*	*0*	*0*	*0*	*0*	*85,33*	*70,42*	*90,91*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**43,59**				**100**				**0**				**86,66**				**100**			
22	**1.3.c.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate**	**28,57**	**63,64**	**63,64**	**100**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	*95,83*	*83,53*	*83,02*	*81,48*	*83,87*	*83,87*	*84*	*100*
	Total an	**63,96**				**0**				**100**				**85,96**				**87,93**			
23	**1.3.d.- valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori**	*-*	*-*	*-*	*-*	*65,16*	*65,16*	*66,72*	*68,13*	*102,36*	*102,36*	*119,04*	*102,56*	*0*	*-*	*-*	*-*	*86,37*	*88,71*	*152*	*93,65*
	Total an	**-**				**66,29**				**106,58**				**0**				**105,18**			
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*	*100*	*100*	*100*	*100*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*
	Total an	**-**				**100**				***100***				**-**				**-**			
1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor																					
25	**1.4.a.- numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori**	*0,36*	*0,31*	*0,36*	*0,37*	*0,001*	*0,001*	*0,001*	*0,001*	*0,82*	*0,82*	*0*	*0*	*0,12*	*0,014*	*1,660*	*0,02*	*0,0011*	*0,0001*	*-*	*0,00003*
	Total an	**0,35**				**0,001**				**0,82**				**0,45**				**0,00030**			
26	**1.4.b.- procentul din totalul de la 1.4.a,, la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*95,65*	*95,83*	*88,24*	*100*	*100*	*-*	*100*
	Total an	**100**				**100**				**100**				**94,93**				**100**			

AMRSP

27	1.4.c.- procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat	*7,63*	*0,64*	*0,27*	*0,23*	*10*	*5*	*5*	*5*	*100*	*100*	*0*	*0*	*100*	*56,52*	*84,85*	*70,83*	*0,57*	*0,57*	-	*91,66*
	Total an	2,19				6,25															
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*
	Total an	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*
	Total an	-				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*
	Total an	-				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*
	Total an	-				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*
	Total an	-				0				0				0				0			

AMRSP

Tabel cu evolutia Indicatorilor de Performanta pentru anii 2013-2014

Indicatori de performanta	SC COMPANIA ROMPREST SERVICE SA			SC SUPERCOM SA			SC ROSAL GRUP SA			SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA			SC URBAN SA		
	Valoare an 2013 %	Valoare an 2014 %	Evolutie	Valoare an 2013 %	Valoare an 2014 %	Evolutie	Valoare an 2013 %	Valoare an 2014 %	Evolutie	Valoare an 2013 %	Valoare an 2014 %	Evolutie	Valoare anl 2013 %	Valoare an 2014 %	Evolutie
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*12*	*13*	*14*	*15*	*16*	*17*	*18*	*19*
1.1.a -Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	*34,25*	*82,10*	***+ 47,85%***	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*96,603*	*96,58*	***-0,02%***	*100*	*100*	-
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	*83*	*94,59*	***+ 11,59%***	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*95,56*	*97,50*	***+1,94%***	*100*	*100*	-
1.1.c. -Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile	*94,5*	*92,68*	***- 1,82%***	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*97,71*	*99,84*	***+2,13%***	*100*	*100*	-
1.1.d.- Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate si activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de avtivitati	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*88,75*	*100*	***+11,25%***	*100*	*0*	-
Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate															
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*	-	*79,6*	*82,69*	***+3,09%***
1.2.b.- Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*98,95*	*100*	***+1,05%***
1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	*50*	*100*	***+50%***	*6,33*	*3,5*	***-2,83%***	*78,45*	*100*	***+21,55***	*89,73*	*98,04*	***+8,31%***	*95,58*	*92,99*	***-2,59%***
1.2.d.- Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	*100*	*75*	***-25%***	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*98,80*	*94,82*	***-3,98%***	*98,15*	*71,21*	***-26,94%***
1.2.e.- Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice	*7*	*0*	***-7%***	*0*	*0*	-	*0*	*70,35*	***+70,35%***	*0*	*12,5*	***+12,5%***	*43,33*	*0,06*	***-43,27%***
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*	-	*0*	*0*	-	*100*	*0*	***-100%***	*39,82*	*0*	***-39,82%***
1.2.g.- Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*2,5*	*2,98*	***+0,48%***	*1,46*	*1,024*	***-0,43%***	*13,86*	*33,33*	***+19,47%***	*8,50*	*6,97*	***-1,53%***	*6,81*	*2,16*	***-4,65%***
1.2.h.- Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*9,5*	*35,75*	***+26,25%***	*3,065*	*6,59*	***+3,52%***	*5,36*	*34,20*	***+28,84%***	*0*	*0,44*	***+0,44%***	*1,115*	*1,38*	***+0,27%***
1.2.i.- Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	*23,63*	*25,035*	***+1,40%***
1.2.j.- Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*100*	*100*	-	*84,77*	*83,74*	***+1,03%***	*100*	*100*	-	*100*	*100*	-	*78,29*	*65,67*	***-12,62%***
1.2.k.- Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la	*13,25*	*6,68*	***-6,57%***	*15,30*	*16,25*	***+0,95%***	*0*	*25,65*	***+25,65%***	*22,49*	*5,51*	***-16,98%***	*22,12*	*39,35*	***+17,23%***

