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

Secţiunea III
Raportul de monitorizare şi evaluare a Serviciului Integrat de Salubrizare Locală
(01.01.2016 – 31.12.2016)

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) este o institutie autonoma, neguvernamentala, non profit, infiintata de cele doua Parti ale *Contractului de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti, in calitate de Concedent, si SC Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti* ca institutie independenta, care asigura arbitrajul intern si international, monitorizarea si reglementarea *Contractului de Concesiune* ca Autoritate de Reglementare Tehnica.

Partile *Contractului de Concesiune* au decis in anul 2009 extinderea activitatii AMRSP in domeniul serviciului de alimentare cu energie termica prin validarea HCGMB nr. 339 / 30.09.2009.

Ulterior, Partile *Contractului de Concesiune* au decis extinderea activitatii AMRSP in domeniul tuturor serviciilor comunitare de utilitati publice aflate in responsabilitatea Municipiului Bucuresti, prin validarea HCGMB nr. 112 / 30.08.2012 (*serviciul integrat de salubrizare locala, serviciul integrat de iluminat public, serviciul integrat de transport public local (inclusiv serviciul de transport persoane in regim de taximetrie))*

Pentru transparenta activitatii, in conformitate cu *Contractul de Concesiune*, Anexa C art.10.4 si art.11, AMRSP depune spre informare Consiliului General al Municipiului Bucuresti, in fiecare an pana la data de 31.05. **Raportul anual**, auditul independent si situatiile financiare.

Prin Statutul sau, AMRSP a fost mandatata sa elaboreze si sa prezinte autoritatilor publice locale ale Municipiului Bucuresti propuneri de reglementari locale si proceduri pentru aplicarea normelor nationale si locale in contractele incheiate cu operatorii si sa monitorizeze si sa realizeze coordonarea aplicarii acestora, astfel incat serviciile sa satisfaca necesitatile utilizatorilor.

Institutia efectueaza analize, studii, rapoarte, prognoze, consultanta si expertiza in vederea realizarii urmatoarelor obiective si atributii:

- *monitorizarea realizarii indicatorilor de performanta a operatorilor ;*
- *conformarea operatorilor la obligatiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB si prin contractele si conventiile aferente ;*
- *reglementarea activitatii serviciilor publice aferente pe teritoriul Muncipiului Bucuresti ;*
- *intocmirea, actualizarea si gestionarea bancilor de date in domeniul serviciilor publice aferente ;*
- *alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea si autogestionarea serviciilor publice aferente, precum si stimularea initiativei si motivarea introducerii tehnologiilor performante ;*
- *propunerea politicilor de preturi in domeniul serviciilor publice aferente ;*
- *asigurarea expertizei tehnice pentru rezolvarea disputelor dintre utilizatori si operatori, prin analiza impartiala a situatiilor pe cale amiabila.*

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. 18**
	2.4 Finantarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiul Bucuresti	**Pag. 18**
	2.5 Operatorii serviciului integrat de salubrizare locala din Municipiul Bucuresti	**Pag. 19**
Capitolul 3	**Functionarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locala in Municipiului Bucuresti**	**Pag. 28**
	3.1 Principii	**Pag. 28**
	3.2. Obiective	**Pag. 28**
	3.3. Strategii	**Pag. 28**
	3.4. Activitatile specifice serviciului integrat de salubrizare locala	**Pag. 32**
	3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locala in Municipiul Bucuresti	**Pag. 35**
Capitolul 4	**Activitatea de urmarire a aplicarii reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubizare Locala desfasurata de AMRSP (01.01.2016 - 31.12.2016)**	**Pag. 45**
	4.1. Elaborarea Indicatorilor de Performanta ai Serviciului public Integrat de Salubrizare Locala	**Pag. 45**
	4.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in anul 2016	**Pag. 47**
	4.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare realizati in sectorul 2 in anul 2016	**Pag. 88**
	4.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 in anul 2016	**Pag. 121**
	4.5. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in anul 2016	**Pag. 154**
	4.6. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 5 in anul 2016	**Pag. 209**
	4.7. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 in anul 2016	**Pag. 209**
Capitolul 5	**Situatia actuala a serviciului de salubrizare, concluzii**	**Pag. 273**

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

Autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale au competente exclusive în ceea ce priveşteînfiinţarea, organizarea, gestionarea şi coordonarea serviciului de salubrizare a localităţilor.
Serviciul public de salubrizare al Municipiului Bucureşti face parte din sfera serviciilor comunitare de utilităţi publice şi se desfasoară sub controlul şi conducerea administratiei publice locale în scopul salubrizării localităţii.
Serviciul public de salubrizare se organizează pentru satisfacerea nevoilor populaţiei, ale instituţiilor publice şi ale agentilor economici de pe teritoriul Municipiului Bucureşti. Organizarea, functionarea si exploatarea serviciului de salubrizare, se face în conditiile prevazute de Legea serviciilor comunitare de utilitati publice nr.51/2006 cu modificările şi completarile ulterioare, cât şi legii specifice – Legea serviciului de salubrizare a localităţilor nr.101/2006 cu modificările şi completarile ulterioare.
Pana in anul 1997- Serviciul public de Salubrizare in Municipiul Bucureşti s-a realizat de catre Regia de Salubritate Urbană Bucureşti - RASUB.
În anul 1997 - a fost infiintată Compania S.C. REBU prin transformarea RASUB, având ca acţionari Consiliul General al Municipiului Bucureşti si firma germana RWE-Entsorgung AG parte din grupul de firme RER România SRL. Compania işi desfasoară activitatea în baza Contractului de prestări servicii publice de salubrizare încheiat cu Consiliul General al Municipiului Bucureşti la data de 18.08.1997,completat şi modificat prin acte adiţionale.
În anul 1999-Consiliul General al Municipiului Bucureşti a mandatat Executivul sa negocieze şi să încheie un act adiţional la Contractul de prestari servicii dintre Consiliul General şi S.C. REBU S.A.
- În baza H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999, Primaria Municipiului Bucureşti a organizat licitaţie publică pentru prestarea serviciului de salubrizare pe raza sectoarelor 2, 3 si 6.
Astfel, la încheierea contractelor de prestari servicii pentru sectoarele 2, 3 si 6, operatorul existent la nivelul Municipiului Bucureşti şi anume SC REBU SA, trebuie să execute serviciul de salubrizare pentru sectoarele 1,4 şi 5.
-În anul 2001 a fost emisă H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare.

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

2.1. Infrastructura serviciului integrat de salubrizare locală

Serviciul de salubrizare se realizează prin intermediul unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice care, împreună cu mijloacele de colectare şi transport al 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 construcţii, instalaţii 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 locală

Legea nr. 51 / 2006

Aceasta lege stabileşte cadrul juridic si instituţional unitar, obiectivele, competentele, atributiile şi instrumentele specifice necesare infiinţării, organizării, gestionării, finantării, exploatării, monitorizarii şi controlului furnizării/prestării reglementate a serviciilor comunitare de utilităţi publice.

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

- alimentarea cu 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 aplică serviciilor comunitare de utilitati publice, înfiintate, organizateşi furnizate/prestate la nivelul comunelor, oraşelor, municipiilor, judeţelor, Municipiului Bucureşti si, după caz, în condiţiile legii, la nivelul subdiviziunilor administrativ-teritoriale ale municipiilor sau la nivelul asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară, sub conducerea, coordonarea, controlul şi responsabilitatea autorităţilor administraţiei publice locale, dacă prin legi speciale nu s-a stabilit altfel.

În termen de un an de la data intrării în vigoare a acestei legi, autorităţile administraţiei publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilităţi publice, în conformitate cu modalităţile de gestiune prevăzute la art. 23 alin.(2), conform caruia "*Gestiunea serviciilor de utilităţ i publice se organizeaza şi se realizează în urmatoarele modalităţi:*

- gestiune directă

- gestiune delegată"

"*Constituie contravenţie în domeniul serviciilor de utilitati publice şi se sancţionează cu amendă 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. 99/2014 pentru modificarea şi competarea Legii serviciul de salubrizare a localităţilor nr.101/2006

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

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

(i) serviciul public de salubrizare cuprinde urmatoarele activităţi:

- Precolectarea, colectarea si transportul deseurilor municipale, inclusiv ale deseurilor toxice periculoase din deseurile menajere, cu exceptia celor cu regim special
- 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 organizează şi functionează pe baza urmaătoarelor 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) Autorităţile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale elaboreaza şi aprobă strategiile locale cu privire la dezvoltarea şi funcţionarea pe termen mediu şi lung a serviciului de salubrizare, ţinând seama de prevederile legislaţiei în vigoare, de documentatiile de urbanism, amenajarea teritoriului şi protecţia mediului, precum şi de programele de dezvoltare economico-socială a unitatilor administrativ-teritoriale.

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

- 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) Autorităţile deliberative ale unitatilor administrativ-teritoriale au competente exclusive în ceea ce priveşte înfiintarea, organizarea, gestionarea şi coordonarea serviciului de salubrizare a localităţilor, avand urmatoarele atribuţii în domeniu:

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

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 Utilităti 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 realizează în conditiile Legii nr. 51/2006, prin următoarele modalităţi:
- gestiune directa
- gestiune delegata

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

- Autorităţile deliberative ale 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 şi a legislaţiei în vigoare referitoare la serviciul de salubrizare.

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

Obiectul acestei legi constă în obligaţia colectării selective a deşeurilor în instituţiile publice, astfel cum sunt definite în Legea nr. 500/2002 privind finanţele publice, cu modificarile şi completările ulterioare, precum şi în instituţiile în care statul este acţionar majoritar (instituţii publice).

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

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

Organizarea şi operationalizarea colectarii selective în instituţiile publice se realizează:

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

- Fiecare instituţie publică este obligată ca, în termen de 90 de zile de la intrarea în vigoare a Legii nr. 132/2010, să încheie un contract de predare a deşeurilor colectate selectiv cu un operator economic autorizat, care să garanteze predarea acestora în vederea reciclării şi tratării corespunzatoare, conform legislaţiei specifice în domeniu, fie prin forţe proprii, fie prin delegarea responsabilităţii către terţi.
- În cazul în care instituţia publică deleagă responsabilitatea încheierii contractului de predare a deşeurilor colectate selectiv, obligativitatea încheierii contractului de predare a deşeurilor colectate selectiv revine terţei părţi, în termen de 90 de zile de la data intrării în vigoare a contractului dintre instituţia publică şi terţa parte.
- Operatorii economici cu care se vor încheia contractele de predare a deşeurilor colectate selectiv se supun autorizării în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- Fiecare institutie publica este obligata sa tina evidenta cantitatilor de deseuri colectate selectiv. Deşeurile colectate selectiv vor fi cântărite la predare, iar cantităţile vor fi consemnate într-un registru de evidenţă a deşeurilor colectate selectiv, conform modelului prevazut în anexa care face parte integranta din prezenta lege. Datele din registru vor fi raportate lunar către Agenţia Nationala pentru Protecţia Mediului.

Legea nr. 211 / 2011 privind regimul deşeurilor

Această lege stabileşte măsurile necesare pentru protecţia mediului şi a sănătăţii populaţiei, prin prevenirea sau reducerea efectelor adverse determinate de generarea şi gestionarea deşeurilor şi prin reducerea efectelor generale ale folosirii resurselor şi creşterea eficienţei folosirii acestora.

Autoritatea publică centrală pentru protecţia mediului ia în considerare principiile generale ale protecţiei mediului, precauţiei şi durabilităţii, fezabilităţii tehnice şi viabilităţii economice, protecţiei resurselor, precum şi impactul global asupra mediului, sanătăţii populaţiei, economiei şi societăţii, potrivit prevederilor specificate în aceasta lege.

In vederea prevenirii, reutilizării, reciclării şi a altor tipuri de valorificare a deşeurilor, autoritatea publică centrală pentru protecţia mediului promovează sau, dupa caz, propune masuri cu caracter legislativ ori nelegislativ prin care producătorul produsului, persoana fizică autorizată sau persoana juridica ce, cu titlu profesional, proiectează, produce, prelucrează, tratează, vinde ori importa produse este supus unui regim de raspundere extinsă a producătorului.

Nu fac obiectul acestei legi urmatoarele tipuri de deşeuri:

- apele uzate
- subprodusele de origine 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

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

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

- 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.

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

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

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

Sunt supuse prevederilor prezentei legi toate ambalajele introduse pe piaţă, indiferent de materialul din care au fost realizate şi de modul lor de utilizare în activităţile economice, comerciale, în

gospodăriile populaţiei sau în orice alte activităţi, precum şi toate deşeurile de ambalaje, indiferent de modul de generare.

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

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

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

Hotărârea are ca obiectiv prevenirea producerii de deşeuri de echipamente electrice si electronice, denumite în continuare DEEE, precum şi refolosirea, reciclarea şi alte forme de valorificare a acestora, astfel încât să se reduca volumul de deşeuri eliminate.
Aceasta hotărâre urmareşte îmbunătăţirea performanţelor privind protecţia mediului si sănătăţii populaţiei prin acţiunile desfăşurate de toţi operatorii implicaţi în ciclul de viaţă al echipamentelor electrice şi electronice, ca de exemplu: producători, importatori, distribuitori, consumatori şi, în particular, acei operatori economici care sunt direct implicaţi în tratarea deşeurilor de echipamente electrice şi electronice.
Transpune cerintele Directivelor Europene, obiectivele şi ţintele ce trebuie atinse gradual. Responsabilitatea finanţării colectării/ transportului şi eliminarii deşeurilor de echipamente electrice şi electronice (DEEE) din gospodării şi de la ceilalţi utilizatori revine producătorilor care introduc echipamente electrice şi electronice (EEE) pe piaţă după data de 31.12.2006.
Hotărârea se aplică categoriilor de echipamente electrice şi electronice prevazute în anexa nr. 1A,cu condiţia ca acestea să nu fie parte componenta a unui alt tip de echipament ce nu intra sub incidenţa acestei hotărâri.
Produsele incluse în categoriile menţionate la alin. (1) sunt prevazute în anexa nr. 1B din hotărâre.
Hotărârea Guvernului nr.448/2005 se aplică fără a se aduce atingere legislaţiei naţionale privind cerinţele de securitate şi sănătate, precum şi legislaţiei naţionale privind gestionarea deşeurilor.
Fac exceptie de la prevederile prezentei hotarari echipamentele care au legatură cu protectia intereselor privind securitatea 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 hotărâri.
Autoritaţile administraţiei publice locale au obligaţia de a colecta separat deşeurile de echipamente electrice şi electronice (DEEE) de la gospodăriile particulare şi de a pune la dispoziţia producatorilor spaţiile necesare pentru înfiintarea punctelor de colectare selectivă a acestora.

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

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

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

Hotărârea Guvernului Romaniei nr. 349/2005 privind depozitarea deşeurilor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Protecţia mediului constituie obligaţia şi responsabilitatea autorităţilor administraţiei publice centrale şi locale, precum şi a tuturor persoanelor fizice şi juridice.
Autorităţile administraţiei publice centrale şi locale prevad în bugetele proprii fonduri pentru îndeplinirea obligaţiilor rezultate din implementarea legislaţiei comunitare din domeniul mediului şi pentru programe de protecţie a mediului şi colaborează cu autorităţile publice centrale şi teritoriale pentru protecţia mediului în vederea realizării acestora.
- Desfăşurarea activităţilor existente precum şi începerea activităţilor noi cu posibil impact semnificativ asupra mediului se realizează numai în baza autorizaţiei/autorizatiei integrate de mediu.
Procedura de emitere a autorizaţiei de mediu şi lista activităţilor supuse acestei proceduri sunt stabilite prin ordin al conducătorului autorităţii publice centrale pentru protecţia mediului.
Pentru obţinerea autorizaţiei de mediu, activităţile existente, care nu sunt conforme cu normele şi reglementările de mediu în vigoare, sunt supuse bilanţului de mediu, la decizia autorităţii competente pentru protecţia mediului.
- Procedura de realizare a bilanţului de mediu este stabilită prin ordin al conducatorului autorităţii publice centrale pentru protecţia mediului.
Autorizaţia integrata de mediu se revizuieşte în condiţiile prevăzute de legislaţia specifică privind prevenirea şi controlul integrat al poluării.
- Acordul de mediu, autorizatia de mediu si autorizatia integrata de mediu se suspendă de către autoritatea emitentă, pentru nerespectarea prevederilor acestora, după o notificare prealabilă prin care se poate acorda un termen de cel mult 60 de zile pentru îndeplinirea obligaţiilor.
Suspendarea se menţine pană la eliminarea cauzelor, dar nu mai mult de 6 luni. Pe perioada suspendării, desfaşurarea proiectului sau a activităţii este interzisa.

- Autoritatea competenta pentru protecţia mediului, împreună cu celelalte autorităţi ale administraţiei publice centrale şi locale, după caz, asigura informarea, participarea publicului la deciziile privind activităţi specifice şi accesul la justiţie, în conformitate cu prevederile Convenţiei privind accesul la informaţie, participarea publicului la luarea deciziei şi accesul la justiţie în probleme de mediu, semnată la Aarhus la 25 iunie 1998, ratificată prin Legea nr. 86/2000.
Informarea publicului în cadrul procedurilor de reglementare pentru planuri, programe proiecte şi activităţi se realizează conform legislaţiei specifice în vigoare.

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

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

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

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

- Tarifele pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare se fundamentează pe baza cheltuielilor de producţie, exploatare, a cheltuielilor de întreţinere şi reparaţii, a amortismentelor aferente capitalului imobilizat în active corporale şi necorporale, a costurilor de protecţie a mediului, a costurilor de sanatate în muncă, a costurilor care deriva din contractul de delegare a gestiunii serviciului de salubrizare, a cheltuielilor financiare şi includ o cotă pentru crearea surselor de dezvoltare şi modernizare a sistemelor de utilităţi publice, precum şi o cota de profit.
- Tarifele pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare a localităţilor se stabilesc, se modifică sau se ajusteaza pe baza solicitărilor operatorilor, în conformitate cu prevederile elaborate şi aprobate de autoritatea de reglementare competentă.

Tarifele pentru aceste activităţi pot fi modificate în urmatoarele condiţii:

- la modificarea majora a costurilor, determinata de punerea 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 localităţilor

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

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

Acest act normativ stabileste continutul şi modul de întocmire a caietelor de sarcini de catre consiliile locale, Consiliul General al Municipiul Bucuresti si Asociatia de Dezvoltare Intercomunitara, după caz, care infiintează, organizează, conduc, coordonează şi controlează funcţionarea serviciului de salubrizare si care au totodata atributia de monitorizare si exercitare a controlului cu privire la prestarea serviciului de salubrizare, indiferent de forma de gestiune adoptată.

Caietele de sarcini se vor întocmi în concordanţă cu necesităţile obiective ale consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucureşti si Asociaţiilor de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, cu respectarea în totalitate a regulilor de baza precizate în Caietul de sarcini-cadru şi a Regulamentului-cadru al serviciului de salubrizare.

Caietele de sarcini vor fi supuse aprobării Consiliilor locale, Consiliului General al Municipiului Bucureşti si Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitara, după caz.

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

Consiliile locale, Consiliul General al Municipiului Bucureşti şi Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară, după caz, au obligaţia ca la întocmirea caietului de sarcini să definească specificaţiile tehnice prin referire la reglementarile tehnice, astfel cum sunt acestea definite în legislaţia interna referitoare la standardizarea natională.
Caietul de sarcini – cadru, stabileşte condiţiile de desfăşurare a activităţilor specifice serviciului de salubrizare, stabilind nivelurile de calitate şi conditiile tehnice necesare funcţionării acestui serviciu în condiţii de eficienţă şi siguranţă.

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

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

- prin acordul scris al 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 Gospodăririi Apelor nr. 756/2004 - pentru aprobarea Normativului tehnic privind incinerarea deşeurilor

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

- 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 deşeurilor, completat şi modificat prin Ordinul nr. 1230/2005.

Aprobă normele tehnice privind depozitarea deşeurilor, construcţia, exploatarea, monitorizarea şi inchiderea depozitelor de deşeuri.
Normativul tehnic prevazut la art. 1 va fi revizuit în funcţie de modificările cerinţelor legislative naţionale şi europene şi ale condiţiilor tehnico-economice.

Direcţia gestiunea deşeurilor şi substanţelor chimice periculoase din cadrul autorităţii centrale pentru protecţia mediului şi agenţiile competente pentru protecţia mediului duc la indeplinire prezentul ordin.
Prin intrarea în vigoare a acestui act normativ se abroga **Ordinul ministrului apelor si protecţiei mediului nr. 1.147/2002 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deşeurilor - construirea, exploatarea, monitorizarea si închiderea depozitelor de deşeuri, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 150 şi 150 bis din 7 martie 2003**.

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

Reglementează pre-tratarea/tratarea levigatului de la depozitele de deşeuri în concordanţă cu actele juridice în vigoare privind calitatea apei.
Pentru evacuarea în influentul unei staţii de epurare orasenești, respectiv într-un receptor natural, valorile indicatorilor caracteristici levigatului trebuie să se încadreze in limitele stabilite de legislaţia în vigoare privind protecţia calităţii apelor.
În funcţie de condiţiile locale specifice, caracteristicile levigatului şi de receptorul în care se evacuează acesta, epurarea levigatului se realizează în două tipuri de instalaţii, şi anume:
- instalaţie de epurare proprie depozitului, care să permită evacuarea levigatului direct inreceptorul natural, cu respectarea legislaţiei în domeniu privind valoarea indicatorilor de calitate a efluentului;
- instalaţie de preepurare a levigatului pentru a fi evacuat într-o staţie de epurare a apelor uzate orasenesti, cu respectarea prevederilor actelor de reglementare emise de autoritatea competenta de gospodărirea apelor şi de operatorul de servicii publice.
Autoritatea competentă pentru protecţia mediului poate aproba recircularea levigatului, cu condiţia respectării stricte a cerinţelor cantitative (volumul maxim de levigat care se poate recircula), calitative (concentratiile maxime admise ale indicatorilor caracteristici levigatului recirculat) şi de monitorizare stabilite prin studii tehnice prealabile şi numai pentru o perioadă determinată de timp, care nu poate depaşi 6 luni de la punerea in funcţiune a depozitului."

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

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

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

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

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

- datele privind cantităţile de ambalaje introduse pe piata românească, conform anexei nr. 1;
- datele privind cantităţile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor comercializate sau distribuite

- gratuit conform anexei nr. 2 sau, după caz, anexei nr. 3;
- cantităţile de ambalaje folosite la ambalarea ambalajelor estimate introduse pe piaţa în anul în care se face raportarea

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

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

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

HCGMB nr. 353/2009 privind aprobarea planului de gestionare a deşeurilor in Municipiul Bucureşti

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

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

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

H.C.G.M.B. nr. 121/2010 privind unele măsuri de asigurare a ingradirii, salubrizării şi igienizării terenurilor din Municipiul Bucureşti.

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

H.C.G.M.B. nr. 122/2010 privind unele măsuri şi acţiuni pentru organizarile de şantiere de construcţii şi demolări din Municipiul Bucureşti.

Conform acestei hotărâri, persoanele fizice şi juridice care execută lucrări de construcţii autorizate, modernizări, renovări, intervenţii edilitare de orice natură, din care rezultă deşeuri, au obligaţia de a evacua deşeurile rezultate din activităţile proprii la un depozit de deşeuri autorizat/instalaţie autorizată.

- Înainte de depozitarea finală, deşeurile rezultate în urma activităţilor de construire şi desfiinţare vor fi sortate în vederea valorificării, reutilizării, reciclării la locul de depozitare finală.
- Transportul deşeurilor rezultat în urma lucrărilor menţionate se va face de către un operator autorizat de Primaria Municipiului Bucureşti sau pe baza Acordului pentru evacuarea deşeurilor rezultate din activităţi proprii emis în condiţiile "Regulamentului de Organizare şi Funcţionare a Serviciului de Salubrizare în Municipiul Bucureşti".
- Toate mijloacele de transport/utilaje folosite vor fi spalate şi curăţate la ieşirea pe drumurile publice.Administratorii depozitelor/instalaţiilor de neutralizare au obligaţia să raporteze lunar Primariei Municipiului Bucureşti-Direcţiei de Utilităţi Publice cantităţile de deşeuri produse, sortate, valorificate.

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

- Operatorii de salubritate vor efectua spalatul mecanizat al carosabilului 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.

H.C.G.M.B. nr. 82/2015 privind aprobarea Strategiei de dezvoltare şi funcţionare pe termen mediu şi lung a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti

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

Obiective specifice:

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

2.3. Gestiunea serviciului integrat de salubrizare locala

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

- *gestiune directa*
- *gestiune delegata*

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

2.4 Finanţarea Serviciului Integrat de Salubrizare Locală în Municipiul Bucureşti

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

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

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

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 locală din Municipiul Bucureşti

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 şi calitativi prevazuti în regulamentul serviciului de salubrizare şi pentru toate tipurile de activităţi contractate.

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

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

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

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

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

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

- **S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.**
  (contract nr. J077/S/30.06.2008 de delegare a gestiunii 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 în sectorul 1 al Municipiului Bucureşti, în baza Contractului de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 al Municipiului Bucureşti nr. J077/S/30.06.2008, încheiat cu Consiliul Local al Sectorului 1 (*pe o perioadă de 25 ani*) având ca obiect principal prestarea de servicii de salubrizare, în conformitate cu prevederile dispoziţiilor regulamentului de salubritate în aria administrativă a sectorului 1.