AMRSP

cantitatea totala de deseuri colectate															
1.2.l.- Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	*99,5*	*100*	***+0,5%***	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	***-***
1.2.m. -Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	*4,5*	*34,05*	***+29,55%***	*10*	*4,75*	***-5,25%***	*33,33*	*87,22*	***+53,89%***	*93,83*	*94,95*	***+1,12%***	*98,27*	*85*	***-13,27%***
1.2.n.- Procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	*60,5*	*63,75*	***+3,70%***	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*-*	*87,26*	*92,61*	***+5,35%***	*98,45*	*83,33*	***-15,12%***
1.2.o.- Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	*0*	*0*	***-***	*0,81*	*0,87*	***-0,06%***	*16,56*	*11,15*	***+5,41%***	*11,55*	*0,76*	***-10,79%***	*2,035*	*2,31*	***+0,28%***
Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor															
1.3.a.- Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	*0*	*0*	*_*	*0*	*0,008*	***+0,008%***	*0,019*	*0*	***-0,019%***	*0,15*	*0,071*	***-0,079%***	*1,53*	*0,104*	***-1,46%***
1.3.b.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	*30*	*43,59*	***+13,59%***	*100*	*100*	*-*	*100*	*0*	***-100%***	*85,26*	*86,66*	***+1,4%***	*75,15*	*100*	***+24,85%***
1.3.c.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	*30*	*63,69*	***+33,69%***	*0*	*0*	*-*	*100*	*100*	*-*	*84,40*	*85,96*	***+1,56%***	*75,15*	*87,93*	***+12,78%***
1.3.d.- Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	*0*	*-*	***-***	*74,95*	*66,29*	***-8,66%***	*83,85*	*106,58*	***+22,73%***	*100,23*	*-*		*59,63*	*105,18*	***+45,55%***
1.3.e.- Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori	*0*	*-*	***-***	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*-*	*41,92*	*-*		*0*	*-*	***-***
Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor															
1.4.a.- Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	*0,14*	*0,35*	***+0,21%***	*0,01*	*0,001*	***-0,99%***	*0,158*	*0,82*	***+0,66%***	*75*	*0,45*	***-74,55%***	*43,83*	*0,00030*	***-***
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*	*100*	***+1%***	*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*-*	*100*	*94,93*	***-5,07%***	*100*	*100*	***-***
1.4.c.- Procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat	*4,25*	*2,19*	***-2,06%***	*55*	*6,25*	***-48,75%***	*96,25*	*100*	***+3,75%***	*100*	*78,05*	***-21,95%***	*69,25*	*30,93*	***+38,32%***
Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului															
2.1.a.- Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	*0*	*-*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	***-***
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*	***-***
Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare\prestare															
2.2.a.- Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	*0*	*-*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	***-***
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*	***-***
2.2.c.- Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	*0*	*-*		*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	*-*	*0*	*0*	***-***