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

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

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

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

Conform prevederilor Caietului de sarcini -Anexa la Contract, la solicitarea Primariei Municipiului Bucureşti, Prestatorul execută şi alte activităţi de salubritate.

Durata Contractului are o durata de 10 luni, incepand cu data semnarii de catre reprezentantii legali ai Primariei Municipiului Bucuresti si ai S.C. 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.

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

Conform informaţiilor puse la dispoziţia AMRSP de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfârşitul anului 2016 era astfel:

Nr.crt	Denumire		Tone	
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2016		**137 588,85**	
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2015	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**508,48**	**1722,10**
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	**2427,24**	
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2015		**12,90**	
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2015	Sticlă	**72,29**	
		Plastic	**1 964,78**	
		Hârtie, carton	**861,43**	
		Metale feroase	**578,00**	
		Cartuşe	**-**	
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2015	Sticlă	**408,89**	
		Plastic	**2253,29**	
		Hârtie, carton	**1892,21**	
		Metale feroase	**585,24**	
		Lemn	**29,08**	
		Altele	**3,49**	
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2016		**77778,51**	
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2016		**14725,45**	
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2015		Autogunoiere	**48 buc**
			Autocontainere	**34buc**
			Autostropitori	**26 buc**
			Autoperii	**17buc**
			Tractoare rutiere	**16 buc**
			Remorci	**4 buc**
			Incarcator frontal	**6 buc**
			Autobasculante	**24 buc**
			Autoutilitare	**15 buc**

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*
- *recipienti metalici de 1,1 mc pentru colectarea selectiva, amplasati in zona ansamblelor rezidentiale*
- *cosuri stradale*

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

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

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost încheiat Actul Adiţional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria Sectorului 2 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile contractuale.

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

- colectarea, transportul si depozitarea deseurilor 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., situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfârşitul anului 2016 era astfel:

Nr.crt	Dnumire		Tone	
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2016		**109 852,14**	
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2015	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**305,08**	
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	**209,47**	
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2016		**30,337**	
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2016	Sticlă	**4,46**	
		Plastic	**96,87**	
		Hârtie, carton	**351,88**	
		Metale feroase	**0**	
		Cartuşe	**0**	
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2016	Sticlă		
		Plastic		
		Hârtie, carton		
		Metale feroase		
		Cartuşe		
		DEEE		
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2016		**107 038,47**	
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2016		**1 422,60**	
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru		**113 utilaje**	
			Autogunoiere 5-22 mc	**41**
			Semiremorca compactoare 5-22mc	**4**
			Autoutilitară 3.5 to	**16**

	efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2016	Autoutilitară transcontainer	**11**
		Remorcă transcontainer	**1**
		Incarcator frontal tip WOLLA	**2**
		Autobasculanta 33to-40to	**9**
		Cap tractor	**4**

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

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

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat Actul Aditional nr. 1 / 2000 prin care Primăria Sectorului 3 se substituie Primariei Municipiului Bucureşti in drepturile si obligatiile contractuale.

Activităţile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în 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 catre S.C. ROSAL GRUP S.A, situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfarşitul anului 2016 era astfel:

Nr.crt	Denumire		Tone
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2016		**161847,81**
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2016	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**299,54**
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	**202,65**
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2016		**5,18**

4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2016	Sticlă	**166,62**
		Plastic	**1701,58**
		Hârtie, carton	**886,56**
		Metale feroase	**373,74**
		Altele	**6,40**
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2016	Sticlă	**166,62**
		Plastic	**1 862,31**
		Hârtie, carton	**1 190,94**
		Metale feroase	**373,74**
		Altele	**38,30**
		DEEE	**5,18**
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2016		
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate in anul 2016		
	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2016	Autobasculante	**22**
		Autocontainer	**8**
		Autohack mic	**2**
		Autoperie mare	**11**
		Autoperie mica	**2**
		Autoutilitara	**51**
		Autovitanja	**2**
		Buldoexcavator	**2**
		Macara +PRB	**4**
		Multicar	**1**
		Autogunoiera mare	**43**
		Autogunoiera mica	**8**
		Sararita	**1**
		Utilaje pt. Tractari auto	**5**
		Tractor municipal	**12**
		Autohack mare	**29**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durata contractului se prelungeşte pana în anul 2017.

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

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

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

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

În data de 27.02.2017 s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local Sector 4 nr.28/2017, Caietul de sarcini, a proiectului contractului de delegare a gestiunii a serviciului de salubrizare, precum si a modalitatii de gestiune a serviciului de salubrizare a Sectorului 4 al Municipiului Bucuresti.

- Sectorul 5- Primaria Sectorului 5 refuză încheierea unui act adiţional cu S.C. RER Ecologic Service Bucureşti REBU S.A., iar ulterior încredintează serviciul de salubrizare stradala unui operator înfiinţat de Consiliul Local.

Serviciile de salubrizare stradală sunt încredinţate de Primăria Municipiului Bucureşti unui alt operator. S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A. deţine licenţa pentru sectorul 5 la serviciul menajer(populaţie, instituţii publice şi agenţi economici).

Conform HCGMB nr.301/11.10.2016, înfiinţarea, organizarea, atribuirea şi derularea serviciului public de salubrizare în sectorul 5, preluate de Municipiul Bucureşti prin HCGMB nr.275/2014, revin Consiliului Local Sector 5.

Activităţile prestate de S.C. RER Ecologic Service Bucureşti REBU S.A. în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în 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
- 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 catre S.C. RER Ecologic Service Bucuresti REBU S.A., situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfarşitul anului 2016 era astfel:

Nr.crt	Denumire		Tone	
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2016		**226 373,23**	
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2016	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**29 901,69**	
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	**89 205**	
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2016		**2,02**	
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2016		**18.265,59**	
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2016	Sticlă	**185,57**	
		Plastic	**1.301,62**	
		Hârtie, carton	**1.481,26**	
		Metale feroase	**528,33**	
		Lemn	**154,95**	
		DEEE	**1,12**	
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2016		**200 533,20**	
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2016		**29 816,77**	
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2016		Autocontainer	**36**
			Autobasculantă	**8**
			Automăturătoare	**20**
			Autogunoieră	**102**
			Autospecială	**16**
			Autostropitoare	**17**
			Automobil mixt	**3**
			Autoutilitară	**10**
			Autovidanjă	**1**
			Buldeoexcavator	**1**
			Încărcător frontal	**13**
			Tractor rutier	**2**
			Remorcă	**6**
			Remorcă sărăriţă	**1**

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

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

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat un Act Aditional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primariei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile 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 perioadă de 5 ani (incepand cu 01.11.2004) si prin actul aditional nr. 22/2009, până la aprobarea Strategiei de dezvoltare şi funcţionare a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti si atribuirii contractului de delegare a gestiunii.

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

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

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

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

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

Conform informatiilor puse la dispozitia AMRSP de S.C. URBAN S.A, situaţia gestionării deşeurilor şi a utilajelor pe care societatea le deţinea la sfarşitul anului 2016 era astfel:

Nr.crt	Denumire		Tone
1	Cantitatea totală de deşeuri colectată în anul 2016		**112 831,68**
2	Cantitatea totală de deşeuri colectată selectiv în anul 2015	Deşeuri colectate de la agenţi economici	**2 61,08**
		Deşeuri colectate în containere de tip IGLU	**343,84**
3	Cantităţile de deşeuri DEEE colectate, in anul 2016		**3,08**
4	Cantităţile şi tipurile de deşeuri rezultate în urma sortării, în anul 2016	Sticlă	**96,8**
		Plastic	**308,26**
		Hârtie, carton	**2 470,42**
		Metale feroase	**16,72**
		Lemn	**9,64**
5	Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri în anul 2016	Sticlă	**65,48**
		Plastic	**228,48**
		Hârtie, carton	**1 607,94**
		Metale feroase	**16,72**
		Lemn	**9,64**
		DEEE	**3,24**
6	Cantităţile de deşeuri depozitate final, în anul 2016		**73 109,93**
7	Cantităţile de deşeuri din construcţii colectate In anul 2016		**7121,50**
8	Dotările cu utilaje tehnice de care societatea dispune pentru efectuarea serviciului de salubrizare, la data de 31.12.2016		**utilaje**
		autobasculanta	**16**
		autogunoiera	**31**
		autocisterna	**6**
		automaturatoare	**4**
		autocontainiera	**7**
		Autocontainiera hook	**5**
		autoutilitara	**7**
		autoplatforma	**25**
		autotractor	**1**
		autoturism	**25**
		autosararita	**8**
		unimog	**2**
		incarcator	**3**

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

- colectare prin aport voluntar, 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 deşeurilor voluminoase pentru abonaţii firmei în condiţiile existenţei unei solicitari scrise. Serviciul este gratuit în condiţiile contractuale de acordare semestriala a unui container de 4 mc.

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

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

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

3.1 Principii

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

- **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 Durabilă**, 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

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

Tendinţe la nivel european

Având în vedere faptul ca in ultimii ani s-a înregistrat o creştere a cantităţii de deşeuri generate (*de exemplu o crestere cu 12% a cantitatii de deseuri menajere*), cu efecte nefaste asupra mediului (*poluare sol, apa. aer, emisii de CO2, CH4, etc.*), UE 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 deşeurilor:

- 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 şi 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) Îmbunătăţirea eliminării finale şi a monitorizării:

- 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 în legislaţia şi în strategiile comunitare, fiind preluate şi de cadrul legislativ din România.

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

Aceste obiective se pot realiza:

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

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

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

- 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;

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

- prevenirea 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.
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*

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

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

Proiectul Strategiei de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti are ca scop stabilirea direcţiilor de dezvoltare a serviciului public de salubrizare în Municipiul Bucureşti pentru perioada 2012-2017.

Proiectul Strategiei de Dezvoltare şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucuresti este elaborata in conformitate cu prevederile:

- *Legii nr. 101/2006 a serviciului de salubrizare a 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 şi Funcţionare a Serviciului Public de Salubrizare în Municipiul Bucureşti specifică **principiile** pe baza carora este organizat şi trebuie să funcţioneze serviciul public de salubrizare locală:

- 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:

- 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

3.4 Activităţile specifice serviciului integrat de salubrizare locală

(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

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

In urma procesului de sortare rezulta:

deseuri care sunt valorificate material	**60%**
deseuri care sunt valorificate energetic	**15%**
o parte din resturile de sortare, materialele neutilizabile si cele cu conţinut de poluanti, care trebuie eliminate	**25%**

(d) Stocare

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

-În cadrul unităţilor de sortare să se delimiteze o suprafata de 20-50 m2 care va fi acoperită, şi protejată împotriva precipitaţiilor. Suprafaţa trebuie amenajată cu pavaj impermeabil rezistent la acizi, chimicale şi hidrocarburi. Trebuie realizat un vas colector cu sistem de colectare impermeabilizat, si pantă pentru scurgere corespunzatoare.
- O alta posibilitate este de amplasare în cadrul unităţilor de sortare a unor containere prefabricate pentru deşeuri periculoase de dimensiuni mari (10-30 m³) care prin construcţia compactă respectă cerinţele legislaţiei în vigoare. Containerele vor fi dotate cu protecţie împotriva atacului hidrocarburilor, acizilor şi a altor substanţe chimice, respectiv cu sistem de colectare a levigatului. In acest caz containerul poate să înlocuiască suprafeţele de depozitare acoperite. In ambele cazuri acumulatoarele trebuie colectate în recipiente etanşe, 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 operaţiune care are drept rezultat principal faptul că deşeurile servesc unui scop util prin înlocuirea altor materiale care ar fi fost utilizate într-un anumit scop sau faptul că deşeurile sunt pregătite pentru a putea servi scopului respectiv în întreprinderi ori în economie în general.

Valorificarea sorturilor rezultate din 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
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 operaţiune care nu este o operaţiune de valorificare, chiar şi în cazul în care una dintre consecinţele secundare ale acesteia ar fi recuperarea de substanţe sau de energie.

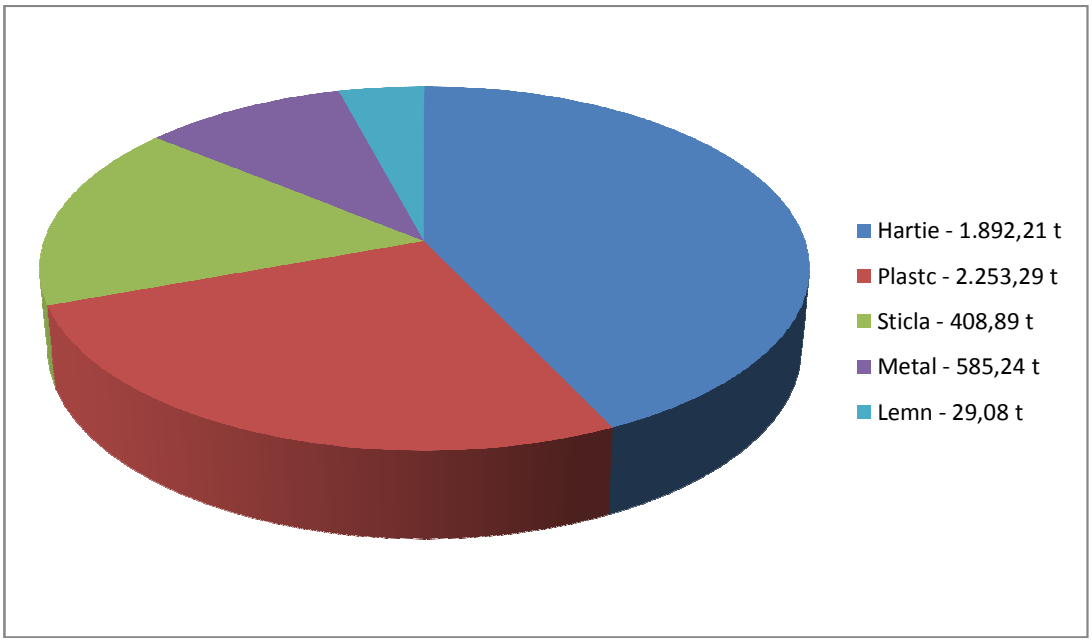
3.5 Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în Municipiul Bucureşti

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

- Sectorul 1 se întinde pe o suprafata de **68 km²** şi are o populatie de **230.592 locuitori**.
- În raza administrativ teritoriala a Municipiului Bucuresti, pentru Sectorul 1 activitatea de salubrizare este desfaşurată de S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în baza Contractului de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 al Municipiului Bucureşti nr. J077 / S / 30.06.2008, încheiat cu Consiliul Local al sectorului 1 (*pe o perioadă de 25 ani*) având ca obiect principal prestarea de servicii de salubrizare, în conformitate cu prevederile dispoziţiilor regulamentului de salubritate în aria administrativa a Sectorului 1.

În anul 2015, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de 137.588,85t deşeuri, din care 1722,10, deşeuri colectate selectiv.

Cantităţile de deşeuri valorificate, pe tipuri de deşeuri , în anul 2016 :



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.

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

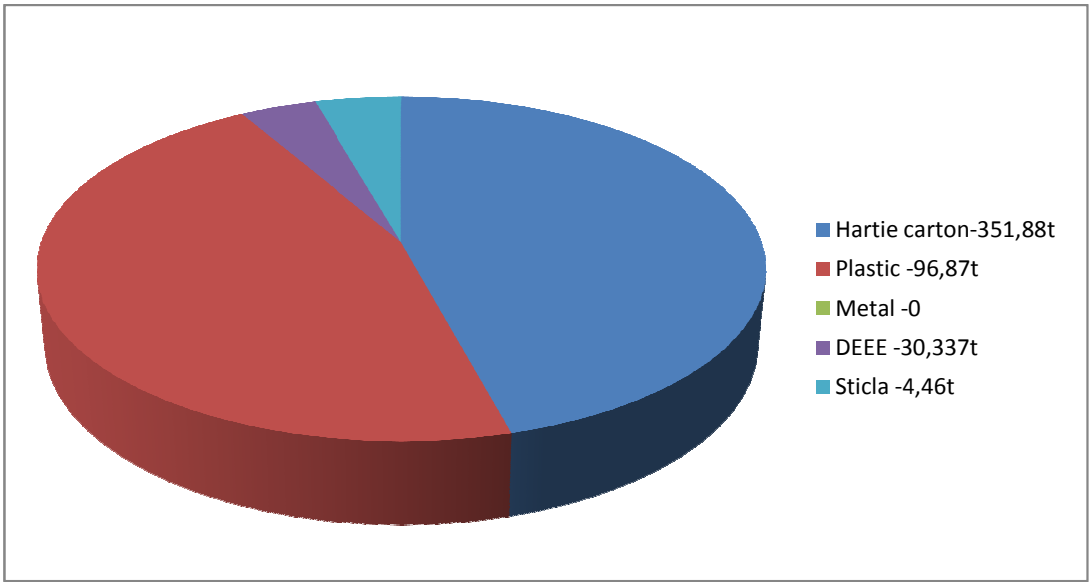
(ii) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 2

- Sectorul **2** se întinde pe o suprafata de **30 km²** şi are o populaţie de **360.938 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru sectorul 2 activitatea de salubrizare este desfaşurată de S.C. SUPERCOM S.A., în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 2 nr. 1128/25.10.1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr.1353/17.07.2001, a fost încheiat Actul Adiţional nr. 4/11.10.2001 prin care Primaria sectorului 2 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile contractuale.

În anul 2016, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C. SUPERCOM S.A a fost de 109.852,14 t deşeuri, din care 514,55 deşeuri colectate selectiv.

Cantităţile de deşeuri valorificate , pe tipuri de deşeuri , în anul 2016:



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

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

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

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

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

- 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)

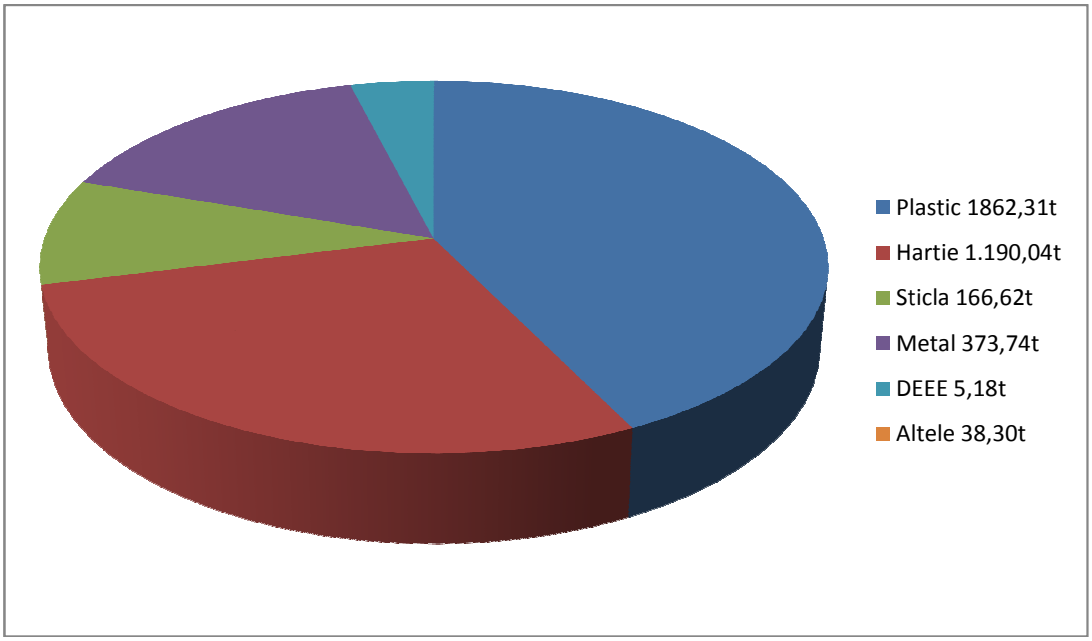
(iii) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 3

- Sectorul **3** se întinde pe o suprafaţă de **33 km²** şi are o populaţie de **396.051 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru Sectorul 3 activitatea de salubrizare este desfaşurată de S.C. ROSAL GRUP S.A., în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 3 nr. 5066/11.11.1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe baza de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost incheiat Actul Aditional nr. 1 / 2000 prin care Primaria Sectorului 3 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile si obligaţiile contractuale.

În anul 2016, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C. ROSAL GRUP S.A a fost de 161.847,81t deşeuri, din care 502,19 t deşeuri colectate selectiv.

Cantităţile de deşeuri valorificate , pe tipuri de deşeuri , în anul 2016:



Activităţile prestate de S.C. ROSAL GRUP S.A. în baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate în 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.

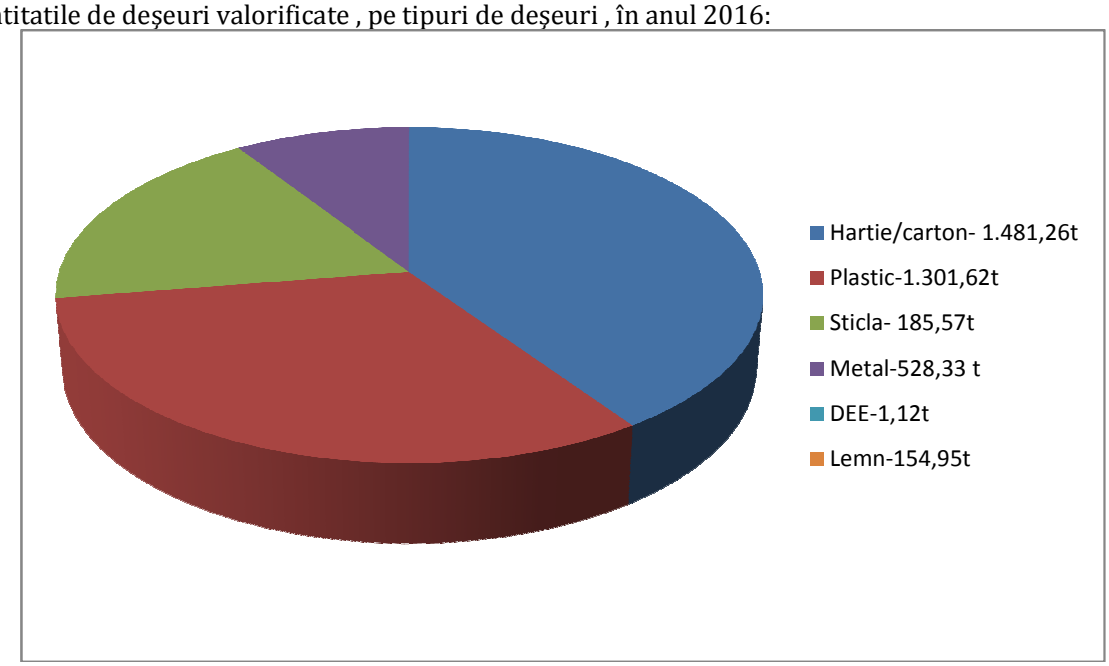
- pentru realizarea serviciului de salubrizare in sectorul 3, societatea detine containere metalice de 4,*4 m³, 5,5 m³, 12 m³, 18 m³, 22 m³,* precum si autocontainere si **utilaje/echipamente***:*

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

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

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

(iv) Realizarea Serviciului integrat de salubrizare locală în sectorul 4
- Sectorul **4** se întinde pe o suprafaţă de **32 km²** şi are o populaţie de **302.431 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru Sectorul 4 activitatea de salubrizare este desfăşurată de S.C.RER Ecologic Service Bucuresti- REBU S.A. , în baza Contractului pentru achiziţia serviciului de salubritate în sectorul 4 , încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).
Deţine contracte de prestare a serviciului de colectare şi transport deşeuri menajere cu un nr. de 15.342 utilizatori, din care: 9.575 contracte cu gospodarii individuale, 1.629 contracte cu asociaţii de proprietari/locatari si 4.183 contracte cu persoane juridice.
În acest sector numărul de persoane care figurează în contractele încheiate pentru prestarea serviciului de salubrizare menajeră este de 212.464t. Cantitatea de deşeuri colectată de la utilizatori de tip populaţie şi persoane juridice este de circa 5.000 tone/lună.
În anul 2015, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C. RER Ecologic Service Bucureşti-REBU S.A a fost de 226.373,23 t deşeuri, din care 30.324,11t deşeuri colectate selectiv.
Cantitatile de deşeuri valorificate , pe tipuri de deşeuri , în anul 2016:



Activităţile prestate de S.C. REBU S.A., în baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate în 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 locală în sectorul 5

- Sectorul **5** se întinde pe o suprafaţă de **28 km²** şi are o populatie de **288.361 locuitori**.
- Activitatea de salubrizare stradală este asigurata în sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A, în baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradală şi a serviciului de iarna pe raza sectorului 5 al Municipiului Bucureşti nr. 947/14.11.2012, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti în conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice şi asociaţii de locatari de către S.C. REBU S.A.

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

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

Conform prevederilor Caietului de sarcini -Anexa la Contract, la solicitarea Primariei Municipiului Bucureşti, Prestatorul execută şi alte activităţi de salubritate.

Durata Contractului are o durata de 10 luni, 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 locală în sectorul 6

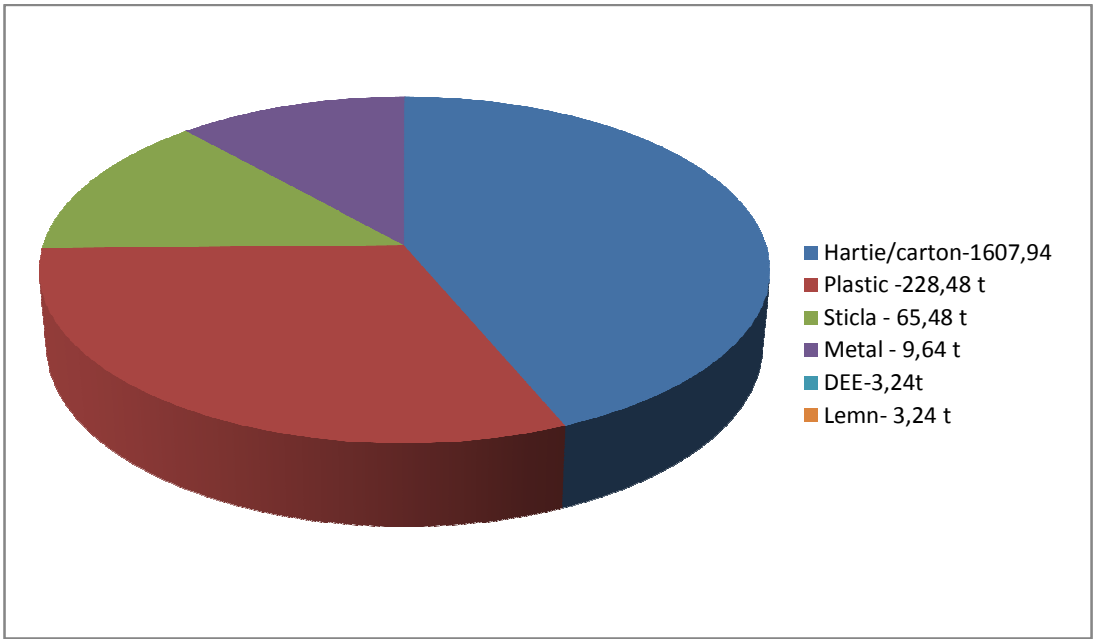
- Sectorul **6** se întinde pe o suprafaţă de **37 km²** şi are o populaţie de **362.113 locuitori**.
- În raza administrativ teritorială a Municipiului Bucureşti, pentru Sectorul 6 activitatea de salubrizare este desfăşurată de S.C. URBAN S.A., în baza Contractului pentru achizitia serviciului de salubritate în sectorul 6 nr. 1153/1999, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti (în urma H.C.G.M.B. nr. 163/08.07.1999).

Conform H.C.G.M.B. nr.6/25.01.2001 privind preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile Locale ale sectoarelor pe bază de contracte de novaţie încheiate între acestea şi societăţile de salubrizare, H.C.G.M.B. nr.141/15.07.2001 şi Dispoziţiei Primarului General nr. 1353/ 17.07.2001, a fost încheiat un Act Adiţional prin care Primaria sectorului 6 se substituie Primăriei Municipiului Bucureşti în drepturile şi obligaţiile contractuale.

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

În anul 2016, cantitatea totală de deşeuri municipale colectate de S.C. URBAN S.A a fost de 112831,68 t deşeuri, din care 2904,92 t deşeuri colectate selectiv.

Cantităţile de deşeuri rezultate în urma sortării, pe tipuri de deşeuri , în anul 2016:



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

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

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

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

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

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

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

La aceasta categorie de clienţi dotarea constă în europubele de *240 l* sau eurocontainere de 1,1 m^3. Suplimentar, se acordă câte 8 saci de apartament pentru colectarea de deşeuri recuperabile şi semestrial, la cerere, un container metalic de 4 m^3.
Agenţii economici din Sectorul 6, precum şi din restul Municipiului Bucureşti, au posibilitatea să aleagă, contra cost sau prin închiriere, categoria de recipiente necesare, în funcţie de cantitatea şi natura deşeurilor generate.
- Pentru realizarea programelor corespunzatoare acestei categorii de prestaţii, societatea dispune de următoarele tipuri de **utilaje**:

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

- Eliminarea deşeurilor s-a realizat în depozitele ecologice conforme ale următorilor operatori: IRIDEX Group Import-Export S.R.L. (Chiajna), ECO SUD S.A. (VIDRA), ECOREC (GLINA).
- compania a investit în programe şi proiecte de colectare separate a acestor tipuri de deşeuri, destinate populaţiei.
- începand din anul 2008 în Sectorul 6 s-a implementat primul sistem de colectare separată a deşeurilor menajere. Activitatea de colectare separată a deşeurilor menajere de la populaţie prestată de S.C. URBAN S.A. are trei componente distincte:

- colectare prin aport voluntar, 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 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

Capitolul 4. Activitatea de urmărire a aplicării reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubrizare Locală desfaşurata de AMRSP (01.01.2016 - 31.12.2016)

Pentru eficientizarea serviciului public de salubrizare şi pentru punerea în conformitate cu legislaţia în vigoare, având în vedere atribuţiile prevazute în Statutul A.M.R.S.P., aprobat prin H.C.G.M.B. nr. 339/2009, completat şi modificat prin H.C.G.M.B. nr.112/2012, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Integrat de Salubrizare Locală a iniţiat demersurile necesare în vederea organizării unor consultări cu operatorii serviciului de salubrizare din Municipiul Bucureşti: S.C. ROMPREST S.A, S.C. SUPERCOM S.A., S.C. ROSAL GRUP S.A., S.C REBU S.A., S.C. URBAN S.A.

În cadrul discuţiilor purtate cu operatorii serviciului de salubrizare, s-au analizat aspecte legate de activitatea operatorilor de salubritate şi problemele cu care se confruntă acestia în sectoarele în care îşi desfăşoară activitatea.

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

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

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

1	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI
1.1	**CONTRACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE**
a.	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.

4.2 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în anul 2016

Monitorizarea performanţelor serviciului public de salubrizare din Municipiul Bucureşti s-a realizat la nivelul fiecarui operator al serviciului, analizandu-se atât modul de constituire a bazelor de date cu informaţii despre fiecare indicator de calitate în parte, dar şi modul în care operatorii au determinat valorile acestor indicatori reprezentand de fapt nivele de performanţă realizate în activităţile specifice. Valorile Indicatorilor de Performanţă realizaţi în cursul anului 2016 de operatorul serviciului de salubrizare în sectorul 1, S.C. ROMPREST SERVICE S.A. sunt prezentaţi în continuare.

4.2.1 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în trimestrul I - 2016

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr. 1671/09.05.2016, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2016*, care contine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I - 2016		
			Ian	Feb	Mart
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*83,33*	*78,57*	*86,96*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*77,63*	*84*	*90,20*
	Instituţii publice		*100*	*66,67*	*100*
	Total trimestru		**84,64**		
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		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*86,44*	*91,67*	*98,91*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**94,52**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*92,50*	*94*	*82,05*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**87,64**		
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**	%	*0*	0	0
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati şi**	%			

	categorii de utilizatori				
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea de deşeuri colectate selectiv	to	*471,73*	*341,14*	*293,38*
	Cantitatea totală de deşeuri		*8 339,08*	*10 102,32*	*11 161,72*
	Total trimestru		**3,74**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*27,40*	*46,67*	*44,35*
	Total trimestru		**40,37**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totala de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate		*196,20*	*245,44*	*471,10*
	Cantitatea totală de deşeuri colectate		*8 339,08*	*10 102,32*	*11 161,72*
	Total trimestru		**3,08**		

1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor, raportată la valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,75*	*0,72*	*1,18*
	Total trimestru		**0,89**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizator**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		0		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*89,65*	*65,82*	*91,41*
	Total trimestru		**82,62**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităti şi categorii de**	%			

	utilizatori				
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,45*	*0,45*	*0,42*
	Agenţi economici		*3,56*	*2,99*	*3,25*
	Instituţii publice		*5,88*	*6,45*	*6,94*
	Total trimestru		**0,60**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Total trimestru		**0,21**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalitaţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

reprezenţii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul I - 2015.

Astfel, în data de **24.05.2016,**respectiv în data de **09.06.2016,** s-a desfăşurat 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 în cursul trimestrului I - 2016.

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

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total

de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;

- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 51elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim .I-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul I-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2016
- Centralizator gestionare deşeuri trim.I-2016

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate în <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*40*	*37*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**42**	**39**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**93%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*50*	*47*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**53**	**48**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**94%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**0 %**

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Staradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*78*	*64*	*0*	*0*	*0*	
Total	**83**	**69**	**0**	**0**	**0**	

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**82%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Ponderea indicatorului este de 87,64%.

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 178 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr 156 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

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

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

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

Ianuarie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	123	123	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	10	10	100	0	0	-	
7	5 mc	3	3	100	0	0	-	
8	7 mc	12	12	100	0	0	-	
9	10 mc	8	8	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24mc	2	2	-	0	0	-	
Total		160	160	100	0	0	-	

Februarie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	133	133	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	16	16	100	0	0	-	
7	5 mc	8	8	100	0	0	-	
8	7 mc	17	17	100	0	0	-	
9	10 mc	8	8	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24 mc	0	0	-	0	0	-	
Total		184	184	100	0	0	-	

Martie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	119	119	100	0	0	-	
4	1,1mc	0	0	-	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	15	15	100	0	0	-	
7	5 mc	18	18	100	0	0	-	
8	7 mc	14	14	100	0	0	-	
9	10 mc	7	7	100	0	0	-	
10	12 mc	1	1	100	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	

12	**15 mc**	*0*	*0*	**-**	*0*	*0*	-	
13	**20 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
14	**24 mc**	*1*	*1*	*100*	*0*	*0*	-	
Total		**175**	**175**	**100**	**0**	**0**	**-**	

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

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

Ianuarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***8339,08 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***2284,52 tone***
Februarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***10102,32 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***4714,78 tone***
Martie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***11161,72 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***4950,02 tone***

Procentul indicatorului este de 40,37%

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

Nu au fost aplicate penalităţi contractuale în trimestrul I- 2016.
Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu au fost înregistrate reclamaţii privind calitatea activităţii prestate.
Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu s-au înregistrat reclamaţii privind facturarea în trimestrul I-2016.
Procentul indicatorului este de 0%

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

În trimestrul I- 2016 nu s-au înregistrat reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate.
Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu s-a înregistrat nicio solicitare de îmbunătăţire a parametrilor de calitate în trimestrul I-2016. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătăţire a parametrilor de calitate a activităţii prestate, putem trage concluzia că prestaţiile operatorului pentru toţi utilizatorii serviciilor de salubrizare din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.
Procentul indicatorului este de 0%

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observaţii
1	***Ianuarie 2016***	*8 339,08*	*471,73*	
2	***Februarie 2016***	*10 102,32*	*314,14*	
3	***Martie 2016***	*11 161,72*	*293,38*	

Procentul indicatorului este de 3,74%

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract	Observaţii
1	***Ianuarie 2016***	*8 339,08*	*8 339,08*	
2	***Februarie 2016***	*10 102,32*	*10 102,32*	
3	***Martie 2016***	*11 161,72*	*11 161,72*	

Procentul indicatorului este de 100%

4.2.2 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 1 in trimestrul II - 2016

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis prin adresa nr 2958/22.08.2016, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2016*, care conţine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2016		
			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*	*94,12*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*95,28*	*87,50*	*96,99*
	Instituţii publice		*72,73*	*100*	*85,71*
	Total trimestru		**94,34**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*96,97*	*93,75*	*96,97*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*75*
	Agenţi economici		*91,74*	*91,21*	*96,90*
	Instituţii publice		*37,50*	*100*	*100*
	Total trimestru		**92,93**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*88,24*	*91,53*	*85,19*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**88,02**		

1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte categorii		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		*0*	*0*	*0*
	Sesizari din partea agenţilor de protecţie a mediului		*0*	*10*	*7*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,03*	*2,22*	*2,47*
	Total trimestru		**2,22**		

1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*25,89*	*38,97*	*46,69*
	Total trimestru		**36,39**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,15*	*3,82*	*2,63*
	Total trimestru		**2,82**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,37*	*0,09*	*1,53*
	Total trimestru		**0,48**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0,01*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		

1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*89,81*	*92,44*	*46,45*
	Total trimestru		**78,46**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,31*	*0,31*	*0,34*
	Agenţi economici		*3,38*	*3,41*	*3,42*
	Instituţii publice		*4,72*	*4,74*	*2,70*
	Total trimestru		**0,62**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%			
	Persoane fizice		*0,20*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*0,20*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*0,20*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,20**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		0	0	0
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performaţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul II - 2016.
Astfel, în data de **01.09.2016,** respectiv în data de **08.09.2016**, s-a desfăşurat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizaţi în cursul trimestrului II- 2016.
În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim.II-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul II-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2016
- Centralizator gestionare deşeuri trim.II-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 60elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

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

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*68*	*60*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**73**	**64**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**0, %**
Procent pentru operatorii economici	**88%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*59*	*54*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**63**	**58**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**92%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Staradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*81*	*69*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**81**	**69**	**0**	**0**	**0**	**0**

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

Ponderea indicatorului este de 88,02%.

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 217 solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr 191 de solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.1.d. - Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi.

Nu s-au înregistrat solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate.

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

Aprilie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	2	2	100	0	0	-	
3	240l	124	124	100	0	0	-	
4	1,1mc	10	10	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	17	17	100	0	0	-	
7	5 mc	14	14	100	0	0	-	
8	7 mc	19	19	100	0	0	-	
9	10 mc	24	24	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	20 mc	1	1	100	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24mc	2	2		0	0	-	
Total		**213**	**213**	**100**	**0**	**0**	**-**	

Mai 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	8	8	100	0	0	-	
3	240l	137	137	100	0	0	-	
4	1,1mc	0	0	-	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	25	25	100	0	0	-	
7	5 mc	9	9	100	0	0	-	
8	7 mc	28	28	100	0	0	-	
9	10 mc	15	15	100	0	0	-	
10	12 mc	2	2	100	0	0	-	
11	20 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24 mc	0	0	-	0	0	-	
Total		**224**	**224**	**100**	**0**	**0**	**-**	

Iunie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	9	9	100	0	0	-	
3	240l	131	131	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	19	19	100	0	0	-	
7	5 mc	14	14	100	0	0	-	

8	**7 mc**	*22*	*22*	*100*	*0*	*0*	-	
9	**10 mc**	*24*	*24*	*100*	*0*	*0*	-	
10	**12 mc**	*3*	*3*	*100*	*0*	*0*	-	
11	**14 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
12	**15 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
13	**20 mc**	*2*	*2*	*100*	*0*	*0*	-	
14	**24 mc**	*1*	*1*	*100*	*0*	*0*	-	
Total		**227**	**227**	**100**	**0**	**0**	-	

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

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

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***15873,92 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***4109,98 tone***
Mai 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13318,67 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***5189,94 tone***
Iunie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***12837,79 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***5994,37 tone***

Procentul indicatorului este de 36,39%

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

Nu au fost aplicate penalităţi contractuale în trimestrul II- 2016.
Procentul indicatorului este de 0%

Indicatorul1.2.l- Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori

Nu au fost înregistrate reclamaţii privind calitatea activităţii prestate.

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

S-a înregistrat o singură reclamaţie, ceea ce reflectă faptul că utilizatorii nu au găsit motive de contestare a facturilor emise de operator, atât din punct de vedere al cantităţilor de lucrări efectuate cât şi al valorii acestora.
Procentul indicatorului este de 0%

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

În trimestrul II-2016, nu s-au înregistrat reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate. Ceea ce corespunde celor precizate la indicatorul 1.3.a.

Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare

Nu s-a înregistrat nicio reclamaţie privind cantităţile de servii în trimestrul II-2016. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătăţire a parametrilor de calitate a activităţii prestate, putem trage concluzia că prestaţiile operatorului pentru toţi utilizatorii serviciilor de salubrizare din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observaţii
1	***Aprilie 2016***	15 873,92	322,26	
2	***Mai 2016***	13 318,67	295,17	
3	***Iunie 2016***	12 837,79	317,43	

Procentul indicatorului este de 2,22 %, *este un procent mic faţă de ceea ce trebuia să se înregistreze la nivelul anului 2016, ca etapă în calendarul ţintelor impuse de UE.*

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract	Observaţii
1	***Aprilie 2016***	15 873,92	15 873,92	
2	***Mai 2016***	13 318,67	13 318,67	
3	***Iunie 2016***	12 837,79	12 837,79	

Procentul indicatorului este de100%

4.2.3 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în trimestrul III - 2016

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis adresa nr. 3911/08.11.2016, cu *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2016*, care conţine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2016		
			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		*93,75*	*97,22*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*94,62*	*95,20*	*96,46*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**95,86**		
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		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*94,31*	*99,16*	*99,08*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*

	Total trimestru		**97,84**		
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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*86,34*	*88,89*	*80,43*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*
	Total trimestru		**85,07**		
1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte categorii		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*

	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,14*	*2,18*	*2,28*
	Total trimestru		**2,20**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*42,94*	*45,24*	*46,44*
	Total trimestru		**44,90**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,69*	*2,51*	*4,09*
	Total trimestru		**2,78**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
			Nu este cazul	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
			Nu este cazul	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
			Nu este cazul	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
			Nu este cazul	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total 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**	%	*1,52*	*0,95*	*1,07*
	Total trimestru		**1,17**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Numărul de reclamaţii privind facturarea		*1*	*2*	*0*
	Numărul total de utilizatori		*237661*	*237681*	*237764*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*88,93*	*46,84*	*44,29*
	Total trimestru		**59,65**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,44*	*0,45*	*0,47*
	Agenţi economici		*3,16*	*3,24*	*2,98*
	Instituţii publice		*5,15*	*3,76*	*3,43*
	Stradal		*0,03*	*0,01*	*0,01*
	Total trimestru		**0,60**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*0,40*	*0,61*	*0,45*
	Total trimestru		**0,49**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
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 în sectorul 1, în trimestrul III - 2016.
Astfel, în data de **06.12.2016,** respectiv în data de **13.12.2016,** s-a desfăşurat 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 în cursul trimestrului III- 2016.
În cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. ROMPREST SERVICE S.A următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim.III-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2016
- Centralizator gestionare deşeuri trim.III-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 69elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

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

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*38*	*33*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**39**	**34**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**87%**
Procent pentru persoane fizice	**100**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*45*	*40*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**47**	**42**	**0**	**0**	**0**	**0**

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

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*46*	*37*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**48**	**38**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**100%**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**80%**
Procent pentru instituţii publice	**0**

Ponderea indicatorului este de85,07 %.

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 134 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 114 solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.1.d. -Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi

Nu s-au înregistrat solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate.

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

Iulie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	117	117	100	0	0	-	
4	1,1mc	3	3	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	27	27	100	0	0	-	
7	5 mc	18	18	100	0	0	-	
8	7 mc	19	19	100	0	0	-	
9	10 mc	16	16	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	20 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24mc	1	1	100	0	0	-	
Total		201	201	100	0	0	-	

August 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120 l	0	0	-	0	0	-	
3	240 l	129	129	100	0	0	-	
4	1,1mc	1	1	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	22	22	100	0	0	-	
7	5 mc	16	16	100	0	0	-	
8	7 mc	22	22	100	0	0	-	
9	10 mc	23	23	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	20 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	1	1	-	0	0	-	
13	24 mc	0	0	-	0	0	-	
Total		214	214	100	0	0	-	

Septembrie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120 l	0	0	-	0	0	-	
3	240 l	94	94	100	0	0	-	
4	1,1mc	0	0	-	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	21	21	100	0	0	-	
7	5 mc	11	11	100	0	0	-	

8	**7 mc**	*16*	*16*	*100*	*0*	*0*	-	
9	**10 mc**	*20*	*20*	*100*	*0*	*0*	-	
10	**12 mc**	*1*	*1*	*100*	*0*	*0*	-	
11	**14 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
12	**15 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
13	**20 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
14	**24 mc**	*3*	*3*	*100*	*0*	*0*	-	
Total		**166**	**166**	**100**	**0**	**0**	**-**	

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

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

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13368,33 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***5739,92 tone***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13709,62 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***6201,97 tone***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***14052,75 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***6526,48 tone***

Procentul indicatorului este de 44,90%

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

Nu au fost aplicate penalităţi contractuale în trimestrul III- 2016.
Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu au fost înregistrate reclamaţii privind calitatea activităţii prestate.

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

S-a înregistrat o singură reclamaţie, ceea ce reflectă faptul că utilizatorii nu au găsit motive de contestare a facturilor emise de operator, atât din punct de vedere al cantităţilor de lucrări efectuate cât şi al valorii acestora.
Procentul indicatorului este de 0%

Indicatorul 1.3.e-Valorea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori

Trebuie să se ţină seama de denumirea indicatorului, aşa cum a fost prevăzut în HGMB nr.119/2010, ca atare, vă rugăm să prezentaţi evaluarea acestui indicator conform cerinţei indicatorului.

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

În trimestrul III-2016, nu s-au înregistrat reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate. Ceea ce corespunde celor precizate la indicatorul 1.3.a.

Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare

Nu s-a înregistrat nicio reclamaţie privind cantităţile de servii în trimestrul III-2016. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătăţire a parametrilor de calitate a activităţii prestate, putem trage concluzia că prestaţiile operatorului pentru toţi utilizatorii serviciilor de salubrizare din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observaţii
1	***Iulie 2016***	*13 368,33*	*286,08*	
2	***August 2016***	*13 709,62*	*298,52*	
3	***Septembrie 2016***	*14 052,75*	*320,91*	

Procentul indicatorului este de 2,220 %

Procentul este scăzut, faţă de ţintele europene. Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată 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.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract	Observaţii
1	***Iulie 2016***	*13 368,33*	*13 368,33*	
2	***August 2016***	*13 709,62*	*13 709,62*	
3	***Septembrie 2016***	*14 052,75*	*14 052,75*	

Procentul indicatorului este de100 %

4.2.4 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 1 în trimestrul IV - 2016

S.C. ROMPREST SERVICE S.A. a transmis în data de 14.02.2017- *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV- 2016*, care contine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim IV - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M.	Trim. IV 2016		
			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*	*97,14*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*98,20*	*95,65*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**98,72**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*97,37*	*94,44*	*91,30*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*75*	*100*
	Agenţi economici		*97*	*93,69*	*94,29*
	Instituţii publice		*83,33*	*100*	*100*
	Total trimestru		**94,90**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*82,22*	*93,33*	*96*
	Instituţii publice		*100*	*50*	*100*
	Total trimestru		**88,37**		
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**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,33*	*2,14*	*2,52*
	Total trimestru		**2,31**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*30,62*	*39,34*	*36,21*
	Total trimestru		**35,42**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*3,19*	*6,17*	*14,51*
	Total trimestru		**7,51**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,66*	*0,26*	*1,53*
	Total trimestru		**0,61**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				

1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*45,88*	*44,15*	*85,12*
	Total trimestru		**56,89**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,38*	*0,33*	*0,36*
	Agenţi economici		*3,04*	*2,91*	*3,05*
	Instituţii publice		*4,66*	*5,31*	*4,32*
	Total trimestru		**0,17**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

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

Având în vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. ROMPREST SERVICE S.A în sectorul 1, în trimestrul IV - 2016.

Astfel, în data de **23.02.2017,** respectiv în data de **07.03.2017,** s-a desfăşurat la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A, verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati în cursul trimestrului IV- 2016.

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

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 78elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim.IV-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2016

- Centralizator gestionare deşeuri trim.IV-2016

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

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 informaţiilor din aceste documente care au stat la baza evaluării indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori dupa cum urmeaza :

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

Octombrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*45*	*37*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**47**	**39**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procent pentru operatorii economici	**82%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Noiembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*6*	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*45*	*42*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**55**	**49**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**93%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**
Procent pentru instituţii publice	**Nu este cazul**

Decembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Staradal		Deszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*25*	*24*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**27**	**26**	**0**	**0**	**0**	**0**

Procentul pentru persoanele fizice	**Nu este cazul**
Procentul pentru asociaţiile de proprietari	**Nu este cazul**
Procentul pentru operatorii economici	**96%**
Procent pentru instituţii publice	**100%**

Ponderea indicatorului este de 98,72%.

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 129 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 114 solicitări au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

Indicatorul 1.1.d. -Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi

Nu s-au înregistrat solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate.