AMRSP

Capitolul 5. Situatia actuala a serviciului de salubrizare, concluzii

Prima si principala observatie este ca nu exista infrastructura pentru desfasurarea si functionarea serviciului care sa detina statutul juridic de proprietate publica a municipalitatii, asa cum exista pentru celelalte servicii publice din Municipiul Bucuresti. In aceste conditii activitatile specifice serviciului public de salubrizare desfasurate de operatorii serviciului sunt efectuate cu dotarile fiecarui operator in parte, existand si parti ale unei infrastructuri ca de exemplu, rampele de depozitare controlata a deseurilor menajere, sau uneri rampe de sortare,apartinand unor societati cu capital privat cu care operatorii au incheiate contracte de folosinta sau chiar in proprietatea acestor operatori. De aceea consideram ca este esential ca in viitoarea strategie locala privind desfasurarea si dezvoltarea serviciului integrat de salubrizare sa se prevada investitii imporatnte pentru constituirea unei infrastructuri proprii a municipalitatii adecvata pretentiilor comunitatii europene, nationale si locala, pentru realizarea unui serviciu de salubrizare competitiv.

Este nevoie de organizarea unor centre de colectare selectiva a deseurilor menajere si de alta natura , este nevoie de rampe de sortare a deseurilor in vederea valorificarii intr-o proportie mult mai mare a acestora, inclusiv prin instalatii de compostare, este nevoie de instalatii si statii de incinerare a deseurilor pentru valorificarea energetica a acestora si nu in ultimul rand este nevoie de rampe ecologice de depozi.tare controlata a fractiilor de deseuri rezultate in urma sortarii , reciclarii si valorificarii sub alte forme a acestora.

Starea de salubrizare la nivelul intregului municipiu nu poate fi declarata de foarte buna calitate, activitatile de salubrizare putandu-i-se atribui o stare satisfacatoare. De exemplu, in sectorul 5 administratia publica locala s-a manifestat dezinteres fata de aspectele de curatenie in general, datorita acestui fapt municipalitatea a hotarat ca activitatea de salubrizare stradala sa fie asigurata din sursele sale financiare de catre S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE SA , iar activitatea de colectare a deseurilor menajere de la asociatiile de locatari si casele particulare sa fie prestata de catre S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU SA.

Alte cauze care defavorizeaza gradul de calitate al serviciului public de salubrizare sunt intre altele:

-	depozitarea necontrolata a deseurilor, in special de catre persoanele cu venituri modeste, care nu au incheiate contracte cu operatorii de salubritate;
-	lipsa de educatie ecologica si de spirit civic a multor cetateni, care confunda spatiul public cu locul unde pot fi aruncate tot felul de deseuri;
-	deficiente existente in activitatea unor operatori de salubritate;
-	lipsa unor programe unitare de educare, stimulare si constientizare a populatiei, care sa fie desfasurate atat de catre operatorii de salubritate, cat si de catre autoritatile locale, in scopul colectarii selective a deşeurilor şi a preîntâmpinării depozitării necontrolate a deseurilor; în momentul de faţă, se desfasoara doar programe-pilot, la nivelul sectoarelor municipiului Bucuresti.

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 acestora.

Statisticile privind gestionarea deşeurilor în România 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.

Practicile dobândite în gestionarea necorespunzătoare a deşeurilor, moştenite din trecut, utilizate şi în prezent în România, au condus la neconformarea unui număr mare de depozite şi la depozitarea inadecvată a unor cantităţi considerabile de deşeuri care continuă să fie produse.

Depozitarea constituie principala metodă de eliminare a deşeurilor municipale.

Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea selectivă a deşeurilor şi reciclarea acestora 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.

Colectarea selectivă este făcută doar în anumite centre pilot şi multe din materialele reciclabile sunt pierdute prin depozitare. Doar o mică parte din acestea sunt folosite ca materie primă secundară şi reciclate.