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

Octombrie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	20	20	100	0	0	-	
3	240l	129	129	100	0	0	-	
4	1,1mc	7	7	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	24	24	100	0	0	-	
7	5 mc	12	12	100	0	0	-	
8	7 mc	13	13	100	0	0	-	
9	10 mc	10	10	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14mc	0	0	-				
12	15 mc	1	1	100	0	0	-	
13	20mc	0	0	-	0	0	-	
14	24mc	4	4	100	0	0	-	
Total		**220**	**220**	**100**	**0**	**0**	**-**	

Noiembrie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	144	144	100	0	0	-	
4	1,1mc	1	1	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	21	21	100	0	0	-	
7	5 mc	14	14	100	0	0	-	
8	7 mc	8	8	100	0	0	-	
9	10 mc	14	14	100	0	0	-	
10	12 mc	1	1	100	0	0	-	
11	14mc	0	0	-				
12	15mc	1	1	100	0	0	-	
13	20 mc	1	1	100	0	0	-	
14	24 mc	2	2	100	0	0	-	
Total		**207**	**207**	**100**	**0**	**0**	**-**	

Decembrie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activităţi						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	91	91	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	

6	**4 mc**	*19*	*19*	*100*	*0*	*0*	-	
7	**5 mc**	*6*	*6*	*100*	*0*	*0*	-	
8	**7 mc**	*13*	*13*	*100*	*0*	*0*	-	
9	**10 mc**	*6*	*6*	*100*	*0*	*0*	-	
10	**12 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
11	**14 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
12	**15 mc**	*2*	*2*	*100*	*0*	*0*	-	
13	**20 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
14	**24 mc**	*0*	*0*	-	*0*	*0*	-	
Total				**100**	**0**	**0**	**-**	

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

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13818,49 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***4231,23 tone***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***14651,06 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***5764,13 tone***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***11300,66 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***4091,80 tone***

Procentul indicatorului este de 35,42 %

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

Nu au fost aplicate penalităţi contractuale în trimestrul IV- 2016.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu au fost înregistrate reclamaţii privind calitatea activităţii prestate.

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

În trimestrul IV-2016, nu s-au înregistrat reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate. Ceea ce corespunde celor precizate la indicatorul 1.3.a.

Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare

Nu s-a înregistrat nicio reclamaţie privind cantităţile de servii în trimestrul IV-2016. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătăţire a parametrilor de calitate a activităţii prestate, putem trage concluzia că prestaţiile operatorului pentru toţi utilizatorii serviciilor de salubrizare din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observaţii
1	***Octombrie 2016***	*13 818,49*	*322,22*	
2	***Noiembrie 2016***	*14 651,06*	*313,06*	
3	***Decembrie 2016***	*11 300,66*	*284,80*	

Procentul indicatorului este de 2,14 %

Procentul este scăzut, faţă de ţintele europene. Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată 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.

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

S-a înregistrat o singură reclamaţie, ceea ce reflectă faptul că utilizatorii nu au găsit motive de contestare a facturilor emise de operator, atăt din punct de vedere al cantităţilor de lucrări efectuate cât şi al valorii acestora.

Procentul indicatorului este de 0%

S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanţă pentru anul 2016

Denumire indicator de performanta	U.M	2016			
		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	%	*84,64*	*94,34*	*95,86*	*98,72*
Total an		**93,39**			
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*94,52*	*92,93*	*97,84*	*94,90*
Total an		**95,04**			
1.1.c - Numãrul de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numãrul total de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numãrul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numãrul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.c - Ponderea din numãrul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*Nu este cazul*	*Nu este vcazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.e - Numãrul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.2.f - Nr. anual de sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*0*	*0*	*0*	*0*

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*3,74*	*2,22*	*2,20*	*2,31*
Total an		**2,61**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*40,37*	*36,39*	*44,90*	*35,42*
Total an		**39,27**			
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	%	*3,08*	*2,82*	*2,78*	*7,51*
Total an		**4,04**			
1.2.l - Numãrul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitãti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitãtii prestate, pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*0,89*	*0,48*	*1,17*	*0,61*
Total an		**0,78**			
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*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**33,33**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*0*	*100*	*100*	*Nu este cazul*
Total an		**66,66**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*82,62*	*78,46*	*59,65*	*56,89*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**69,40**			
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	%	*0,60*	*0,62*	*0,60*	*0,17*
Total an		**0,14**			
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	%	*0,21*	*0,20*	*Nu este cazul*	*0*
Total an		**0,13**			
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**			

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

Valorile Indicatorilor de Performanţă realizati în cursul anului 2016 de operatorul serviciului de salubrizare în sectorul 2, S.C. SUPERCOM S.A., sunt prezentaţi în continuare.

4.3.1 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare în sectorul 2 în trimestrul I - 2016

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis în data de 03.05.2016, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I -2016*, care conţine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. SUPERCOM S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim I - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2016		
			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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	120 l menajer		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			

	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,11*	*0,44*	*0,40*
	Total trimestru		**0,33**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,03*	*0,77*	*3,08*
	Total trimestru		**1,47**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*87,27*	*85,77*	*85,66*
	Total trimestru		**86,14**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*12,73*	*14,23*	*14,34*
	Total trimestru		**13,86**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activitaţii prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			

	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai 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**	%	*2,82*	*38,82*	*50,65*
	Total trimestru		**31,19**		
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		*0,02*	*0,03*	*0,03*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,008*	*0,008*	*0,009*
	Agenţi economici		*0,03*	*0,02*	*0,05*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,012**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*96,88*	*92,31*
	Total trimestru		**96,04**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*96,50*	*98,85*	*98,94*
	Total trimestru		**97,91**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		*10 944 098,25*	*12 099 092,76*	*13 439 000,07*
			6 874,29	*8 402,21*	*9 681,19*
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,00155**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit..a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat**	%	*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi**		*0*	*0*	*0*

	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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		

Având în vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

reprezenţii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul I - 2016.

Astfel, în perioada 19.05.-14.06.2016, s-a desfăşurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati în cursul trimestrului I- 2016.

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

- Centralizator reclamaţii/sesizări aferent trimestrului I-2016
- Centralizator penalităti aferent trimestrului I-2016
- Centralizator colectare/valorificare deşeuri aferent trimestrului I-2016
- Centralizator recipiente precolectare aferent trimestrului I-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de

deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	*33*	*33*	*100*
As.prop./locatari	*17*	*17*	*100*
Op. economici	*4*	*4*	*100*
Total	**54**	**54**	**100**

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	*27*	*27*	*100*
As.prop./locatari	*16*	*16*	*100*
Op. economici	*2*	*2*	*100*
Total	**45**	**45**	**100**

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	%
Institutii publice	-	-	-
Persoane fizice	*31*	*31*	*100*
As.prop./locatari	*18*	*18*	*100*
Op. economici	*3*	*3*	*100*
Total	**52**	**52**	**100**

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.

Ianuarie 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*0*	*0*
240l	*0*	*0*
Total	*0*	*0*

Februarie 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
60l	*0*	*0*
120l	*0*	*0*
240l	*4*	*4*
1,1mc	*16*	*16*
Total	*20*	*20*

Martie 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
60l	*0*	*0*
120l	*18*	*18*
240l	*1*	*1*
1,1mc	*6*	*6*
Total	*25*	*25*

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.
Procentul indicatorului este de 100%, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

Indicatorul1.2.h - Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate

Ianuarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***6874,29 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***2,37 tone***
Februarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***8402,21 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***64,8 tone***
Martie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***9681,19 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***298,64 tone***

Procentul indicatorului este de 1,47%

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

*Pe parcursul trimestrului I-2016, operatorul de salubrizare a inregistrat 50 reclamatii privind calitatea activitati prestate, asa incat, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul a solutionat toate reclamatiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.*

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

*La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul este de **0,012%,** asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 101 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatiile le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.*

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

Din verificarile AMRSP s-a constatat ca absolut toate reclamatiile inregistrate au fost solutionate intr-un termen de 10 zile.
Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.

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

Ianuarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Februarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	*1*	*1*
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Martie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2016, s-au inregistrat doar o reclamatie, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.O reclamatie inregistrata, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, singura reclamatie fiind rezolvata de catre operator.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Ianuarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Februarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	*1*	*1*
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Martie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea de deseuri colectate selectiv	%
1	***Ianuarie 2016***	*6 874,29*	*7,51*	*0,11*
2	***Februarie 2016***	*8 402,21*	*37,159*	*0,44*
3	***Martie 2016***	*9 681,19*	*38,307*	*0,40*

Din calculele reprezentantilor AMRSP, ***valoarea corectă a indicatorului este de 0,33%.***

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

Nr. crt	*Luna*	*Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)*	*Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)*	*%*
1	***Ianuarie 2016***	*6 874,29*	*5 999,36*	*87,27*
2	***Februarie 2016***	*8 402,21*	*7 206,637*	*85,77*
3	***Martie 2016***	*9 681,19*	*8 292,696*	*85,66*

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul I-2016 este de **86,14%.**

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

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 50, toate fiind justificate.
Procentul indicatorului este de 100%.

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

Procentul indicatorului este de100%

Indicatorul 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr.crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	***Ianuarie 2016***	25 246,41	711,6	2,82
2	***Februarie 2016***	30 449,41	11 820,68	38,82
3	***Martie 2016***	24 846,91	12 585,2	50,65

Procentul indicatorului este de 31,19%

4.3.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul II - 2016

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de **16.08.2016**, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II -2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2016		
			Aprilie	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**	%			
	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**		
1.1.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/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*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**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l menajer		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu estecazul*
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		

1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autoritaţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*5,21*	*5,37*	*3,36*
	Total trimestru		**4,70**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*6,14*	*5,17*	*3,82*
	Total trimestru		**5,11**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autoritaţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*85,80*	*84,97*	*83,96*
	Total trimestru		**84,96**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*14,20*	*15,03*	*16,04*
	Total trimestru		*15,04*		

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*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**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*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*153,30*	*80,74*	*97,39*
	Total trimestru		**109,95**		
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		*0,01*	*0,02*	*0,03*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Agenţi economici		*0,03*	*0,02*	*0,02*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,014**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	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**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*96,22*	*92,31*
	Total trimestru		**97,37**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*99,28*	*97,13*	*62,39*
	Total trimestru		**86,12**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	lei			
	Valoarea totală a facturilor emise				
	Cantităţile de servicii prestate				
	Total trimestru		**128 219,21**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				

1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,00274**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit..a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizaţi de S.C SUPERCOM S.A, în sectorul 2, în trimestrul II - 2016.
Astfel, în perioada **13.09.2016-20.09.2016**, s-a desfăşurat la S.C SUPERCOM S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă realizati în cursul trimestrului II- 2016.
În cursul acestei monitorizări, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C SUPERCOM S.A. următoarele documente:

- Centralizator reclamatii/ sesizari aferent trimestrului II-2016
- Centralizator colectare/valorificare deşeuri aferent trimestrului II-2016
- Centralizator recipiente precolectare aferent trimestrului II-2016
- Centralizator gestionare deseuri trim. II-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

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

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 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	*233*	*233*
Total	***233***	***233***

Mai 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*7*	*7*
240l	*179*	*179*
Total	***186***	***186***

Iunie 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*14*	*14*
240l	*165*	*165*
Total	***179***	***179***

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului II-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.

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

Indicatorul1.2.h-Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***9493,43 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***583,3 tone***
Mai 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***8875,55 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***459,29 tone***
Iunie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***98088,66 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***309,01 tone***

Procentul indicatorului este de 5,11%

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

*Pe parcursul trimestrului II-2016, operatorul de salubrizare a inregistrat 24 reclamatii privind calitatea activitati prestate, asa incat, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul a solutionat toate reclamatiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.*

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

*La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul este de **0,014%,** asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 114 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatiile le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.*

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

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

Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.

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

Aprilie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Mai 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	*1*	*1*

Iunie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2016, s-au inregistrat doar o reclamatie, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.O reclamatie inregistrata, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, singura reclamatie fiind rezolvata de catre operator.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Aprilie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Mai 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	*1*	*1*
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Iunie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului II-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea de deseuri colectate selectiv	%
1	*Aprilie 2016*	*9 493,43*	*494,34*	*5,21*
2	*Mai 2016*	*8 875,55*	*477*	*5,37*
3	*Iunie 2016*	*8 088,66*	*271,59*	*3,36*

Din calculele reprezentantilor AMRSP, ***valoarea corectă a indicatorului este de 4,70%, ceea ce inseamna ca procentul indicatorului este corect calculat.***

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)	%
1	***Aprilie 2016***	*9 493,43*	*8 145,26*	*85,80*
2	***Mai 2016***	*8 875,55*	*7 541,699*	*84,97*
3	***Iunie 2016***	*8 088,66*	*6 791,206*	*83,96*

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul II-2016 este de **84,96%.**

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

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 24, toate fiind justificate.
Procentul indicatorului este de 100%.

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

Procentul indicatorului este de100%

Indicatorul 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr.crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	***Aprilie 2016***	*20 778,18*	*31 852,85*	*65,23*
2	***Mai 2016***	*21 260,84*	*17 166,96*	*123,84*
3	***Iunie 2016***	*22 281,96*	*21 700,65*	*102,67*

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 97,24% si nu 109,95 asa cum a precizat operatorul. La urmatoarea monitorizare se va lua in considerare formula de calcul din adresa nr.1643/21.11.2013 transmisa de catre AMRSP si asumata de catre S.C. SUPERCOM S.A.

4.3.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul III - 2016

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 03.11.2016, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2016		
			Iulie	August	Sept
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile**	%			

	calendaristice				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	120 l menajer		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	240 l menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		*100*		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit .b.), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		*100*		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		*Nu este cazul*		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	1,54	1,56	2,23
	Total trimestru		**1,77**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,50*	*1,54*	*0,29*
	Total trimestru		**0,80**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*86,61*	*87,83*	*88,38*
	Total trimestru		**87,62**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*13,39*	*12,17*	*11,62*
	Total trimestru		**12,38**		
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**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*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**	%	*74,18*	*102,34*	*42,62*
	Total trimestru		**72,82**		
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		*0,04*	*0,03*	*0,04*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,01*	*0,009*	*0,01*
	Agenţi economici		*0,06*	*0,03*	*0,05*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**0,017**		
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**	%	*96*	*94,87*	*94,55*
	Total trimestru		**95,14**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*135,18*	*98,36*	*97,91*
	Total trimestru		**110,46**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoarea totală a facturilor emise		*11 171 664,88*	*11 126 863,96*	*11 284 676,56*
	Cantităţile de servicii prestate		*9 620,91*	*10 797,33*	*9 803,35*
	Total trimestru		**111 123,23**		
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**	%	100	100	100
	Total trimestru		**0,00986**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit..a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:

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

- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul

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 - 2016.

Astfel, in data de **29.11.2016,** 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- 2016.

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

Operatorul serviciului, **S.C. SUPERCOM S.A.** a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre reprezentantii AMRSP urmatoarele documente:

- Centralizator reclamatii/ sesizari aferent trimestrului III-2016
- Centralizator colectare/valorificare deşeuri aferent trimestrului III-2016
- Centralizator recipiente precolectare aferent trimestrului III-2016
- Centralizator gestionare deseuri trim. III-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

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

Procentul indicatorului este de 100%

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

Iulie 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*11*	*11*
Total	**11**	**11**

August 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*15*	*15*
1,1 mc	*7*	*7*
Total	*22*	*22*

Septembrie 2016

Tip şi dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
240l	*22*	*22*
1,1 mc	*23*	*23*
Total	**45**	**45**

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului III-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.
Procentul indicatorului este de 100%, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

Indicatorul1.2.h-Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***9620,91 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***47,7tone***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***10797,33 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***165,84 tone***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***9803,35 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***28,74 tone***

Procentul indicatorului este de 0,80%

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

*Pe parcursul trimestrului III-2016, operatorul de salubrizare a inregistrat 55 reclamatii privind calitatea activitati prestate, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**.Acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul a solutionat toate reclamatiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.Este totusi un lucru pozitiv faptul ca a existat un numar mic de reclamatii daca avem in vedere faptul ca exista peste 280.000 de utilizatori.*

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

*La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul este de **0,017%,** asa cum a precizat operatorul. Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 144 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatiile le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.*

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

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

Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.

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

-Iulie 2016-nu a fost cazul

August 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	*1*	*1*

-Septembrie 2016-nu a fost cazul

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2016, s-a inregistrat doar o reclamatie, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.O reclamatie inregistrata, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor, singura reclamatie fiind rezolvata de catre operator.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

-Iulie 2016-nu a fost cazul

August 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	*1*	*1*
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

-Septembrie 2016-nu a fost cazul

Procentul indicatorului este de 100 %.

Putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. SUPRECOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare,

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea de deseuri colectate selectiv	%
1	*Iulie 2016*	*9 620,91*	*147,93*	*1,54*
2	*August 2016*	*10 797,33*	*168,07*	*1,56*
3	*Septembrie 2016*	*9 803,35*	*218,54*	*2,23*

Din calculele reprezentantilor AMRSP, ***valoarea corectă a indicatorului este de 1,77%. La acest capitol-colectarea selectiva-se constata o eficienta extrem de scazuta la acest moment.***

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

Nr. crt	*Luna*	*Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)*	*Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)*	*%*
1	***Iulie 2016***	*9 620,91*	*8 332,52*	*86,61*
2	***August 2016***	*10 797,33*	*9 483,081*	*87,83*
3	***Septembrie 2016***	*9 803,35*	*8 664,166*	*88,38*

La acest indicator, valoarea raportată pentru trimestrul III-2016 este de ***87,62%.*** **Diferentele sunt ca urmare a faptului ca utilizatorii inca mai arunca deseurile menajere in locuri neamenajate.**

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

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 55, toate fiind justificate.
Procentul indicatorului este de 100%.
Chiar daca numarul reclamatiilor este extrem de mic fata de numarul utilizatorilor, ceea ce s-a reclamat s-a dovedit a fi justificat, recunoscut ca atare de operator.

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

Procentul indicatorului este de100%

Indicatorul 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr.crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	***Iulie 2016***	*26 508,31*	*19 664,2*	*74,18*
2	***August 2016***	*27 431,03*	*28 074*	*102,34*
3	***Septembrie 2016***	*28 018,91*	*11 940,4*	*42,62*

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 72,82%.

4.3.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare in sectorul 2 in trimestrul IV - 2016

S.C. SUPERCOM S.A. a transmis in data de 09.02.2017 , *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2016		
			Oct.	Nov.	Dec.
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numarul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în**	%			

	mai puţin de 10 zile calendaristice				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	120 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	1,1mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.b)care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autoritatilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*1,68*	*1,65*	*2,98*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**2,02**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*3,00*	*2,61*	*0,63*
	Total trimestru		**2,22**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu estecazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*87,09*	*87,78*	*82,27*
	Total trimestru		**86,05**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*12,91*	*12,22*	*17,73*
	Total trimestru		**13,95**		
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		*Nu este cazul*	*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		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*91,76*	*125,57*	*61,36*
	Total trimestru		**93,04**		
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		*0,05*	*0,04*	*0,05*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,01*	*0,01*	*0,014*
	Agenţi economici		*0,13*	*0,06*	*0,08*
	Total trimestru		**0,020**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate**	%	*92,98*	*92,00*	*91,80*
	Total trimestru		**92,26**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*95,85*	*98,94*	*87,71*
	Total trimestru		**93,20**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Valoarea totală a facturilor emise		*10 592 970,96*	*10 829 406,91*	*16 454 302,52*
	Cantităţile de servicii prestate		*9 717,50*	*10 199,16*	*7 334,75*
	Total trimestru		**138 989,79**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizări scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Total trimestru		**0,00534**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit..a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a), care s-a dovedit întemeiat**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1.	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a.	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenta**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b.	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totala facturată aferenta activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

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

Avand in vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

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 - 2015.

Astfel, in perioada **21.02.2017-09.03.2017** , 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- 2016.

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

- Centralizator reclamatii/ sesizari aferent trimestrului IV-2016
- Centralizator colectare/valorificare deşeuri aferent trimestrului IV-2016
- Centralizator recipiente precolectare aferent trimestrului IV-2016
- Centralizator gestionare deseuri trim. IV-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

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

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

Octombrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*5*	*5*
240l	*216*	*216*
1,1mc	*16*	*16*
Total	*237*	*237*

Noiembrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*15*	*15*
240l	*402*	*402*
1,1mc	*8*	*8*
Total	*425*	*425*

Decembrie 2016

Tip și dimensiuni	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
120l	*8*	*8*
240l	*153*	*153*
Total	*161*	*161*

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati.
Procentul indicatorului este de 100%, ceea ce inseamna ca operatorul a raspuns afirmativ la toate solicitarile utilizatorilor.

Indicatorul1.2.h-Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***9717,50 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***219,28 tone***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***10199,16 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***266,52 tone***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***7334,75 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***45,96 tone***

Procentul indicatorului este de 2,22%

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

*Pe parcursul trimestrului IV-2016, operatorul de salubritate a inregistrat 106 reclamatii privind calitatea activitati prestate, asa incat, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul a solutionat toate reclamatiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.*

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

*La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul este de **0,020%,** asa cum a precizat operatorul.Avand in vedere ca s-au inregistrat doar 168 reclamatii, este un procent destul de mic daca aceste reclamatiile le raportam la cei aproximativ 280.000 de utilizatori.*

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

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

Procentul de evaluare a acestui indicator este de 100%.

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

Octombrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Noiembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	*2*	*2*
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	*1*	*1*

Decembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Numar de reclamatii rezolvate
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2016, s-au inregistrat doar 3 reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Trei reclamatii inregistrate, reprezinta un procent infim din totalul utilizatorilor

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Octombrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.b rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	-	-
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Noiembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	*Instituţii publice*	-	-
2	*Persoane fizice*	*3*	*3*
3	*As. proprietari*	-	-
4	*Operatori economici*	-	-

Decembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii de la lit.c rezolvate <5 zile
1	***Instituţii publice***	-	-
2	***Persoane fizice***	-	-
3	***As. proprietari***	-	-
4	***Operatori economici***	-	-

Procentul indicatorului este de 100 %.

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. SUPERCOM S.A. a fost de calitate corespunzatoare, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate cu operativitate.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea de deseuri colectate selectiv	%
1	***Octombrie 2016***	*9 717,50*	*162,86*	*1,68*
2	***Noiembrie 2016***	*10 199,16*	*168,07*	*1,65*
3	***Decembrie 2016***	*7 334,75*	*218,54*	*2,98*

Din calculele reprezentantilor AMRSP, ***valoarea corectă a indicatorului este de 2,02%, ceea ce inseamna ca procentul indicatorului este corect calculat.***

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

Nr. crt	*Luna*	*Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)*	*Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)*	*%*
1	***Octombrie 2016***	*9 717,50*	*8 463,17*	*87,09*
2	***Noiembrie 2016***	*10 199,16*	*8 953,123*	*87,78*
3	***Decembrie 2016***	*7 334,75*	*6 034,384*	*82,27*

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2016 este de **86,05%.**

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

Reclamatiile inregistrate de la 1.2.l sunt in numar de 106, toate fiind justificate.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Procentul indicatorului este de100%

Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr.crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunara, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	***Octombrie 2016***	*28 920,92*	*25 920,5*	*91,76*
2	***Noiembrie 2016***	*29 928,26*	*37 580,58*	*125,57*
3	***Decembrie 2016***	*29 584,2*	*18 152*	*61,36*

Din calculele reprezentantilor AMRSP valoarea corecta a indicatorului este de 93,04%

S.C .SUPERCOM S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2016

Denumire indicator de performanta	U.M	2016			
		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV
1. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubrizare					
1.1.a - Numãrul de contracte încheiate raportat la numãrul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.c - Numãrul de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numãrul total de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numãrul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numãrul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*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*	*100*	*100*	*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	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.f - Nr. anual de sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

Total an		**Nu este cazul**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0,33*	*4,70*	*1,77*	*2,02*
Total an		**2,20**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*1,47*	*5,11*	*0,80*	*2,22*
Total an		**2,4**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*86,14*	*84,96*	*87,62*	*86,05*
Total an		**86,12**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*13,86*	*15,04*	*12,38*	*13,95*
Total an		**13,80**			
1.2.l - Numãrul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitãti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitãtii prestate, pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai 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	%	*31,19*	*109,95*	*72,82*	*93,04*
Total an		**76,75**			
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	%	*0,012*	*0,014*	*0,017*	*0,020*
Total an		**0,015**			
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	%	*96,04*	*97,37*	*95,14*	*92,26*
Total an		**95,20**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*97,91*	*86,12*	*110,46*	*93,20*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**96,92**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*146 176,20*	*128 219,21*	*111 123,23*	*138 989,79*
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	%	*0,00155*	*0,00274*	*0,00986*	*0,00534*
Total an		**0,00487**			
1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
2. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GARANTATI					
2.1 Indicatori de performantã garantati prin licenta de prestare a serviciului					
2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta		***0***	***0***	***0***	*0*
Total an		**0**			
2.1.b - Numarul de încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		***0***	***0***	***0***	*0*
Total an		**0**			
2.2 Indicatori de performantã a caror nerespectare atrage penalitãti conform contractului de furnizare/ prestare					
2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectãrii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitãtii		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaþiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã		***0***	***0***	***0***	*0*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		***0***	***0***	***0***	*0*
Total an		**0**			

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

Valorile Indicatorilor de Performanţă realizaţi în cursul anului 2016 de operatorul serviciului de salubrizare în sectorul 3, S.C ROSAL GRUP S.A., sunt prezentaţi în continuare.

4.4.1 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul I - 2016

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 14.04.2016 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2016*, 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- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2016		
			Ian	Feb	Mar
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*

	120 mc reciclabil		-	-	-
	240 mc reciclabil		-	-	-
	5 mc		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*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 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**	%			
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*87,65*	*95,87*	*69,42*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**84,31**		
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**	%	*0,25*	*0,31*	*0,36*
	Total trimestru		**0,31**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,41*	*3,67*	*10,76*
	Total trimestru		**5,58**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate**	%			

	de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,pe activitati				
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu estecazul**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*3,14*	*0,59*	*0,55*
	Total trimestru		**1,43**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Total trimestru		**123,81**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**655,94**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

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

Având în vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

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 - 2016.

În perioada **10.05.2016-08.06.2016,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.La această monitorizare, au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare care au constituit activitatile specifice indicatorilor de performanta. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.,** a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre AMRSP urmatoarele documente:

- Copie registru privind evidenta de modificari contractuale aferent trim. I-2016
- Copie centralizator solicitari asigurari recipiente de precolectare aferent trim I-2016
- Copie centralizator evidenta gestiunii deseurilor aferent trim I-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. I-2016
- Copie centralizator valorificare deseuri trim. I-2016

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 modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru urmatorii de indicatori de performanta:

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Ianuarie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6661*	*6661*	-	-
2	240l	*22047*	*22047*	-	-
3	1.1mc	-	-	*189*	*189*
4	5mc	*74*	*74*	-	-
5	4mc	*10*	*10*	-	-

Februarie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6 647*	*6 647*	-	-
2	240l	*22 087*	*22 087*	-	-
3	1.1mc	*2 737*	*2 737*	*189*	*189*
4	5mc	*77*	*77*	-	-
5	4mc	*13*	*13*	-	-

Martie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120 l	*6 644*	*6 644*	-	-
2	240 l	*2 2113*	*2 2113*	-	-
3	1,1mc	*2 744*	*2 744*	*189*	*189*
4	5mc	*80*	*80*	-	-
5	4mc	*13*	*13*	-	-

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2016,operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Ianuarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***10104,95 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***243,26 tone***
Februarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***11412,41 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***418,63 tone***
Martie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***12777,97 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1375,09 tone***

Procentul indicatorului este de 5,58%

Din punctul nostru de vedere, procentul de 5,58% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2016 operatorii serviciilor de salubrizare trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri. Avand in vedere procentul de doar 5,58% realizat de

catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.I-2016, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru recuperarea decalajelor atingerea tintei pana in anul 2020.

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

*Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** în trimestrul I-2016.*

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*494*	*494*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*129*	*129*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*31*	*31*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*17*	*17*	*100*	-	--	-
Total	**671**	**671**	**100**	**-**	**-**	**-**

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*339*	*339*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*30*	*30*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*11*	*11*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*20*	*20*	*100*	-	-	-
Total	**400**	**400**	**100**	**-**	**-**	**-**

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*206*	*206*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*34*	*34*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*9*	*9*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*12*	*12*	*100*	-	-	-
Total	**261**	**261**	**100**	**-**	**-**	**-**

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Nr crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	%
1	***Ianuarie 2016***	*10 104,95*	*25,87*	*0,26*
2	***Februarie 2016***	*11 412,41*	*35,50*	*0,31*
3	***Martie 2016***	12 777,97	*46,80*	*0,37*

*Valoarea indicatorului raportată pentru trim. I-2016 este de **0,47%.** Conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP valoarea corecta este de **0,31%.**Se va solicita tuturor operatorilor de salubrizare din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea unui nivel de pregatire pana in anul 2020 pentrureutilizare si reciclare de minimum 50% din masa totala a cantitatii de deseuri.Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectarii separate a deseurilor.*

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)	%
1	***Ianuarie 2016***	*10 104,95*	*10 104,95*	*100*
2	***Februarie 2016***	*11 412,41*	*11 412,41*	*100*
3	***Martie 2016***	*12 777,97*	*12 777,97*	*100*

*La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul I-2016 este de **100%**.*

Indicatorul 1.2.o. - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	%
1	***Ianuarie 2016***	*6 258 100*	*196 233*	*3,14*
2	***Februarie 2016***	*9 797 026*	*5 7831*	*0,59*
3	***Martie 2016***	*12 032 469*	*6 5924*	*0,55*

Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul I-2016 este de ***1,43 %,*** valoare corecta, conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP**.**

4.4.2 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul II - 2016

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 09.08.2016 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2016*, 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- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2016		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*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		-	-	-
	Asociaţii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenţi economici		*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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		-	-	-
	120 mc reciclabil		-	-	-
	240 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	5 mc		*100*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	20 mc		-	-	-
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de 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**	%			
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*89,85*	*88,15*	*97,4*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**93,51**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate**		*0,38*	*0,41*	*0,46*
	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				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,38*	*0,41*	*0,46*
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**0,31**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*11,14*	*12,48*	*9,89*
	Cantitatea totală de deșeuri colectate				
	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate				
	Total trimestru		**8,79**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activitati**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal				
	Total trimestru		**0**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,42*	*0,76*	*0,76*
	Total trimestru		**0,65**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	-	-	-
	Total trimestru		**123,81**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		-	-	-
	Total trimestru		**655,94**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
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 - 2016.
În perioada **24.08.2016-19.09.2016,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.La această monitorizare, au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare care au constituit activitatile specifice indicatorilor de performanta. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.,** a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre AMRSP urmatoarele documente:

- Copie registru privind evidenta de modificari contractuale aferent trim. II-2016
- Copie centralizator solicitari asigurari recipiente de precolectare aferent trim II-2016
- Copie centralizator evidenta gestiunii deseurilor aferent trim II-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. II-2016

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 modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru urmatorii de indicatori de performanta:

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Aprilie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120 l	*6 645*	*6 645*	-	-
2	240 l	*22 252*	*22 252*	-	-
3	1.1mc	-	-	*2 772*	*2 772*
4	5mc	*80*	*80*	-	-
5	4mc	*13*	*13*	-	-

Mai 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120 l	*6 645*	*6 645*	-	-
2	240 l	*22 268*	*22 268*	-	-
3	1.1mc	-	-	*2 797*	*2 797*
4	5mc	*84*	*84*	-	-
5	4mc	*9*	*9*	-	-

Iunie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	**120 l**	*6 645*	*6 645*	-	-
2	**240 l**	*22 306*	*2 2306*	-	-
3	**1.1mc**	-	-	*2 805*	*2 805*
4	**5mc**	*88*	*88*	-	-
5	**4mc**	*9*	*9*	-	-

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului II-2016,operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13420,88 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1495,06 tone***
Mai 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***12697,56 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1584,5 tone***
Iunie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13938,51 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1378,02 tone***

Din calculele reprezentantilor AMRSP, procentul indicatorului este de 11,17% si nu de 8,79%, asa cum a fost mentionat in Raportul privind evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul II -2016 de catre reprezentantii S.C. ROSAL GRUP S.A.

Din punctul nostru de vedere, procentul de 11,17% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2016 operatorii serviciilor de salubrizare trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deseurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri.Avand in vedere procentul de doar 11,17% realizat de catre S.C. ROSAL GRUP S.A. in trim.II-2016, va fi nevoie de eforturi suplimentare pentru recuperarea decalajelor atingerea tintei pana in anul 2020.

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

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de ***100%*** *în trimestrul II-2016.*

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*266*	*266*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*26*	*26*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*19*	*19*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*21*	*21*	*100*	-	--	-
Total	**332**	**332**	**100**	**-**	**-**	**-**

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*287*	*287*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*32*	*32*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*31*	*31*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*21*	*21*	*100*	-	-	-
Total	**371**	**371**	**100**	**-**	**-**	**-**

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*385*	*385*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*48*	*48*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*10*	*10*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*17*	*17*	*100*	-	-	-
Total	**460**	**460**	**100**	**-**	**-**	**-**

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Nr crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	%
1	***Aprilie 2016***	*13 420,88*	*51,34*	*0,38*
2	***Mai 2016***	*12 697,56*	*52,64*	*0,41*
3	***Iunie 2016***	*13 938,51*	*63,91*	*0,46*

*Valoarea indicatorului raportată pentru trim. II-2016 este de **0,31%.** Conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP valoarea corecta este de **0,41%.**Se va solicita tuturor operatorilor de salubrizare din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea unui nivel de pregatire pana in anul 2020 pentru reutilizare si reciclare de minimum 50% din masa totala a cantitatii de deseuri.Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectarii separate a deseurilor.*

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)	%
1	***Aprilie 2016***	*13 420,88*	*13 420,88*	*100*
2	***Mai 2016***	*12 697,56*	*12 697,56*	*100*
3	***Iunie 2016***	*13 938,51*	*13 938,51*	*100*

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul II-2016 este de **100%**.

Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	%
1	***Aprilie 2016***	*17 690 688*	*74 703*	*0,42*
2	***Mai 2016***	*16 714 993*	*12 6568*	*0,76*
3	***Iunie 2016***	*15 507 613*	*117 684*	*0,76*

*Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul II-2016 este de **0,65%,** valoare corecta, conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP.*

4.4.3 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 în trimestrul III - 2016

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis în data de 01.11.2016 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2016*, care contine urmatoarele valori *calculate* si *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. ROSAL GRUP S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2016		
			Iulie	Aug	Sept
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*0*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu estecazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 l reciclabil		-	-	-
	240 l reciclabil		-	-	-
	4 mc		*100*	*100*	*100*
	5 mc		*100*	*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 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**	%	*93,78*	*90*	*93,78*
	Total trimestru		**92,90**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizări din partea agenţilor de sănătate publică				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv**	%	*0,26*	*0,20*	*0,30*

	raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Total trimestru		**0,26**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*9,47*	*13,09*	*9,47*
	Total trimestru		**10,56**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,pe activitati**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%	-	-	-
	Total trimestru		**0**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,75*	*2,23*	*0,75*
	Total trimestru		**2,26**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*

	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*0*	*0*	*0*
	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	-	-	-
	Total trimestru		**106,73**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		-	-	-
	Total trimestru		**726,97**		
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**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		0	0	0
	Total trimestru		**0**		

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

Având în vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
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, în trimestrul III - 2016.
În perioada **24.11.2016-08.12.2016,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.La această monitorizare, au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare care au constituit activitatile specifice indicatorilor de performanta. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.,** a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre AMRSP urmatoarele documente:

- Copie registru privind evidenta de modificari contractuale aferent trim. III-2016
- Copie centralizator solicitari asigurari recipiente de precolectare aferent trim III-2016
- Copie centralizator evidenta gestiunii deseurilor aferent trim III-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. III-2016

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 modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru urmatorii de indicatori de performanta:

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Iulie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6 645*	*6 645*	-	-
2	240l	*22 366*	*22 366*	-	-
3	1.1mc	*2 806*	*2 806*	*189*	*189*
4	5mc	*87*	*87*	-	-
5	4mc	*8*	*8*	-	-

August 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6 645*	*6 645*	-	-
2	240l	*22 416*	*22 416*	-	-
3	1.1mc	*2 806*	*2 806*	*189*	*189*
4	5mc	*88*	*88*	-	-
5	4mc	*8*	*8*	-	-

Septembrie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6 641*	*6 641*	-	-
2	240l	*22 347*	*22 347*	-	-
3	1.1mc	*2 812*	*2 812*	*189*	*189*
4	5mc	*84*	*84*	-	-
5	4mc	*8*	*8*	-	-

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***14424,18 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1366,18 tone***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***15759,46 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***15759,46 tone***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***14762,92 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1347,00 tone***

Procentul indicatorului este de 10,56%.

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

*Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** în trimestrul III-2016.*

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*370*	*370*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*64*	*64*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*26*	*26*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*13*	*13*	*100*	-	--	-
Total	**473**	**473**	**100**	**-**	**-**	**-**

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*310*	*310*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*50*	*50*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*24*	*24*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*21*	*21*	*100*	-	-	-
Total	**405**	**405**	**100**	**-**	**-**	**-**

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*256*	*256*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*35*	*35*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*10*	*10*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*9*	*9*	*100*	-	-	-
Total	**310**	**310**	**100**	**-**	**-**	**-**

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Nr crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	%
1	***Iulie 2016***	*14 424,62*	*37,78*	*0,26*
2	***August 2016***	*15 759,46*	*31,70*	*0,20*
3	***Septembrie 2016***	*14 762,92*	*44,38*	*0,30*

*Valoarea indicatorului raportată pentru trim. III-2016 este de **0,13%.** Conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP valoarea corecta este de **0,26%.**Se va solicita tuturor operatorilor de salubrizare din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea unui nivel de pregatire pana in anul 2020 pentru reutilizare si reciclare de minimum 50% din masa totala a cantitatii de deseuri.Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectarii separate a deseurilor.*

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)	%
1	***Iulie 2016***	*14 424,62*	*14 424,62*	100
2	***August 2016***	*15 759,46*	*15 759,46*	100
3	***Septembrie 2016***	*14 762,92*	*14 762,92*	100

*La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul III-2016 este de **100%**.*

Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	%
1	***Iulie 2016***	*1513 8516*	*113688*	*0,75*
2	***August 2016***	*10569628*	*236113*	*2,23*
3	***Septembrie 2016***	*12916345*	*489118*	*3,79*

*Si la acest indicator, valoarea precizata de catre operator in Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta pentru trimestrul III-2016 este de **2,26%,** valoare corecta, conform calculelor si verificarilor realizate de reprezentantii AMRSP.*

4.4.4 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 3 in trimestrul IV - 2016

S.C ROSAL GRUP S.A. a transmis in data de 10.02.2016, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2016*, 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- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV 2016		
			Oct.	Nov.	Dec.
1.	**INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Agenţi economici		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunatatire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitari**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*-*	*-*	*-*
	5 mc		*-*	*-*	*-*
	20 mc		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de 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**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numarul de reclamatii de la lit..b), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%	*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**				
	Sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*29*	*29*	*29*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului		*22*	*21*	*13*
	Total trimestru	%	**93,51**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**				
	Numărul de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică		*0*	*0*	*0*
	Numarul total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale		*280*	*299*	*276*
	Total trimestru	%	**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*0,75*	*0,27*	*0,39*

	Total trimestru		**0,47**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*7,05*	*8,15*	*11,18*
	Total trimestru		**8,79**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei ,pe activitati**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.o	**Valoarea aferenta activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată ,raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,66*	*0,86*	*0,94*
	Total trimestru		**0,82**		
1.3	**Facturarea şi încasarea contravalorii prestaţiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor**	%			

	emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori				
	Total trimestru		**123,81**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Total trimestru		**655,94**		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat**	%	*Nu este cazul*	*Nu estecazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenta de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului, sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit. a) raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Având în vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
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, în trimestrul IV - 2016.
În perioada **02.03.2017-21.03.2017,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. ROSAL GRUP S.A.** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.La această monitorizare, au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare care au constituit activitatile specifice indicatorilor de performanta. Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.

- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

Operatorul serviciului, **S.C. ROSAL GRUP S.A.,** a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre AMRSP urmatoarele documente:

- Copie registru privind evidenta de modificari contractuale aferent trim. IV-2016
- Copie centralizator solicitari asigurari recipiente de precolectare aferent trim IV-2016
- Copie centralizator evidenta gestiunii deseurilor aferent trim IV-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. IV-2016

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.In primul rand, s-a urmarit in analiza efectuata de A.M.R.S.P. daca informatiile din bazele de date pentru indicatorii de performanta au corespondenta in documentele primare de lucru ale operatorului, apoi s-a verificat daca evaluarile operatorului au fost corecte in ceea ce priveste nivelul indicatorilor de performanta din Raportul pe trimestrul IV 2016.

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Conform precizarilor facute de reprezentantii operatoruluui de salubrizare, evidenta gestiunii recipientilor este tinuta printr-un soft care genereaza doar raportul total privind situatia la zi, in timp real, a recipientilor detinuti de utilizatorii serviciului.
Tinand seama de aceste precizari, va facem cunoscut ca pe viitor, valoarea indicatorului se va calcula asa cum a fost stabilit de A.M.R.S.P. prin adresa nr. 1644/21.11.2013.

Octombrie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6 623*	*6 623*	-	-
2	240l	*22 364*	*22 364*	-	-
3	1.1mc	-	-	*189*	*189*
4	5mc	*79*	*79*	-	-
5	4mc	*8*	*8*	-	-

Noiembrie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	120l	*6 625*	*6 625*	-	-
2	240l	*22 381*	*22381*	-	-

3	**1.1mc**	*2 821*	*2 821*	*189*	*189*
4	**5mc**	*80*	*80*	-	-
5	**4mc**	*8*	*8*	-	-

Decembrie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate	
		Menajer		Reciclabil	
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate
1	**120l**	*6 625*	*6 625*	-	-
2	**240l**	*22 426*	*22 426*	-	-
3	**1.1mc**	*2 829*	*2 829*	*189*	*189*
4	**5mc**	*68*	*68*	-	-
5	**4mc**	*8*	*8*	-	-

Procentul indicatorului nu poate fi evaluat corect in situatia in care operatorul nu are in baza de date informatiile asa cum s-a stabilit de comun acord cu A.M.R.S.P.. De aceea, pentru urmatoarea perioada de evaluare, la acest indicator se va urmari constituirea bazei de date cu informatii conforme cu cerintele indicatorului care vor fi introduse in formatul tabelului bazei de date asa cum a fost acceptat de comun acord cu A.M.R.S.P.

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***14516,68 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1199,12 tone***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***14 690,02 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***2471,16 tone***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***11432,84 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1353,94 tone***

Procentul indicatorului este de 12,31%.

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

*Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, numarul de reclamatii rezolvate fiind in procent de **100%** în trimestrul IV-2016.*

Octombrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*310*	*310*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*40*	*40*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*6*	*6*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*13*	*13*	*100*	-	--	-
Total	**369**	**369**	**100**	**-**	**-**	**-**

Noiembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*352*	*352*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*42*	*42*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*12*	*12*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*14*	*14*	*100*	-	-	-
Total	**420**	**420**	**100**	**-**	**-**	**-**

Decembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*310*	*310*	*100*	-	-	-
Persoane fizice	*41*	*41*	*100*	-	-	-
Asociatii proprietari	*7*	*7*	*100*	-	-	-
Operatori economici	*8*	*8*	*100*	-	-	-
Total	**366**	**366**	**100**	**-**	**-**	**-**

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

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Nr crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuribcolectate selectiv	%
1	***Octombrie 2016***	*14 516,68*	*34,66*	*0,24*
2	***Noiembrie 2016***	*14 690,02*	*42,00*	*0,29*
3	***Decembrie 2016***	*11 432,84*	*34,82*	*0,30*

Valoarea indicatorului raportată pentru trim. IV-2016 este de ***0,14%.***

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

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract(tone)	%
1	***Octombrie 2016e***	*14 516,68*	*14 516,68*	*100*
2	***Noiembrie 2016***	*14 690,02*	*14 690,02*	*100*
3	***Decembrie 2016***	*11 432,84*	*11 432,84*	*100*

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2016 este de **100%**.

Indicatorul 1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Nr. crt	Luna	Valoarea totală facturată lunar aferentă activităţii de colectare a deşeurilor	Valoarea rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile	%
1	**Octombrie 2016**	*216 8137*	*1 03257*	*4,76*

2	**Noiembrie 2016**	*11 218 366*	*66 1040*	*5,89*
3	**Decembrie 2016**	*2 337 266*	*20 6336*	*8,83*

La acest indicator, valoarea indicatorului raportată pentru trimestrul IV-2016 este de **6,49%.**

S.C. ROSAL GRUP S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 20156

Denumire indicator de performanta	U.M	2016			
		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					
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.c - Numãrul de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numãrul total de solicitãri de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numãrul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numãrul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numãrul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*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*	*100*	*100*	*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	%	*84,31*	*93,51*	*92,90*	*95,87*
Total an		**83,82**			
1.2.f - Nr. anual de sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

Total an		**Nu este cazul**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*0,31*	*0,31*	*0,26*	*0,14*
Total an		**0,25**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*5,58*	*8,79*	*10,56*	*12,31*
Total an		**9,31**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.l - Numãrul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitãti prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitãtii prestate, pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*1,43*	*0,65*	*2,26*	*6,49*
Total an		**2,70**			
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	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile	%	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**0**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**0**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*123,81*	*123,81*	*116,55*	*66,21*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**109,09**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*655,94*	*655,94*	*289,59*	*289,59*
Total an		**472,76**			
1.4 Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor					
1.4.a - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activitãtii si categorii de utilizatori	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
2. INDICATORI DE 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**			

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

4.5.1. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul I - 2016

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 19.04.2016, *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2016*, 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- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2016		
			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		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*99,40*	*98,80*	*99,39*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**99,42**		
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		*99,40*	*85,14*	*99,39*
	Instituţii publice		*0*	*85,71*	*100*
	Total trimestru		**96,71**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	240 mc menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	120 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*Nu este cazul*	*100*	*100*

	7 mc		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	20 mc		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*96*	*96*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*98.48*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**99,06**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*96,79*	*100*	*97,33*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*90,91*
	Agenţi economici		*98,46*	*100*	*96,92*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**98,10**		
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		*Nu estecazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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**	%			
	Menajer		*8,30*	*12,02*	*12,20*
	Stradal				
	Total trimestru		**11,02**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea totală de deşeuri colectate		*9,39*	*10,14*	*8,46*
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru		**9,29**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice**	%			

	locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi				
	Menajer		*4 838,626*	*5 071,941*	*5 342,980*
	Stradal		*3 086,156*	*2 872,179*	*3 596,054*
	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**	%			
	Menajer		*4,50*	*5,93*	*5,47*
	Stradal				
	Total trimestru		**5,34**		
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*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*93.75*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*85.71*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**97,35**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*90,91*	*100*	*86,67*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*90,91*	*83,33*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*87,50*	*71,43*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**90,91**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,54*	*0,50*	*0,57*
	Total trimestru		**0,54**		
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		*0,02*	*0,01*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este czaul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*0,04*	*0,06*	*0,05*
	Institutii publice		*0,07*	*0,20*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,03**		
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		*Nu este cazul*	Nu este cazul	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*50*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**91,67**		

1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*80,00*	*82,35*	*90,91*
	Total trimestru		**83,72**		
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		**43 689,293**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*7 982,850*	*8 004,926*	*9 002,505*
	Cantităţi servicii prestate		*90 849,243*	*76 229,467*	*27 701,517*
	Total trimestru		**194 780,227**		
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		*0,01*	*0,01*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*0,07*	*0,04*	*0,04*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	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**	%	*90,91*	*100*	*100*
	Total trimestru		**95,24**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*100*	*66,67*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*80.00*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**87,50**		
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*

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

Avand in vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
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 - 2015.
Astfel, in data de **12.05.2016**, 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- 2016.
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 modificari contracte aferent trim I-2016
- Tabel rezumativ solicitari recipiente de precolectare aferent trim. I-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. I-2016
- Copie centralizator deseuri trim. I-2016
- Copie centralizator facturi trim. I-2016

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

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
Institutii publice	1	1	100	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
Asociatii proprietari	6	6	100	1	1	100
Operatori economici	13	13	100	32	32	100
Total	**20**	**20**	**100**	**33**	**33**	**100**

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	3	3	100	2	2	100	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	0	0	0	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	21	21	100	42	42	100	-	-	-
Total	**24**	**24**	**100**	**45**	**45**	**100**	**-**	**-**	

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
Asociatii proprietari	2	2	100	0	0	0
Operatori economici	58	58	100	118	100	100
Total	**60**	**60**	**100**	**118**	**100**	**100**

Ponderea 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

Ianuarie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	3 000	3 000	100
2	**120 l**	76	76	100	2	2	100
3	**240 l**	80	80	100	3	3	100
4	**1.1 mc**	23	23	100	-	-	-
5	**7 mc**	11	11	100	-	-	-
6	**20 mc**	1	1	100	-	-	-
Total		**1541**	**1541**	**100**	**3005**	**3005**	100

Februarie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1350	1350	100	3000	3 000	100
2	**120 l**	160	160	100	20	20	100
3	**240 l**	318	318	100	16	16	100
4	**1.1 mc**	73	73	100	23	23	100
5	**4 mc**	2	2	100	-	-	-
6	**7 mc**	30	30	100	-	-	-
Total		**1933**	**1933**	**100**	**3059**	**3059**	**100**

Martie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1350	1350	100	8000	8 000	100
2	**120 l**	166	166	100	6	6	100
3	**240 l**	354	354	100	31	31	100
4	**1.1 mc**	37	37	100	15	15	100
5	**4 mc**	3	3	100	-	-	-
6	**7 mc**	16	16	100	-	-	-
7	**20 mc**	16	16	100	-	-	-
Total		**1942**	**1942**	**100**	**8052**	**8052**	**100**

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Ianuarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13991,97 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1314,53 tone***
Februarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***16193,01 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1642,73 tone***
Martie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***18656,92 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1577,96 tone***

Procentul indicatorului este de 9,29 %

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

Ianuarie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi							
	Menajer		Reciclare		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*
Persoane fizice	*4*	*4*	*1*	*1*	*5*	*5*	*12*	*12*
Asociaţii proprietari	*9*	*9*	*0*	*0*	*1*	*1*	*1*	*1*
Operatori economici	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4*	*4*
Total	**18**	**18**	**1**	**1**	**6**	**6**	**18**	**18**

Februarie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*7*	*1*	*1*	*5*	*5*
Asociaţii proprietari	*7*	*7*	*0*	*0*	*5*	*5*
Operatori economici	*5*	*5*	*2*	*2*	*0*	*0*
Total	**19**	**19**	**4**	**4**	**10**	**10**

Martie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*8*	*8*	*3*	*3*	*4*	*4*
Asociaţii proprietari	*8*	*8*	*0*	*0*	*3*	*3*
Operatori economici	*8*	*8*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**24**	**24**	**3**	**3**	**7**	**7**

*Pe parcursul trimestrului l-2016, operatorul de salubrizare a inregistrat 110 .reclamatii privind calitatea activitati prestate, astfel incat, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul a solutionat toate reclamatiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori. A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul I-2016.***

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

Ianuarie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 474*	*1*	*0*	*1*	*0.07*
Persoane fizice	*28 813*	*7*	*1*	*8*	*0.02*
Asociatii proprietari	*2 995*	*0*	*0*	*0*	-
Operatori economici	*11 247*	*4*	*2*	*6*	*0.04*
Total	**44 529**	**12**	**3**	**15**	**0.027**

Februarie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 472*	*3*	-	*3*	*0,20*
Persoane fizice	*28 839*	*4*	*1*	*5*	*0,01*
Asociatii proprietari	*2 995*	-	-	*0*	-
Operatori economici	*11 317*	*7*	*2*	*9*	*0,06*
Total	**44 623**	**14**	**3**	**17**	**0,03**

Martie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 476*	-	-	-	-
Persoane fizice	*28 877*	*4*	-	*4*	*0,01*
Asociatii proprietari	*2 994*	-	-	-	-
Operatori economici	*11 345*	*6*	*1*	*7*	*0.05*
Total	**44 692**	**10**	**1**	**11**	**0,02**

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de 0,03% este unul corect, dar s-au inregistrat 36 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450 000 de locuitori.