AMRSP

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.
Cu privire la taxa de salubrizare menajeră, modul de plată nu este unitar pe întreg Municipiul Bucuresti, cetăţenii de la sectoarele 1 si 3, neplătind taxa de salubrizare menajeră.
Realizarea unei igiene urbane de o calitate mai bună implica, în principal, minimizarea cantităţilor de gunoi, care se poate realiza prin sistemul de colectare selectivă a deşeurilor menajere, acţiune ce necesita, nu numai o colaborare intre toţi factorii implicati în acest proces (administraţie locală, operatori de salubritate, ONG), dar şi participarea activă a populaţiei. Acesta reprezintă, de fapt, unul dintre obiectivele pe care şi le-a propus P.L.A.M. la nivelul Municipiului Bucureşti, pentru atingerea căruia au fost înaintate proiecte de informare şi de constientizare a populaţiei privind necesitatea şi importanţa colectării selective a deşeurilor menajere.
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
Referitor la Regulamente şi Caiete de Sarcini ale Serviciului Public de Salubritate, facem precizarea ca în data de 08.07.2014 a fost publicată Legea nr. 99 pentru modificarea şi completarea serviciului de salubrizare a localităţilor, care a generat initiativa 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 şi operatorilor locali de salubrizare. Acţiunea trebuie să vizeze şi elaborarea Caietului de Sarcini al Servicilui Local de Salubrizare al Municipiului Bucureşti, care nu a fost elaborat şi aprobat pana în prezent.
Referitor la analiza evoluţiei indicatorilor de Performanţă ai Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti , analiza efectuata prin compararea valorilor din anul 2013-2014 la fiecare operator de salubritate în parte, putem trage urmatoarele concluzii:
-La indicatorul 1.2.a. care se refera la numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numărul total de solicitari, o prima constatare se referă la faptul ca nu toţi operatorii serviciului evalueaza şi calculează valorile acestui indicator în acelasi fel, în sensul ca S.C. Urban S.A. determină valoarea indicatorului prin raportarea numărului de recipiente asigurate justicat utilizatorilor, la numărul total de recipiente rezultat din solicitările utilizatorilor, pe când ceilalţi operatori ai serviciului au stabilit valorile acestui indicator sub o alta procedură, care presupune în prima etapa stabilirea numărului de recipiente asigurate , care sunt considerate ca număr de recipiente solicitate, desi numărul de recipiente din solicitările operatorilor este diferit şi întodeauna mai mare. Având în vedere aceste diferenţe de abordare, se va prezenta tuturor operatorilor din Bucureşti o procedură unitara de evaluare a acestui indicator.
-Acelaşi lucru trebuie impus şi la indicatorul 1.2.b.- Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.
-La indicatorii 1.2.b si 1.2.c - Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate, s-a constatat că procedurile operatorilor de calcul al acestor valori nu sunt corecte, întrucat nu ţine seama de o relaţie logica între numărul reclamaţiilor rezolvate şi numărul reclamaţiilor justificate. întodeauna valorile indicatorului 1.2.b sunt sub valorile calculate pentru indicatorului 1.2.c ,pentru că în mod normal un operator nu ar trebui să rezolve decât reclamaţiile justificate. Din valorile calculate, la aceşti doi indicatori, de fiecare operator în parte, valorile înregistrate la indicatorul 1.2.b., sunt peste valorile prezentate la indicatorul 1.2.c , ceea ce ar însemna că operatorii ar rezolva, nu numai reclamatiile justificate, ci şi alte reclamaţii chiar dacă nu sunt justificate.
- Exista o grijă permanentă din partea operatorilor de creştere a gradului de colectare selectivă a deşeurilor. Aşa cum rezultă din datele prezentate la indicatorul 1.2.g.- Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**,** se evidentiează eforturi îmbunatăţite pentru aceasta activitate .

- Constatarea prezentată la indicatorii 1.2.b si 1.2.c privind relaţia între aceşti doi indicatori este valabilă şi pentru 1.2.l.- Numărul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori si 1.2.m.- Ponderea din numărul de reclamaţii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate**,** în sensul că valorile înregistrate la indicatorul 1.2.m, vor fi maximale pentru indicatorul 1.2.l.
- Referitor la indicatorii de calitate privind activitatea de facturare se constată un interes de rezolvare în termene scurte (de pana la 10 zile) a majorităţii reclamaţiilor utilizatorilor, cum de altfel sunt înregistrate progrese şi în ceea ce priveşte duratele de răspuns la sesizările utilizatorilor.

În concluzie, pentru o imagine clară a calităţii serviciilor prestate, exprimată prin valori ale indicatorilor de performanţă, va trebui să prezentăm tuturor operatorilor proceduri unitare de evaluare pentru anul 2015.

AMRSP