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

Ianuarie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*1*	*1*	*100*
Persoane fizice	*7*	*7*	*100*
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	*4*	*4*	*100*
Total	**12**	**12**	**100**

Februarie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*3*	*3*	*100*
Persoane fizice	*4*	*4*	*100*
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	*7*	*7*	*100*
Total	**14**	**14**	**100**

Martie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	*4*	*4*	*100*
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	*6*	*3*	*50*
Total	**10**	**7**	**70**

Ponderea indicatorului este de 91,67%

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*3*	*3*	*100*	*2*	*2*	*100*
Persoane fizice	*215*	*215*	*100*	*3*	*3*	*100*
Asociatii proprietari	*97*	*97*	*100*	*2*	*2*	*100*
Operatori economici	*104*	*104*	*100*	*26*	*26*	*100*
Total	**420**	**419**	**100**	**33**	**33**	**100**

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*2*	*2*	*100*	*2*	*2*	*100*
Persoane fizice	*49*	*49*	*100*	*1*	*1*	*100*
Asociatii proprietari	*12*	*12*	*100*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*47*	*47*	*100*	*17*	*17*	*100*
Total	**112**	**110**	**100**	**20**	**20**	**100**

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*2*	*2*	*100*	*3*	*3*	*100*
Persoane fizice	*64*	*64*	*98,44*	*11*	*11*	*100*
Asociatii proprietari	*10*	*10*	*100*	*1*	*1*	*100*
Operatori economici	*34*	*34*	*100*	*31*	*31*	*100*
Total	**114**	**110**	**99 09**	**46**	**46**	**100**

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2016, s-au inregistrat 738 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Cele 738 de reclamatii inregistrate, reprezinta un procent minor din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Ianuarie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*5*	*5*
Persoane fizice	*218*	*211*
Asociatii proprietari	*99*	*99*
Operatori economici	*130*	*128*

Februarie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*4*	*4*
Persoane fizice	*50*	*50*
Asociatii proprietari	*12*	*12*
Operatori economici	*64*	*64*

Martie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*5*	*5*
Persoane fizice	*75*	*73*
Asociatii proprietari	*11*	*10*
Operatori economici	*65*	*63*

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2016 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate in proportie de ***98,10%.***

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

Ianuarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***13991,97 tone***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	***1314,53 tone***
Februarie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***16193,01 tone***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	***1642,73 tone***
Martie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***18656,92 tone***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	***1577,96 tone***

Procentul indicatorului este de 11,02%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Ianuarie 2016	*13 991,97*	*13 991,97*	*100*
Februarie 2016	*16 193,01*	*16 193,01*	*100*
Martie 2016	*18 656,92*	*18 656,92*	*100*

Procentul indicatorului este de 100%

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

Ponderea indicatorului este de 97,35%

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

Ianuarie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*2*	*2*
Persoane fizice	*22*	*20*
As. proprietari	*11*	*10*
Operatori economici	*8*	*7*

Februarie *2016*

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*1*	*1*
Persoane fizice	*13*	*13*
As. proprietari	*12*	*10*
Operatori economici	*7*	*5*

Martie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*15*	*13*
As. proprietari	*11*	*11*
Operatori economici	*8*	*8*

Procentul indicatorului este de 90,91%

Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
Ianuarie 2016	*4 838,626*	*26,359*	*0,54*
Februarie 2016	*5 071,941*	*25,284*	*0,50*
Martie 2016	*5 342,980*	*30,247*	*0,57*

Procentul indicatorului este de 0,54%

4.5.2. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul II - 2016

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 20.07.2016,*Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II 2016		
			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		*80*	*88,24*	*86,36*
	Agenţi economici		*97,43*	*92,78*	*96,67*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**96,68**		
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		*80*	*88,24*	*86,36*
	Agenţi economici		*97,43*	*92,78*	*96,67*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**96,68**		

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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*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*	*Nu este cazul*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	20 mc		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*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		*96,59*	*97,22*	*97,47*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*95,08*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**98,11**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*95,29*	*89,52*	*88,31*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*96,55*	*100*
	Agenţi economici		*98,28*	*95,24*	*98,99*

	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**94,76**		
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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*12,49*	*13,77*	*14,18*
	Stradal				
	Total trimestru		**13,47**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea totală de deşeuri colectate		*6,90*	*7,42*	*8,86*
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru		**7,73**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal				
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
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**	%			
	Menajer		*4,63*	*6,57*	*5,70*
	Stradal				
	Total trimestru		**5,62**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*

	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*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		*91,67*	*100*	*95,45*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*93,33*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	Total trimestru		**96,63**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,51*	*0,73*	*0,45*
	Total trimestru		**0,56**		
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*	*0,003*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*0,03*	*0,00*
	Agenti economici		*0,07*	*0,06*	*0,04*
	Institutii publice		*0,14*	*0,07*	*0,00*
	Total trimestru		**0,02**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*50*	*100*	*75*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*75*	*85,71*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**83,33**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Valoarea totală a facturilor încasate		*1 628 365*	*1 493 695*	*1 511 055*
	Valoarea totală a facturilor emise		*8 081 109*	*8 821 612*	*12 171 670*
	Total trimestru		**29 074 392**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*8 081 109*	*8 821 612*	*12 171 670*
	Cantităţi servicii prestate		*162 211 216*	*98 695 805*	*201 792 225*
	Total trimestru		**462 699 247**		
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		*0,01*	*0,00*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,03*	*0,07*	*0,03*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*0,01*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0,01*
	Total trimestru		***0,01***		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*60*	*33,33*	*66,67*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*50*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	Total trimestru		**70,00**		
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

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 - 2016.

Astfel, in perioada **11.08.2016-30.08.2016,** 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 - 2016.
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 modificari contracte aferent trimestrului II-2016
- Tabel rezumativ solicitari recipiente de precolectare aferent trimestrului II-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trimestrului II-2016
- Copie centralizator deseuri trimestrul II-2016
- Copie centralizator privind facturarea trimestrul II-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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 modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de *indicatori* dupa cum urmeaza :

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

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
Institutii publice	1	1	100	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	1	1	100
Asociatii proprietari	3	3	100	0	0	0
Operatori economici	31	31	100	36	36	100
Total	**35**	**35**	**100**	**37**	**37**	**100**

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	1	1	100	0	0	0	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	1	1	100	7	7	100	-	-	-
Operatori economici	43	43	100	60	60	100	-	-	-
Total	**45**	**45**	**100**	**67**	**67**	**100**	**-**	**-**	

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
Asociatii proprietari	1	1	100	0	0	0
Operatori economici	14	14	100	25	25	100
Total	**15**	**15**	**100**	**25**	**25**	**100**

Ponderea 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 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	3 000	3 000	100
2	**120 l**	173	173	100	2	2	100
3	**240 l**	253	253	100	35	35	100
4	**1.1 mc**	26	26	100	19	19	100
5	**4 mc**	1	1	100	-	-	-
6	**7 mc**	33	33	100	-	-	-
Total		**1 836**	**1 836**	**100**	**3 056**	**3 056**	100

Mai 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	5 000	5 000	100
2	**120 l**	150	150	100	3	3	100
3	**240 l**	274	274	100	26	26	100
4	**1.1 mc**	65	65	100	23	23	100
5	**20 mc**	1	1	100	-	-	-
6	**7 mc**	12	12	100	-	-	-
Total		**1 852**	**1 852**	**100**	**5 052**	**5 052**	**100**

Iunie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	5 000	5 000	100
2	**120 l**	210	210	100	2	2	100
3	**240 l**	717	717	100	25	25	100
4	**1.1 mc**	104	104	100	15	15	100
5	**4 mc**	1	1	100	-	-	-
6	**7 mc**	6	6	100	-	-	-
Total		**2 388**	**2 388**	**100**	**5 042**	**5 042**	**100**

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului II-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19022,70 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1313, 02 tone***
Mai 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***18441,54 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1368,04 tone***
Iunie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19036,97 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1685,92 tone***

Procentul indicatorului este de 7,73 %

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

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*4*	*4*	*1*	*1*	*7*	*7*
Asociaţii proprietari	*5*	*5*	*0*	*0*	*4*	*4*
Operatori economici	*1*	*1*	*2*	*2*	*0*	*0*
Total	**10**	**10**	**3**	**3**	**11**	**11**

Mai 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*7*	*0*	*0*	*1*	*1*
Asociaţii proprietari	*3*	*3*	*0*	*0*	*4*	*4*
Operatori economici	*6*	*6*	*1*	*1*	*0*	*0*
Total	**16**	**16**	**1**	**1**	**5**	**5**

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*3*	*3*	*3*	*3*	*16*	*16*
Asociaţii proprietari	*5*	*5*	*1*	*1*	*9*	*9*
Operatori economici	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*
Total	**14**	**14**	**4**	**4**	**25**	**25**

*Pe parcursul trimestrului II-2016, operatorul de salubrizare a inregistrat **89** reclamatii privind calitatea activitati prestate, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul isi respecta obligatiile fata de utilizatori.*

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 473*	*2*	*0*	*2*	*0.14*
Persoane fizice	*28 937*	*2*	*0*	*2*	*0.01*
Asociatii proprietari	*3 000*	*0*	*0*	*0*	-
Operatori economici	*11 429*	*8*	*0*	*8*	*0.07*
Total	**44 839**	**12**	**0**	**12**	**0.03**

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 483*	*1*	*0*	*1*	*0,07*
Persoane fizice	*29 034*	*1*	*0*	*1*	*0,00*
Asociatii proprietari	*3 006*	*1*	*0*	*1*	*0,03*
Operatori economici	*11 541*	*7*	*0*	*7*	*0,06*
Total	**45 064**	**10**	**0**	**10**	**0,02**

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 480*	*0*	*0*	*0*	-
Persoane fizice	*28 494*	*4*	*0*	*4*	*0,01*
Asociatii proprietari	*3 007*	*0*	*0*	*0*	-
Operatori economici	*11 362*	*4*	*0*	*4*	*0,04*
Total	**44 343**	**8**	**0**	**8**	**0,02**

*La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,02%** este unul corect. S-au inregistrat 30 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450.000 de locuitori.*

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*2*	*2*	*100*
Persoane fizice	*2*	*1*	*50*
Asociatii proprietari	*0*	*0*	-
Operatori economici	*8*	*6*	*75*
Total	**12**	**9**	**75**

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*1*	*1*	*100*
Persoane fizice	*1*	*1*	*100*
Asociatii proprietari	*1*	*1*	*100*
Operatori economici	*7*	*6*	*85,71*
Total	**10**	**9**	**90**

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*0*	*0*	-
Persoane fizice	*4*	*3*	*75*
Asociatii proprietari	*0*	*0*	-
Operatori economici	*4*	*4*	*100*
Total	**8**	**7**	**87,50**

Ponderea indicatorului este de 83,33%

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

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator (%)	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator (%)
Institutii publice	*1*	*1*	*100*	*8*	*8*	*100*
Persoane fizice	*69*	*69*	*100*	*16*	*16*	*100*
Asociatii proprietari	*11*	*11*	*100*	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*37*	*36*	*100*	*22*	*22*	*100*
Total	**163**	**163**	**100**	**46**	**46**	**100**

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*5*	*5*	*100*	*3*	*3*	*100*
Persoane fizice	*97*	*97*	*100*	*8*	*8*	*100*
Asociatii proprietari	*26*	*26*	*100*	*3*	*3*	*100*
Operatori economici	*42*	*42*	*100*	*21*	*21*	*100*
Total	**170**	**170**	**100**	**35**	**35**	**100**

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*2*	*2*	*100*	*3*	*3*	*100*
Persoane fizice	*59*	*59*	*100*	*18*	*18*	*100*
Asociatii proprietari	*18*	*18*	*100*	*5*	*5*	*100*
Operatori economici	*64*	*64*	*100*	*35*	*35*	*100*
Total	**143**	**143**	**100**	**61**	**61**	**100**

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2016, s-au inregistrat 572 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.
Cele 572 de reclamatii inregistrate, reprezinta un procent minor din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.
Procentul indicatorului este de 100%.

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

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*9*	*9*
Persoane fizice	*85*	*81*
Asociatii proprietari	*11*	*11*
Operatori economici	*58*	*57*

Mai 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*8*	*8*
Persoane fizice	*105*	*94*
Asociatii proprietari	*29*	*28*
Operatori economici	*63*	*60*

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*5*	*5*
Persoane fizice	*77*	*68*
Asociatii proprietari	*23*	*23*
Operatori economici	*99*	*98*

Faptul ca pe parcursul trimestrului II-2016 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate in proportie de ***94,76%.***

Indicatorul 1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19022,70 tone***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	***2375,10 tone***
Mai 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***18441,54 tone***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	***2538,48 tone***
Iunie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19036,97 tone***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	***2698,70 tone***

Procentul indicatorului este de 13,47%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Aprilie 2016	*19 022,70*	*19 022,70*	*100*
Mai 2016	*18 441,54*	*18 441,54*	*100*
Iunie 2016	*19 036,97*	*19 036,97*	*100*

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit Justificate

Ponderea indicatorului este de 100%

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

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*12*	*11*
As. proprietari	*9*	*9*
Operatori economici	*3*	*3*

Mai 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*8*	*8*
As. proprietari	*7*	*7*
Operatori economici	*7*	*7*

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*1*	*1*
Persoane fizice	*22*	*21*
As. proprietari	*15*	*14*
Operatori economici	*5*	*5*

Procentul indicatorului este de 96.63%

Indicatorul 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
Aprilie 2016	*5 273,772*	*26,668*	*0,51*
Mai 2016	*5 226,931*	*38,383*	*0,73*
Iunie 2016	*5 352,166*	*24,133*	*0,45*

Procentul indicatorului este de 0.56%

4.5.3. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul III - 2016

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data 03.10.2016 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2016*, 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 – 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2016		
			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*	*98.46*	*99.66*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*100*

	Total trimestru		**99.68**		
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*	*75*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*98.46*	*99.66*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Total trimestru		**99.57**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*100*	*100*
	120 l menajer		*100*	*100*	*100*
	240 l menajer		*100*	*100*	*100*
	1,1 mc reciclabil		*100*	*100*	*100*
	120 l reciclabil		*100*	*100*	*100*
	240 l reciclabil		*100*	*100*	*100*
	4 mc		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	7 mc		*100*	*100*	*100*
	20 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*98.39*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*

	Agenţi economici		*100*	*100*	*97.56*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**99,45**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*100*	*97,37*	*98,36*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*91,67*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*97,01*	*98,46*	*100*
	Instituţii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru				
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		*Nu este cazul*	*50*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**33,33**		
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		*Nu este cazul*	*50*	*Nu este cazul*
	Sesizări din partea agenţilor de sănatate publică				
	Total trimestru		**33,33**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*11,35*	*11,22*	*12,68*
	Stradal				
	Total trimestru		**11,75**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate		*9,07*	*8,75*	*9,32*
	Total trimestru		**9,05**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*5 223,375*	*5 012,099*	*5 209,801*
	Stradal		*2 118,403*	*5 190,348*	*3 359,434*
	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**	%			
	Menajer		*5,00*	*4,95*	*4,84*
	Stradal				

	Total trimestru		**4,93**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	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*	*75*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	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		*90,91*	*91,67*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*94,44*	*100*	*100*
	Agenţi economici/menajer		*100*	*66,67*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**95,61**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,62*	*0,72*	*1,00*
	Total trimestru		**0,78**		
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		*Nu este cazul*	*0,010*	*0,02*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,03*	*0,03*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*0,02*	*0,03*	*0,05*
	Institutii publice		*0,14*	*0,07*	*0,14*
	Total trimestru		**0,02**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*100*	*83,33*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*66,67*
	Instituţii publice		*50*	*100*	*50*
	Total trimestru		**82,76**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*85,71*	*75,00*	*93,33*
	Total trimestru		**85,29**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer		*1 708,669*	*1 658,125*	*1 707,386*

	Stradal		*7 412,446*	*10 269,209*	*8 637,144*
	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		*7 412,446*	*10 269,209*	*8 637,144*
	Cantităţi servicii prestate		*44 330,475*	*124 583,863*	*91 710,224*
	Total trimestru		**260 624,562**		
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*	*0,01*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,20*	*0,07*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*0,04*	*0,06*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*0,07*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*0,002*	*Nu este cazul*
	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*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*66,67*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**91,89**		
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		-	-	-

	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 III - 2016.
Astfel, in perioada **10.11.2015-22.11.2016**, 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 - 2016.
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 modificari contracte aferent trimestrului III-2016
- Tabel rezumativ solicitari recipiente de precolectare aferent trimestrului III-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trimestrului III-2016
- Copie centralizator deseuri trimestrul III-2016
- Copie centralizator privind facturarea trimestrul III-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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.

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

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
Institutii publice	0	0	0	1	1	100
Persoane fizice	0	0	0	1	1	100
Asociatii proprietari	2	2	100	1	1	100
Operatori economici	19	19	100	32	32	100
Total	**21**	**21**	**100**	**35**	**35**	**100**

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	4	4	100	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	25	25	100	67	67	100	-	-	-
Total	**29**	**29**	**100**	**68**	**68**	**100**	**-**	**-**	

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	0	3	3	100
Persoane fizice	1	1	100	0	0	0
Asociatii proprietari	6	6	100	4	4	100
Operatori economici	21	21	100	54	54	100
Total	**28**	**28**	**100**	**61**	**61**	**100**

Ponderea 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

Iulie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	5 000	5 000	100
2	**120 l**	171	171	100	6	6	100
3	**240 l**	448	448	100	23	23	100
4	**1.1 mc**	42	42	100	19	19	100
5	**4 mc**	-	-	-	-	-	-
6	**7 mc**	13	13	100	-	-	-
Total		**2 024**	**2 024**	**100**	**5 048**	**5 048**	100

August 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	9 600	9 600	100
2	**120 l**	212	212	100	2	2	100
3	**240 l**	325	325	100	39	39	100
4	**1.1 mc**	59	59	100	14	14	100
5	**4 mc**	1	1	100	--	-	-
6	**7 mc**	12	12	100	-	-	-
Total		**1 959**	**1 959**	**100**	**9 655**	**9 655**	**100**

Septembrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	9 600	9 600	100
2	**120 l**	205	205	100	3	3	100
3	**240 l**	443	443	100	16	16	100
4	**1.1 mc**	59	59	100	12	12	100
5	**7 mc**	11	11	100	-	-	-
6	**10 mc**	1	1	100	-	-	-
7	**20 mc**	1	1	100	-	-	-
Total		**2 070**	**2 070**	**100**	**9 631**	**9 631**	**100**

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului III-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19097,35 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1747,67 tone***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19985,17 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***1722,70 tone***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate	***19871,28 tone***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	***2005,14 tone***

Procentul indicatorului este de 9,29 %

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

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*	*19*	*19*
Asociaţii proprietari	*9*	*9*	*1*	*1*	*8*	*8*
Operatori economici	*3*	*3*	*1*	*1*	*1*	*1*
Total	**13**	**13**	**2**	**2**	**28**	**28**

August 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*10*	*10*	*2*	*2*	*6*	*6*
Asociaţii proprietari	*10*	*10*	*0*	*0*	*15*	*15*
Operatori economici	*3*	*3*	*0*	*0*	*1*	*1*
Total	**23**	**23**	**2**	**2**	**22**	**22**

Septembrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*3*	*3*	*0*	*0*	*8*	*8*
Asociaţii proprietari	*1*	*1*	*0*	*0*	*10*	*10*
Operatori economici	*1*	*1*	*3*	*3*	*0*	*0*
Total	**5**	**5**	**3**	**3**	**18**	**18**

*Pe parcursul trimestrului lII-2016, operatorul de salubrizare a inregistrat **116** reclamatii privind calitatea activitati prestate, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul isi respecta obligatiile fata de utilizatori.*

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

Iulie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 476*	*1*	-	*1*	*0,07*
Persoane fizice	*27 330*	*1*	-	*1*	*0,004*
Asociatii proprietari	*3 030*	-	-	-	-
Operatori economici	*11 366*	*10*	*4*	*10*	*0,09*
Total	**43 202**	**12**	**4**	**12**	**0,0278**

August 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 474*	*3*	-	*3*	*0,20*
Persoane fizice	*27 427*	*1*	-	*1*	*0,004*
Asociatii proprietari	*3 037*	-	-	*0*	-
Operatori economici	*11 398*	*8*	*2*	*10*	*0,07*
Total	**43 336**	**12**	**2**	**14**	**0,028**

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 475*	-	-	*0*	-
Persoane fizice	*27 347*	*1*	-	*1*	*0,004*
Asociatii proprietari	*3 056*	-	-	*0*	-
Operatori economici	*11 406*	*7*	-	*7*	*0,06*
Total	**43 293**	**8**	**-**	**8**	**0,02**

*La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,02%** este unul corect. S-au inregistrat 32 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450.000 de locuitori.*

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

Iulie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*1*	*1*	*100*
Persoane fizice	*1*	*1*	*100*
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	*10*	*10*	*100*
Total	**12**	**12**	**100**

August 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	*3*	*3*	*100*
Persoane fizice	*1*	*1*	*100*
Asociatii proprietari	-	-	*0*
Operatori economici	*8*	*8*	*100*
Total	**12**	**12**	**100**

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	*1*	*1*	*100*
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	*7*	*7*	*100*
Total	**8**	**8**	**100**

Ponderea indicatorului este de 100 %

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

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*4*	*4*	*100*	*6*	*6*	*100*
Persoane fizice	*73*	*73*	*100*	*8*	*8*	*100*
Asociatii proprietari	*31*	*31*	*100*	*1*	*1*	*100*
Operatori economici	*49*	*49*	*100*	*41*	*41*	*100*
Total	**213**	**213**	**100**	**56**	**56**	**100**

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*5*	*5*	*100*	*5*	*5*	*100*
Persoane fizice	*99*	*99*	*100*	*11*	*11*	*100*
Asociatii proprietari	*20*	*20*	*100*	*2*	*2*	*100*
Operatori economici	*47*	*47*	*100*	*22*	*22*	*100*
Total	**171**	**171**	**100**	**40**	**40**	**100**

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*7*	*7*	*100*	*3*	*3*	*100*
Persoane fizice	*87*	*87*	*100*	*25*	*25*	*100*
Asociatii proprietari	*22*	*22*	*100*	*4*	*4*	*100*
Operatori economici	*64*	*64*	*100*	*17*	*17*	*100*
Total	**180**	**180**	**100**	**49**	**49**	**49**

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2016, s-au inregistrat 653 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Cele 653 de reclamatii inregistrate, reprezinta un procent minor din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*10*	*10*
Persoane fizice	*81*	*74*
Asociatii proprietari	*32*	*32*
Operatori economici	*90*	*89*

August 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*10*	*10*
Persoane fizice	*110*	*102*

Asociatii proprietari	*22*	*21*
Operatori economici	*69*	*68*

Septembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*10*	*10*
Persoane fizice	*112*	*102*
Asociatii proprietari	*26*	*24*
Operatori economici	*81*	*78*

Faptul ca pe parcursul trimestrului III-2016 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate in proportie de **94,95%.**

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

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***19097,35***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***2273,32***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***19985,17***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***1986,46***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***19871,28***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***2762,80***

Procentul indicatorului este de 11,91%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar (t)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract (t)	Valoare indicator %
Iulie 2016	*19 097,35*	*19 097,35*	*100*
August 2016	*19 985,17*	*19 985,17*	*100*
Septembrie 2016	*19 871,28*	*19 871,28*	*100*

Procentul indicatorului este de 100%

Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit Justificate

Ponderea indicatorului este de 100%

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

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	-	-
Persoane fizice	20	18
As. proprietari	18	16
Operatori economici	5	4

August 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	-	-

Persoane fizice	18	14
As. proprietari	25	25
Operatori economici	4	3

Septembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	-	-
Persoane fizice	11	11
As. proprietari	11	10
Operatori economici	4	3

Procentul indicatorului este de 8,.66%

Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
Iulie 2016	5 191,026	29 110	0,56
August 2016	5 152,908	26 266	0,51
Septembrie 2016	5 300,455	40 796	0,77

Procentul indicatorului este de 0,61%

4.5.4. Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 4 in trimestrul IV - 2016

S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. a transmis in data de 25.01.2017 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV - 2016		
			Oct	Nov.	Dec.
1. INDICATORI DE PERFORMANTĂ 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*	*98,67*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*86*
	Agenţi economici		*99,45*	*93,55*	*97,78*
	Institutii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**97,63**		
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*	*86*
	Agenti economici		*99,45*	*93,55*	*97,78*
	Institutii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**97,63**		
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		*100*	*100*	*Nu este cazul*

	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea si gestiunea 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*
	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*	*Nu este cazul*
	7 mc		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	20 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**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		*96,55*	*92,78*	*98,48*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenþi economici		*98,44*	*100*	*100*
	Institutii publice		*60*	*66,67*	*100*
	Total trimestru		**96,84**		
1.2.d	**Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*88,29*	*96,67*	*96,88*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*95,24*	*96,30*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**95,39**		
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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Sesizãri din partea agentilor de protectie a mediului		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de 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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Sesizãri din partea agentilor de sãnatate publicã		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate**	%	*21,32*	*15,11*	*12,58*
	Total trimestru		**16,60**		
1.2.h	**Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate**	%	*3,66*	*6,90*	*8,71*
	Total trimestru		**6,26**		
1.2.i	**Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.j	**Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate**	%	*4,02*	*3,82*	*4,53*
	Total trimestru		**4,10**		
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*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenti economici		*100*	*100*	*100*
	Institutii publice/stradal		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Stradal		*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.2.n	**Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*80,95*	*100*	*75*
	Asociatii de locatari/proprietari		*87,50*	*94,59*	*70*
	Agenti economici/menajer		*50*	*75*	*80*
	Institutii publice		*50*	*100*	*Nu este cazul*
	Stradal				

	Total trimestru		**86,62**		
1.2.o	**Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile**	%	*0,87*	*1,88*	*0,86*
	Total trimestru		**1,21**		
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		*0,01*	*0,02*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,10*	*Nu este cazul*	*0,03*
	Agenti economici		*0,03*	*0,02*	*0,04*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		0,02		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	Nu este cazul	*100*
	Agenti economici		*66,67*	*100*	*75*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**90,91**		
1.3.c	**Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate**	%	*80*	*70*	*77,78*
	Total trimestru		**75,86**		
1.3.d	**Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori**	%			
	Total trimestru		**23 271,660**		
1.3.e	**Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori**				
	Valoare totalã facturi emise		*5 521,518*	*9 119,916*	*8 630,226*
	Cantitãti servicii prestate		*440 629*	*122 624,933*	*103 693,375*
	Total trimestru		**226 758,937**		
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		*0,01*	*0,01*	*0,01*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,07*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*0,01*	*Nu este cazul*	*0,01*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,01**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice**	%	*100*	*100*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.4.c	**Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*80*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*66,67*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**84,62**		
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
	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 - 2016.

Astfel, in perioada 02.02.2016-16.02.2016, 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 modificari contracte aferent trimestrului IV-2016
- Tabel rezumativ solicitari recipiente de precolectare aferent trimestrului IV-2016
- Copie centralizator reclamatii/sesizari trimestrului IV-2016
- Copie centralizator deseuri trimestrul IV-2016
- Copie centralizator privind facturarea trimestrul IV-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor,

raportat la numarul total de solicitari.

- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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.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 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	1	1	100	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	1	1	100	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	3	3	100	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	16	16	100	33	33	100	3	3	100
Total	**21**	**21**	**100**	**35**	**35**	**100**	**3**	**3**	**100**

Noiembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	2	2	100	-		-	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100	-		-	-	-	-
Asociatii proprietari	1	1	100	-		-	-	-	-
Operatori economici	23	23	100	86	86	100	-	-	-
Total	**28**	**28**	**100**	**86**	**86**	**100**	**-**	**-**	

Decembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	-	-	-	-
Persoane fizice	0	0	-	-	-	-
Asociatii proprietari	2	2	100	-	-	-
Operatori economici	15	15	100	20	20	100
Total	**17**	**17**	**100**	**20**	**20**	**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

Octombrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	1 350	1 350	100	9 600	9 600	100
2	**120 l**	117	117	100	117	117	100
3	**240 l**	467	467	100	467	467	100
4	**1.1 mc**	60	60	100	60	60	100
5	**4 mc**	6	6	100			
6	**7 mc**	2	2	100			
Total		**2 002**	**2 002**	**100**			

Noiembrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	7 350	7 350	100	9 600	9 600	100
2	**120 l**	140	140	100	5	5	100
3	**240 l**	379	379	100	4	4	100
4	**1.1 mc**	103	103	100	16	16	100
5	**4 mc**	1	1	100	-	-	-
6	**7 mc**	4	4	100	-	-	-
Total		**7 977**	**7 977**	**100**	**9 625**	**9 625**	**100**

Decembrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	**saci**	7 350	7 350	100	9 600	9 600	100
2	**120 l**	94	94	100	5	5	100
3	**240 l**	391	391	100	15	15	100
4	**1.1 mc**	36	36	100	13	13	100
5	**7 mc**	-	-	-	-	-	-
6	**10 mc**	-	-	-	-	-	-
7	**20 mc**	-	-	-	-	-	-
Total		**7 871**	**7 871**	**100**	**9 633**	**9 633**	**100**

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***22242,66***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***814***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***21881,31***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***1510,50***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***17952,36***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***1563,38***

Procentul indicatorului este de 6,26 %

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

Octombrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*1*	*1*	*0*	*0*	*1*	*1*
Persoane fizice	*8*	*8*	*10*	*10*	*3*	*3*
Asociaţii proprietari	*2*	*2*	*0*	*0*	*14*	*14*
Operatori economici	*0*	*0*	*2*	*2*	*0*	*0*
Total	**11**	**11**	**12**	**12**	**18**	**18**

Noiembrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*
Persoane fizice	*5*	*5*	*5*	*5*	*13*	*13*
Asociaţii proprietari	*2*	*2*	*1*	*1*	*34*	*34*
Operatori economici	*2*	*2*	*0*	*0*	*2*	*2*
Total	**9**	**9**	**6**	**6**	**50**	**50**

Decembrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*3*	*3*	*2*	*2*	*3*	*3*
Asociaţii proprietari	*3*	*3*	*2*	*2*	*5*	*5*
Operatori economici	*1*	*1*	*3*	*3*	*1*	*1*
Total	**7**	**7**	**7**	**7**	**9**	**9**

Pe parcursul trimestrului lV-2016, operatorul de salubritate a inregistrat **129** reclamatii privind calitatea activitati prestate, toate reclamatiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatiilor, operatorul isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

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

Octombrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 477*		-	-	*0,07*
Persoane fizice	*27 406*	*2*	*1*	*2*	*0,004*
Asociatii proprietari	*3 073*	*3*	-	*3*	-
Operatori economici	*11 377*	*3*	*1*	*3*	*0,09*
Total	**43 333**	**8**	**2**	**8**	**0,0278**

Noiembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 476*	-	*1*	*1*	-
Persoane fizice	*27 443*	*5*		*5*	*0,02*
Asociatii proprietari	*3 073*	-		*0*	-
Operatori economici	*11 384*	*2*	*2*	*4*	*0,02*
Total	**43 376**	**7**	**3**	**10**	**0,02**

Decembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	*1 472*		-	-	-
Persoane fizice	*27 220*	*2*	-	*2*	*0,01*
Asociatii proprietari	*3 072*	*1*	-	*1*	*0,03*
Operatori economici	*11 327*	*4*	*2*	*6*	*0,04*
Total	**43 091**	**7**	**2**	**9**	**0,08**

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,02%** este unul corect. S-au inregistrat 32 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450 000 de locuitori.

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

Octombrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	*2*	*2*	*100*
Asociatii proprietari	*3*	*3*	*100*
Operatori economici	*3*	*2*	*66,67*
Total	**8**	**7**	**87,50**

Noiembrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice			-
Persoane fizice	*5*	*5*	*100*
Asociatii proprietari			-
Operatori economici	*2*	*2*	*100*
Total	**2**	**7**	**100**

Decembrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	*2*	*2*	*100*
Asociatii proprietari	*1*	*1*	*100*
Operatori economici	*4*	*3*	*75*
Total	**7**	**6**	**85,71**

Ponderea indicatorului este de 90,91 %

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

Octombrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*3*	*3*	*100*	*0*	*0*	*100*
Persoane fizice	*114*	*114*	*100*	*26*	*26*	*100*
Asociatii proprietari	*35*	*35*	*100*	*0*	*0*	*100*
Operatori economici	*44*	*44*	*100*	*19*	*19*	*100*
Total	**191**	**191**	**100**	**45**	**45**	**100**

Noiembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*1*	*1*	*100*	*1*	*1*	*100*
Persoane fizice	*81*	*81*	*100*	*9*	*9*	*100*
Asociatii proprietari	*21*	*21*	*100*	*16*	*16*	*100*
Operatori economici	*27*	*27*	*100*	*0*	*0*	*100*
Total	**130**	**130**	**100**	**26**	**26**	**100**

Decembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	*1*	*1*	*100*	*2*	*2*	*100*
Persoane fizice	*55*	*55*	*100*	*9*	*9*	*100*
Asociatii proprietari	*19*	*19*	*100*	*1*	*1*	*100*
Operatori economici	*22*	*22*	*100*	*15*	*15*	*100*
Total	***97***	***97***	***100***	***27***	***27***	***100***

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2016, s-au inregistrat 521 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Cele 521 de reclamatii inregistrate, reprezinta un procent minor din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.

Procentul indicatorului este de 100%.

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

Octombrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	3	3
Persoane fizice	140	125
Asociatii proprietari	35	35
Operatori economici	63	60

Noiembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	2	2
Persoane fizice	90	87
Asociatii proprietari	37	37
Operatori economici	27	26

Decembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	3	3
Persoane fizice	64	62
Asociatii proprietari	20	20
Operatori economici	37	37

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-2016 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiile rezolvate au fost rezolvate in proportie de **95,39%.**

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***22242,66***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***4741,32***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***21881,31***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***3305,72***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***17952,36***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***2257,65***

Procentul indicatorului este de 16,60%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Octombrie 2016	*22 242,66*	*22 242,66*	*100*
Noiembrie 2016	*21 881,31*	*21 881,31*	*100*
Decembrie 2016	*17 952,36*	*17 952,36*	*100*

Procentul indicatorului este de 100%

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

Ponderea indicatorului este de 100%

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

Octombrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*2*	*1*
Persoane fizice	*21*	*17*
As. proprietari	*16*	*14*
Operatori economici	*2*	*1*

Noiembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*1*	*1*
Persoane fizice	*23*	*23*

As. proprietari	*37*	*35*
Operatori economici	*4*	*3*

Decembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
Instituţii publice	*0*	
Persoane fizice	*8*	*6*
As. proprietari	*10*	*7*
Operatori economici	*5*	*4*

Procentul indicatorului este de 86,82%

Indicatorul 1.2.o - Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor

Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
Octombrie 2016	*5 446 695*	*47,028*	*0,87*
Noiembrie 2016	*5 478 047*	*103,018*	*1,88*
Decembrie 2016	*5 245 685*	*45,347*	*0,86*

Procentul indicatorului este de 1,21%

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2016- SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA

Denumire indicator de performanta	U.M	2016			
		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	%	*99,42*	*96,68*	*98,33*	*97,63*
Total an		**98,01**			
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*96,17*	*96,68*	*97,89*	*97,63*
Total an		**97,09**			
1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total trimestru		**100**			
1.2.b - Numărul de reclamatii rezolvate privind cantitãtile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamatii privind cantitãtile de servicii prestate pe tipuri de activitãti si categorii de utilizatori	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*99,06*	*98,11*	*98,34*	*96,84*
Total an		**98,08**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*98,10*	*94,76*	*94,95*	*95,39*
Total an		**95,08**			
1.2.e - Numărul de sesizãri din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2.f - Nr. anual de sesizãri din partea agentilor de sãnãtate publicã raportat la nr. total de sesizãri din partea autoritãtilor centrale si locale	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			

1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*11,02*	*13,47*	*11,91*	*16,60*
Total an		**13,25**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*9,29*	*7,73*	*9,29*	*6,26*
Total an		**8,14**			
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	%	*5,34*	*5,62*	*4,66*	*4,10*
Total an		**4,93**			
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	%	*97,35*	*100*	*100*	*100*
Total an		**99,33**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*90,91*	*96,63*	*89,66*	*86,62*
Total an		**90,95**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*0,54*	*0,56*	*0,61*	*1,21*
Total an		**0,73**			
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	%	*0,03*	*0,02*	*0,02*	*0,02*
Total an		**0,02**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile	%	*91,97*	*83,32*	*100*	*90,91*
Total an		**91,55**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*83,72*	*100*	*84,21*	*75,86*
Total an		**85,94**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori	%	*43 689,293*	*29 074,392*	*19 344,744*	*23 271,660*
Total an		**115 380,089**			

1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*194 780,227*	*462 699,247*	*119 797,769*	*226 758,937*
Total an		**1 004 036,180**			
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	%	*0,02*	*0,01*	*0,01*	*0,01*
Total an		**0,01**			
1.4.b - Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	*95,24*	*100*	*100*	*100*
Total an		**98,81**			
1.4.c - Procentul din totalul de la lit. a) care s-a dovedit întemeiat	%	*87,50*	*70,00*	*72,73*	*84,62*
Total an		**78,71**			
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**			

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

Activitatea de salubrizare stradală este asigurată în sectorul 5 de S.C. ROMPREST S.A, în baza Contractului pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradală şi a serviciului de iarna pe raza sectorului 5 al Municipiului Bucureşti nr. 947/ 14.11.2012, încheiat cu Primaria Municipiului Bucureşti în conformitate cu prevederile HCGMB nr.172/31.10.2012, iar colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor menajere şi asimilate acestora de la persoanele fizice si asociaţii de locatari de către S.C. REBU S.A.

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

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

Valorile Indicatorilor de Performanţă realizaţi în cursul anului 2015 de operatorul serviciului de salubrizare in sectorul 6, S.C. URBAN S.A., sunt prezentaţi în continuare.

4.7.1 Monitorizarea indicatorilor de performanta pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 in trimestrul I - 2016

S.C. URBAN S.A. a transmis in data de 26.04.2016 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul I - 2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I 2016		
			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*	*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*	*100*
	Total trimestru		**100**		
1.1.d	**Numărul de solicitari de îmbunătătire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*93,30*	*60*	*140*
	120 mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 mc menajer		*74,06*	*83,85*	*92,82*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**90,77**		
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*	*Nu este cazul*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*60,56*	*Nu este cazul*	*100*
	Asociţii de locatari/proprietari		*90*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*79,94*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**90**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*Nu este cazul*	*0*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*Nu este cazul*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*Nu este cazul*	*0*
	Instituţii publice		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**2,27**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*2,57*	*2,96*	*2,50*
	Stradal		*12,57*	*12,47*	*12,18*
	Total trimestru		**7,34**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,93*	*1,69*	*1,92*
	Total trimestru		**1,80**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*30,73*	*8,98*	*7,29*
	Total trimestru		**15,66**		

1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*85,90*	*81,13*	*81,15*
	Total trimestru		**82,5**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*14,10*	*16,67*	*18,85*
	Total trimestru		**1,49**		
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**	%			
	Persoane fizice		*66,66*	*Nu este cazul*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*90*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*78,94*
	Instituţii publice		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**86,36**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*66,66*	*Nu este cazul*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*90*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*40*
	Instituţii publice		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**86,30**		
1.2.n	**Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici/menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,07*	*1,76*	*4,17*
	Total trimestru		**2,33**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*42,85*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*5,00*
	Agenţi economici		*100*	*57,15*	*95,00*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**1,7**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*5,25*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*25*	*25*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**38,46**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*75*	*57,14*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**66,07**		

1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*223,08*	*91,01*	*96,51*
	Total trimestru		**136,86**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activitati şi pe categorii de utilizatori**				
	Persoane fizice		*1,522579*	*9,33*	*1,619878*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,79*	*9,14*	*1,34*
	Agenţi economici		*7,51*	*1,29*	*42,27*
	Instituţii publice		-	-	-
	Stradal		-	-	-
	Total trimestru		4,47		
1.4	**Răspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*0,0026*	*0,0024*	*0,0029*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0,0089*	*0,0083*	*0,0010*
	Agenţi economici		*0,0022*	*0,0020*	*0,0024*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,0027**		
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**	%			
	Persoane fizice		*20*	*21,42*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*17,64*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**58,38**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţa**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de incălcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administratiei publice locala, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
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 - 2016.
Astfel, in data de **17.05.2016 şi 25.05.2016**, s-a desfăşurat la S.C. URBAN S.A. verificarea bazelor de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru valuarea indicatorilor de performanţă realizati în cursul trimestrului I - 2016.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimI-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul I-2016
- Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim. I-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.I-2016
- Centralizator penalităţi contractuale aferent trim I-2016
- Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim I-2016

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

Scopul monitorizării a fost de a verifica, 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.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*5*	*5*	-	-
Persoane fizice	*32*	*32*	-	-
As.propr/locatari	*28*	*28*	-	-
Operatori economici	*150*	*150*	-	-
Total	**215**	**215**	**-**	**-**

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

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*6*	*6*	-	-
Persoane fizice	*44*	*44*	-	-
As.propr/locatari	*39*	*39*	-	-
Operatori economici	*76*	*76*	-	-
Total	**159**	**159**	**-**	**-**

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

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*0*	*0*	-	-
Persoane fizice	*39*	*39*	-	-
As.propr/locatari	*59*	*59*	-	-
Operatori economici	*160*	*160*	-	-
Total	**258**	**258**	**-**	**-**

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

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 632 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 632 au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

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

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

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

Ianuarie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120 l	-	-	-	-	
2	240 l	143	112	-	-	
3	1,1 mc	20	14	-	-	
4	4 mc	-	-	-	-	
5	7 mc	-	-	-	-	
6	10 mc	-	-	-	-	
7	18 mc	-	-	-	-	
8	20 mc	-	-	-	-	
9	36 mc	-	-	-	-	
Total		163	126	0	0	

Februarie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120 l	-	-	-	-	
2	240 l	161	135	-	-	
3	1,1 mc	5	3	-	-	
4	4 mc	-	-	-	-	
5	7 mc	-	-	-	-	
6	10 mc	-	-	-	-	
7	18 mc	-	-	-	-	
8	20 mc	-	-	-	-	
9	36 mc	-	-	-	-	
Total		166	138	0	0	

Martie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120 l	-	-	-	-	
2	240 l	201	187	-	-	
3	1,1 mc	8	7	-	-	
4	4 mc	-	-	-	-	
5	7 mc	-	-	-	-	
6	10 mc	-	-	-	-	
7	18 mc	-	-	-	-	
8	20 mc	-	-	-	-	
9	36 mc	-	-	-	-	
Total		209	194	0	0	

Procentul indicatorului este de 90,77 %

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;

Ianuarie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*1*	*1*	*1*	-	-	-	
Persoane fizice	*3*	*3*	*3*	-	-	-	
As. proprietari	*10*	*10*	*10*	-	-	-	
Op. economici	*6*	*6*	*6*	-	-	-	
Total	**20**	**20**	**20**	**0**	**0**	**0**	

Februarie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	-	-	-	-	-	-	
Persoane fizice	-	-	-	-	-	-	
As. proprietari	-	-	-	-	-	-	
Op. economici	-	-	-	-	-	-	
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Martie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	-	-	-	-	-	-	
Persoane fizice	*2*	*2*	*2*	-	-	-	
As. proprietari	*3*	*3*	*3*	-	-	-	
Op. economici	*19*	*19*	*19*	-	-	-	
Total	**24**	**24**	**24**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 44 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 44.

Procentul indicatorului este de 100%

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*1*	*1*
Persoane fizice	*0*	*0*
Asociatii proprietari	*0*	*10*
Operatori economici	*0*	*6*

Februarie ***2016***

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*
Asociatii proprietari	*0*	*0*
Operatori economici	*4*	*0*

Martie ***2016***

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*2*
Asociatii proprietari	*0*	*3*
Operatori economici	*0*	*19*

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. URBAN S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiile rezolvate în mai puţin de 5 zile au fost rezolvate in proportie de 2,27, **%.**

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***7135,13***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***136,21***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***8337,09***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***246,52***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9105,65***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***171,48***

Procentul indicatorului este de 1,80%

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***7135,13***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***183,46***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***8337,09***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***246,52***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9405,65***

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Ianuarie 2016	*7 135,13*	1 005,73	*85,90*
Februarie 2016	*8 337,09*	*6 763,69*	*81,13*
Martie 2016	*9 405,65*	*1 772,64*	*81,15*

Procentul indicatorului este de 82,50%

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

Ianuarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*1*	*1*
2	***Persoane fizice***	*2*	*2*
3	***As. proprietari***	*10*	*9*
4	***Operatori economici***	*6*	*6*
Total		**20**	**18**

Februarie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	-	-
2	***Persoane fizice***	-	-
3	***As. proprietari***	-	-
4	***Operatori economici***	-	-
Total		**0**	**0**

Martie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	-	-
2	***Persoane fizice***	*2*	*2*
3	***As. proprietari***	*3*	*3*
4	***Operatori economici***	*19*	*15*
Total		**24**	**20**

Procentul indicatorului este de 90%

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

Trim I- 2016

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestației pe activități			Total penalități aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
	Ianuarie 2016	*2 995 742,26*	*0*	*0*	*920 523,98*	*0*	*0*
	Februarie 2016	*4 137 925,08*	*0*	*0*	*371 394,89*	*0*	*0*
	Martie 2016	*4 408 315,35*	*0*	*0*	*324 824,01*	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 15,66%

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

Ianuarie 2016

Categorii utilizatori	**Tipuri de activități**						Obs.
	Menajer		**Stradal**		**Deszăpezire**		
	Reclamatii	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	
Instituții publice	*1*	*1*	-	-	-	-	
Persoane fizice	*3*	*2*	-	-	-	-	
Asociații	*10*	*9*	-	-	-	-	
Operatori economici	*6*	*6*	-	-	-	-	
Total	**20**	**18**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Februarie 2016

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

Martie 2016

Categorii utilizatori	**Tipuri de activități**						Obs.
	Menajer		**Stradal**		**Deszăpezire**		
	Reclamatii	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	**Reclamatii**	**Rezolvate**	
Instituții publice	-	-	-	-	-	-	
Persoane fizice	*2*	*2*	-	-	-	-	

Asociaţii	*3*	*3*	-	-	-	-	
Operatori economici	*19*	*15*	-	-	-	-	
Total	**24**	**20**	**0**	**0**	**0**	**0**	

A rezultat un procent de ***86 ,36%*** pentru **trimestrul I-2016**

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

Ianuarie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	-	-	-	
Persoane fizice		-	-	-	
As.proprietari		-	-	-	
Operatori ec.		4	-	-	
Total	**21 5766**	**4**	**0**	**4**	

Februarie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		-	-	-	
Persoane fizice		3	-	3	
As.proprietari		-	-	-	
Operatori ec.		4	-	4	
Total	**21 4958**	**7**	**0**	**7**	

Martie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		-	-	-	
Persoane fizice		-	-	-	
As.proprietari		-	-	-	
Operatori ec.		-	-	-	
Total	**21 3579**	**0**	**0**	**0**	

Ponderea indicatorului este de 1,7%

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Persoane fizice	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
As. proprietari	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Operatori economici	*4*	*1*	*25*
Total	**4**	**1**	**25**

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Persoane fizice	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
As. proprietari	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Operatori economici	*7*	*1*	*14,28*
Total			

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Persoane fizice	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
As. proprietari	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Operatori economici	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total	**Nu este cazul**	**Nu este cazul**	**Nu este cazul**

Ponderea indicatorului este de 38,46 %

4.7.2 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul II - 2016

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de de 19.07.2016 *Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II - 2016*, care conţine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim II - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II- 2016		
			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*	*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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		-	-	-
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*100*	*97,29*	*100*
	140 mc menajer		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 mc menajer		*94,85*	*96,10*	*97,71*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**97,99**		
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*	*Nu este cazul*	*100*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*Nu este cazul*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*80*	*20*	*75*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*64,26*	*73,33*	*73,33*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**73,24**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*20*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*14,28*	*0*	*6,66*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**4,54**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de**	%	*0*	*0*	*0*

	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**	%			
	Menajer		*2,61*	*2,61*	*2,14*
	Stradal		*19,24*	*12,45*	*10,58*
	Total trimestru		**8,3**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*4,58*	*2,40*	*1,84*
	Total trimestru		**1,94**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*9,21*	*12,39*	*9,01*
	Total trimestru		**15,66**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deşeuri colectată**	%	*79,05*	*78,89*	*75,97*
	Total trimestru		**77,97**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*20,95*	*21,11*	*24,03*
	Total trimestru		**22,03**		
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		*22,22*	*21,73*	*22,22*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*13,63*	*8,69*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*63,63*	*65,21*	*63,33*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**37,64**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*80*	*20*	*75*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*64,28*	*66,66*	*73,33*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**72,40**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici/menajer		*0*	*0*	*0*
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		***0***		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,74*	*1,15*	*0,95*
	Total trimestru		**0,95**		
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		*Nu este cazul*	*100*	*100*
	Asociatii de locatari/proprietari		*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Persoane fizice		*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*25*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*100*	*100*	*0*
	Total trimestru		**66,66**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*118,98*	*29,25*	*51,17*
	Total trimestru		**66,47**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Persoane fizice		*62,200*	*72,46*	*41,9000*
	Asociatii de locatari/proprietari		*32,38*	*31,60*	*34,06*
	Agenti economici		*30,57*	*28,66*	*31,15*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**40,54**		
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		*0,0075*	*0,0056*	*0,0085*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,0014*	*0,0018*	*0,0023*
	Agenti economici		*0,0009*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*0,0004*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,0045**		
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		*68,42*	*50*	*69,23*
	Asociatii de locatari/proprietari		*15,78*	*50*	*30,77*
	Agenti economici		*10,53*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*5,27*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**52,38**		
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele**		*0*	*0*	*0*

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

Având în vedere:
- atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012
- programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul
reprezentii AMRSP din cadrul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală au procedat la *monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare* realizati de S.C. URBAN S.A. în sectorul 6, în trimestrul II - 2016.
Astfel, in data de **04.08.2016 şi 23.08 .2016**, s-a desfăşurat 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 - 2016.
In cursul acestei monitorizari, au fost puse la dispoziţie de către operatorul S.C. URBAN S.A. următoarele documente:

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimII-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul II-2016
- Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I I-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.II-2016
- Centralizator penalităţi contractuale aferent trim II-2016
- Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim II-2016

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

- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 226elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Scopul monitorizării a fost de a verifica, 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.c. - Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*23*	*23*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*44*	*44*	*0*	*0*
Operatori economici	*168*	*168*	*0*	*0*
Total	**235**	**235**	**0**	**0**

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

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*5*	*5*	*0*	*0*
Persoane fizice	*34*	*34*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*32*	*32*	*0*	*0*
Operatori economici	*138*	*138*	*0*	*0*
Total	**209**	**209**	**0**	**0**

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

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*4*	*5*
Institutii publice	*5*	*5*	*0*	*0*
Persoane fizice	*40*	*40*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*47*	*47*	*0*	*0*
Operatori economici	*194*	*194*	*0*	*0*
Total	**286**	**286**	**0**	**0**

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

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 730 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, toate cele 730 de solicitări, au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile.

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

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

Indicatorul 1.2.a. - Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitări.

Aprilie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	**--**	**-**	**-**	**-**	
2	**240 l**	**175**	**166**	**-**	**-**	
3	**1,1 mc**	**15**	**15**	**-**	**-**	
4	**4 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
5	**7 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
6	**10 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
7	**18 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
8	**20 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
9	**36 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
Total		**190**	**181**	**0**	**0**	

Mai 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	**-**	**-**	**-**	**-**	
2	**240 l**	**257**	**247**	**-**	**-**	
3	**1,1 mc**	**37**	**36**	**-**	**-**	
4	**4 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
5	**7 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
6	**10 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
7	**18 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
8	**20 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
9	**36 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
Total		**294**	**283**	**0**	**0**	

Iunie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	**-**	**-**	**-**	**-**	
2	**240 l**	**219**	**214**	**-**	**-**	
3	**1,1 mc**	**28**	**28**	**-**	**-**	
4	**4 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
5	**7 mc**	**1**	**1**	**-**	**-**	
6	**10 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
7	**18 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
8	**20 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
9	**36 mc**	**-**	**-**	**-**	**-**	
Total		**248**	**243**			

Procentul indicatorului este de 97,99 %

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*2*	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*3*	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*17*	*17*	*17*	*0*	*0*	*0*	
Total	**22**	**22**	**22**	**0**	**0**	**0**	

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*5*	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*3*	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*15*	*15*	*15*	*0*	*0*	*0*	
Total	**23**	**23**	**23**	**0**	**0**	**0**	

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*3*	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*15*	*15*	*15*	*0*	*0*	*0*	
Total	**18**	**18**	**18**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 63 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 63.

Procentul indicatorului este de 100 %

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*0*
Asociatii proprietari	*3*	*0*
Operatori economici	*17*	*1*

Mai 2016

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*5*	*2*
Asociatii proprietari	*3*	*0*
Operatori economici	*15*	*0*

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*3*	*0*
Asociatii proprietari	*0*	*0*
Operatori economici	*15*	*1*

Faptul ca pe parcursul trimestrului II-2016 toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubrizare din zona de operare a S.C. URBAN S.A. au fost de calitate buna. Reclamatiile rezolvate în mai puţin de 5 zile au fost rezolvate doar in procent de,4,54 ***%,*** *această valoare fiind scăzută din punctual de vedere al AMRSP.*

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

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9995,74***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***157,88***
Mai 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate v	***9417,26***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***226,04***
Iunie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9545,77***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***175,72***

Procentul indicatorului este de 1,94*%.*

Procentul este extrem de scăzut şi la distanţă mare faţă de ţintele Europene.

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

Aprilie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9 995,74***

Procentul indicatorului este de 8,3%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Ianuarie 2016	*7 135,13*	*1 005,73*	*85,90*
Februarie 2016	*8 337,09*	*6 763,69*	*81,13*
Martie 2016	*9 405,65*	*1 772,64*	*81,15*

Procentul indicatorului este de 82,50%

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

Aprilie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*5*	*0*
2	***Persoane fizice***	*3*	*4*
3	***As. proprietari***	*14*	*3*
4	***Operatori economici***	*0*	*9*
Total		**22**	**16**

Mai 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*5*	*2*
3	***As. proprietari***	*2*	*2*
4	***Operatori economici***	*15*	*10*
Total		**23**	**14**

Iunie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*3*	*3*
3	***As. proprietari***	*0*	*0*
4	***Operatori economici***	*15*	*10*
Total		**18**	**13**

Procentul indicatorului este de 72,40%

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

Trim II- 2016

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
	Aprilie 2016	*7 450 019,85*	-	-	*686 035,75*	-	-
	Mai 2016	*7 658 799,75*	-	-	*949 266,52*	-	-
	Iunie2016	*7 501 782,97*	-	-	*676 002,61*	-	-

Procentul indicatorului este de 10,2%

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

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	-	-	-	-	
Persoane fizice	*5*	*4*	-	-	-	-	
Asociaţii	*3*	*3*	-	-	-	-	
Operatori economici	*14*	*9*	-	-	-	-	
Total	**22**	**16**	**-**	**-**	**-**	**-**	

Mai 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	-	-	-	-	
Persoane fizice	*6*	*1*	-	-	-	-	
Asociaţii	*2*	*2*	-	-	-	-	
Operatori economici	*15*	*11*	-	-	-	-	
Total	**23**	**14**	**-**	**-**	**-**	**-**	

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	-	-	-	-	
Persoane fizice	*3*	*3*	-	-	-	-	

Asociaţii	*0*	*0*	-	-	-	-	
Operatori economici	*15*	*10*	-	-	-	-	
Total	**18**	**13**	**-**	**-**	**-**	**-**	

A rezultat un procent de 37,64**%** pentru **trimestrul II-2016**

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice		*0*	*0*	*0*	
As.proprietari		*1*	*0*	*1*	
Operatori ec.		*0*	*0*	*0*	
Total	**211 939**	**1**	**0**	**1**	

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice		*2*	*0*	*2*	
As.proprietari		*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.		*0*	*0*	*0*	
Total	**211 615**	**2**	**0**	**2**	

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		*0*	*1*	*1*	
Persoane fizice		*0*	*0*	*0*	
As.proprietari		*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.		*0*	*0*	*0*	
Total	**21 311**	**0**	**1**	**1**	

Ponderea indicatorului *fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relaţiile dintre operator şi utilizator,decurg destul de bine şi că în general, operatorul întocmeşte facturi către utilizatori, valoric şi fizic în conformitate cu prestaţiile sale.*

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

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*
As. proprietari	*1*	*0*	-
Operatori economici	*0*	*0*	*0*
Total	**1**	**0**	**0**

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*2*	*0*	*0*
As. proprietari	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*0*	*0*	*0*
Total	**2**	**0**	**0**

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*
As. proprietari	*0*	*0*	*0*
Operatori economici	*0*	*0*	*0*
Total	**1**	**0**	**0**

Ponderea indicatorului este de 0 %.

Operatorul va trebui să acorde o mai mare atenţie reclamaţiilor şi timpului de rezolvare a acestora.

4.7.3 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul III - 2016

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 21.10.2016*Raportul privind evoluţia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul III - 2016*, care contine urmatoarele valori *calculate* şi *evaluate* ale Indicatorilor de Performanţă ai Serviciului de salubrizare:

S.C. URBAN S.A.: INDICATORI DE PERFORMANŢĂ - trim III - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III 2016		
			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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**100**		
1.1.b.	**Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**				
	Persoane fizice		*100*	*100*	*100*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

	Total trimestru		**100**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de 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		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Alte categorii		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer		*96,55*	*100*	*100*
	140 l menajer		*Nu este cazul*	*100*	*Nu este cazul*
	240 l menajer		*100,48*	*45,07*	*96,82*
	1,1 mc reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	120 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	240 l reciclabil		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	4 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	7 mc		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*
	20 mc		*96,55*	*100*	*100*
	Total trimestru		**98,41**		
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*	*84,61*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*93,75*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**97,59**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*85,71*	*46,15*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*80*	*80*
	Agenţi economici		*84,21*	*68,78*	*50*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**77,20**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*14,28*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*20*	*20*	*0*
	Agenţi economici		*5,76*	*0*	*0*

	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**6,61**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*1,94*	*2,24*	*2,33*
	Stradal		*13,59*	*11,80*	*11,72*
	Total trimestru		**6,3**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*1,07*	*1,79*	*2,24*
	Total trimestru		**1,94**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*5,86*	*5,93*	*6,68*
	Total trimestru		**6,16**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deşeuri colectată**	%	*79,39*	*79,10*	*73,91*
	Total trimestru		**77,1**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*21,61*	*20,90*	*26,19*
	Total trimestru		**22,9**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice		*25*	*28*	*72,22*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*17,85*	*40*	*27,7*
	Agenţi economici		*67,85*	*64*	*88,88*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**47,94**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*100*	*85,71*	*46,15*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*100*	*80*	*80*
	Agenţi economici		*84,23*	*68,75*	*50*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**77,20**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile**	%			

	calendaristice				
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici/menajer		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice/stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*0,54*	*0,93*	*0,98*
	Total trimestru		**0,82**		
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*	*100*	*0*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenti economici		*100*	*0*	*0*
	Institutii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**7,97**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii 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		*50*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**16,66**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*75*	*0*	*0*
	Total trimestru				
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	*121,66*	*76,33*	*63,56*
	Total trimestru		**87,24**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**				
	Valoare totală facturi emise		*61,62*	*66,33*	*41,90*
	Cantităţi servicii prestate		*32,17*	*66,30*	*34,06*
	Persoane fizice		*39,38*	*28,66*	*26,30*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*61,62*	*66,33*	*41,90*
	Stradal		*32,17*	*66,30*	*34,06*
	Total trimestru		**43,08**		
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		*0,0075*	*0,0056*	*0,0023*
	Asociatii de locatari/proprietari		*0,0014*	*0,0018*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*0,0009*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*0,0064*	*Nu este cazul*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,0035**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a), la care**	%	*100*	*100*	*100*

	s-a raspuns intr-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 întemeiat**	%			
	Persoane fizice		*74,07*	*41,17*	*35,71*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*18,51*	*11,76*	*14,28*
	Agenţi economici		*10,53*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**22,89**		
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru				
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**				
	Menajer		*0*	*0*	*0*
	Stradal		*0*	*0*	*0*
	Alte activitati		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

Avand in vedere:
- *atribuţiile conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012*
- *programul de monitorizare stabilit de comun acord cu operatorul*

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 - 2016.

Astfel, in data de **8.11.2016 şi 23.11.2016**, s-a desfăşurat 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 - 2016.

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimIII-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2016
- Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I II-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.III-2016
- Centralizator penalităţi contractuale aferent trim III-2016

- Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim III-2016

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.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor 239elective239l, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor 239elective239l, rezolvate in 10 zile;
- 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;
- 1.2.a. Numarul de 239elective de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.i.Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 239elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator si modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă.
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 urmează :

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

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*5*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*32*	*5*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*45*	*32*	*0*	*0*
Operatori economici	*219*	*45*	*0*	*0*
Total	**301**	**301**	**0**	**0**

Procent pentru asociaţiile de proprietari	**100%**
Procent pentru operatorii economici	**100%**
Procent pentru persoane fizice	**100%**

Procent pentru instituţii publice	**100%**

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*1*	*1*	*0*	*0*
Persoane fizice	*47*	*47*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*42*	*42*	*0*	*0*
Operatori economici	*237*	*237*	*0*	*0*
Total	**327**	**327**	**0**	**0**

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

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*13*	*13*	*0*	*0*
Persoane fizice	*35*	*35*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*49*	*49*	*0*	*0*
Operatori economici	*162*	*162*	*0*	*0*
Total	**259**	**259**	**0**	**0**

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

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect.

Indicatorul 1.1.d. - Numărul de solicitari de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi.

Nu s-au inregistrat solicitari de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate.

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

Iulie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*207*	*208*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*58*	*56*	*0*	*0*	
4	**4 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	

7	**18 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**265**	**264**	**0**	**0**	

August 2016

Nr. crt.	**Tip şi dimensiuni**	**Număr recipiente**				Observatii
		Menajer		**Reciclabil**		
		Solicitari recipiente	**Recipiente asigurate**	**Solicitari recipiente**	**Recipiente asigurate**	
1	**120 l**	*2*	*2*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*284*	*270*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*29*	*29*	*0*	*0*	
4	**4 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**315**	**301**	**0**	**0**	

Septembrie 2016

Nr. crt.	**Tip şi dimensiuni**	**Număr recipiente**				Observatii
		Menajer		**Reciclabil**		
		Solicitari recipiente	**Recipiente asigurate**	**Solicitari recipiente**	**Recipiente asigurate**	
1	**120 l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*189*	*183*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*21*	*21*	*0*	*0*	
4	**4 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**210**	**204**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 98,41%

Pentru viitor evaluarea acestui indicator se va calcula astfel: din totalul solicitărilor privind recipientele de precolectare necesare producătorului de deşeuri, se va determina numărul corect de recipiente necesare, conform normativelor în vigoare, faţă de care se va determina numărul de recipiente asigurate de operator ca urmare a solicitărilor înregistrate, după caz.

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

Iulie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*7*	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*5*	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*19*	*19*	*19*	*0*	*0*	*0*	
Total	**31**	**31**	**31**	**0**	**0**	**0**	

August 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*7*	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*10*	*10*	*10*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*16*	*16*	*16*	*0*	*0*	*0*	
Total	**33**	**33**	**33**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*13*	*12*	*12*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*5*	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*16*	*14*	*14*	*0*	*0*	*0*	
Total	**34**	**31**	**31**	**0**	**0**	**0**	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 98 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 95.

Procentul indicatorului este de 97,59 %

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

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*0*
Asociatii proprietari	*5*	*1*
Operatori economici	*19*	*1*

August *2016*

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*7*	*1*
Asociatii proprietari	*10*	*2*
Operatori economici	*16*	*0*

Septembrie *2016*

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituţii publice	*0*	*0*
Persoane fizice	*13*	*0*
Asociatii proprietari	*5*	*0*
Operatori economici	*16*	*0*

*Reclamaţiile rezolvate în mai puţin de 5 zile au fost rezolvate doar in procent de 6,61**%,** această valoare fiind scăzută din punctul de vedere al AMRSP.*

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

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***10207,94***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***108,92***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***10402,92***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***186,6***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9717,51***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***217,63***

Procentul indicatorului este de 1,94%.

Procentul este extrem de scăzut şi la distanţă mare faţă de ţintele Europene.

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

Iulie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***10 207,94***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***198,34***
August 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***10 402,92***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***233,2***
Septembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9 717,51***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***226,56***

Procentul indicatorului este de 8,3 %.

Procentul este scăzut, faţă de ţintele europene. Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată 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.

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar *[t.]*	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract *[t.]*	Valoare indicator %
Iulie 2016	*10 207,94*	*8 001,62*	*78,39%*
August 2016	*10 402,92*	*8 228,92*	*79,10%*
Septembrie 2016	*9 717,51*	*7 172,42*	*73,91%*

Procentul indicatorului este de 77,1%

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

Iulie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*7*	*7*
3	***As. proprietari***	*5*	*5*
4	***Operatori economici***	*19*	*16*
Total		**31**	**28**

August 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*7*	*6*
3	***As. proprietari***	*10*	*8*
4	***Operatori economici***	*16*	*11*
Total		**33**	**28**

Septembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	*Instituţii publice*	*0*	*0*
2	*Persoane fizice*	*13*	*6*
3	*As. proprietari*	*5*	*4*
4	*Operatori economici*	*16*	*8*
Total		**34**	**18**

Procentul indicatorului este de 77,20 %

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

Trim III- 2016

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
	Iulie 2016	*7 611 051,91*			*446 197,37*		
	August 2016	*7 747 358,86*			*459 319,29*		
	Septembrie 2016	*7 515 127,35*			*502 342,87*		

Procentul indicatorului este de 6,16%

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

Iulie 2016

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	*7*	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*5*	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*19*	*16*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**31**	**28**	**0**	**0**	**0**	**0**	

August 2016

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	*7*	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*10*	*8*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*16*	*11*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**33**	**28**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Septembrie 2016

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	*13*	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*5*	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*16*	*8*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**34**	**18**	**0**	**0**	**0**	**0**	

*A rezultat un procent de **47,94%** pentru trimestrul III-2016*

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

Iulie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	*0*	*0*	0	
Persoane fizice	-	*0*	*0*	0	
As.proprietari	-	*3*	*1*	4	
Operatori ec.	-	*0*	*0*	0	
Total	**209 691**	**3**	**1**	**4**	

August 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	-	*0*	*0*	*1*	
As.proprietari	-	*0*	*1*	*0*	
Operatori ec.	-	*0*	*0*	*0*	
Total	**209 691**	**0**	**1**	**1**	

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observaţii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	-	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	-	*0*	*0*	*0*	
As.proprietari	-	*0*	*0*	*0*	
Operatori ec.	-	*0*	*0*	*0*	
Total	**208 557**	**0**	**0**	**0**	

Ponderea indicatorului *fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relaţiile dintre operator şi utilizator,decurg destul de bine şi că în general, operatorul întocmeşte facturi către utilizatori, valoric şi fizic în conformitate cu prestaţiile sale.*

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

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	0	0	*0%*
Persoane fizice	0	0	*0%*
As. proprietari	4	2	*50%*
Operatori economici	0	0	*0%*
Total	**4**	**2**	**50%**

August 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*0*	*0*	*0%*
Persoane fizice	*1*	*0*	*0%*
As. proprietari	*0*	*0*	*0%*
Operatori economici	*0*	*0*	*0%*
Total	**1**	**0**	**0%**

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate <10 zile	Valoare indicator
0	1	2	3
Institutii Publice	*0*	*0*	*0%*
Persoane fizice	*0*	*0*	*0%*
As. proprietari	*0*	*0*	*0%*
Operatori economici	*0*	*0*	*0%*
Total	**0**	**0**	**0%**

Ponderea indicatorului este de 40%.

4.7.4 Monitorizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciul de salubrizare din sectorul 6 în trimestrul IV - 2015

S.C. URBAN S.A. a transmis în data de 01.02.2017, *Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV - 2016*, 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 - 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim. IV 2016		
			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*
	Asociații 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*
	Asociații de locatari/proprietari		*100*	*100*	*100*
	Agenţi economici		*100*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	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		*0*	*0*	*0*
	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**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări**	%	*0*	*105,59*	*119,35*
	Total trimestru		**98,43**		
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		*0*	*100*	*50*
	Asociaţii de locatari /proprietari		*0*	*100*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*100*	*50*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**71,66**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*0*	*50*	*50*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*100*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*68,75*	*40*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**51,46**		
1.2.d	**Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice		*0*	*50*	*Nu este cazul*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*33,3*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*25*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**7,5**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.f	**Nr. anual de sesizări din partea agenţilor de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**Nu este cazul**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,80*	*2,87*	*3,25*
			18,60	*14,56*	*15,04*
	Total trimestru		**9,52**		

1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*2,17*	*1,84*	*2,40*
	Total trimestru		**2,16**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%	*8,67*	*3,22*	*5,36*
	Total trimestru		**5,75**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totala de deşeuri colectată**	%	*76,81*	*75,58*	*78,13*
	Total trimestru		**76,86**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%	*23,19*	*24,32*	*21,87*
	Total trimestru		**22,46**		
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		*0*	*100*	*50*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*100*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*100*	*40*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**65**		
1.2m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la punctul l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice		*0*	*50*	*50*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*100*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*68,75*	*40*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**51,45**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice		*0*	*0*	*0*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*0*	*0*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0**		
1.2.o	**Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%	*1,19*	*1,20*	*1,15*
	Total trimestru		**1,18**		
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*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*0*	*0*	*0*
	Agenţi economici		*0*	*100*	*100*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0,00032**		
1.3.b	**Procentul de reclamatii 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*	*100*	*0*
	Instituţii publice		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**16,66**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%	*0*	*100*	*0*
	Total trimestru		**50**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%	322,26	67,23	94,33
	Total trimestru		**161,30**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**		*8 815 686,89* *368 787,84*	*6 813 929,3* *315 277,38*	*7 498 975,20* *38 584,44*
	Total trimestru		**46,09**		
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		*0,0005*	*0,0126*	*0,1301*
	Asociaţii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Agenţi economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Instituţii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**0,05**		
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*	*21,43*	*4,76*
	Asociatii de locatari/proprietari		*Nu este cazul*	*3,57*	*Nu este cazul*
	Agenti economici		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Institutii publice		*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total trimestru		**62,7**		
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**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.1.b	**Nr. de încalcări ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**		0	0	0
	Total trimestru		**0**		
2.2	**Indicatori de performanţă a caror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.b	**Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată**	%	*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locale, pe activităţi.**		*0*	*0*	*0*
	Total trimestru		**0**		

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 – 2016.
În data de **14.02.2017 şi 28.02.2016 ,** reprezentanţii AMRSP au verificat la **S.C. URBAN S.A** bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare.
Verificarile au vizat urmatorii indicatori de performanta:

- 1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
- 1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;
- 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
- 1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
- 1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
- 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile.
- 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
- 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
- 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata 251elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
- 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
- 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
- 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
- 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

- Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trimIV-2016
- Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2016
- Centralizatorul reclamaţii /sesizări, trim.I II-2016
- Centralizator deşeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2016
- Centralizator penalităţi contractuale aferent trim IV-2016
- Centralizator solicitări îmbunătăţire a calităţii aferent trim IV-2016

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informaţiile din bazele de date deţinute de operator şi modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanţă, pe baza informaţiilor deţinute.
La solicitarea reprezentanţilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiză a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori dupa cum urmează :

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

Octombrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Stradal	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*46*	*46*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*99*	*99*	*0*	*0*
Operatori economici	*42*	*42*	*0*	*0*
Total	**187**	**187**	**0**	

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

Noiembrie2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*48*	*48*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*135*	*135*	*0*	*0*
Operatori economici	*32*	*32*	*0*	*0*
Total	**215**	**215**	**0**	**0**

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

Decembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati			
	Menajer		Reciclare	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
0	*1*	*2*	*3*	*4*
Institutii publice	*0*	*0*	*0*	*0*
Persoane fizice	*33*	*33*	*0*	*0*
As.propr/locatari	*125*	*125*	*0*	*0*
Operatori economici	*40*	*40*	*0*	*0*
Total	**198**	**198**	**0**	**0**

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

Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect.

Indicatorul 1.1.d. - Numărul de solicitari de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi

Nu s-au inregistrat solicitari de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate.

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

Octombrie 2016

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

Noiembrie 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**		*0*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*165*	*155*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*5*	*6*	*0*	*0*	
4	**4 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**170**	**161**	**0**	**0**	

Decembre 2016

Nr. crt.	Tip şi dimensiuni	Număr recipiente				Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	**120 l**	*0*	*0*	*0*	*0*	
2	**240 l**	*35*	*29*	*0*	*0*	
3	**1,1 mc**	*2*	*2*	*0*	*0*	
4	**4 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
5	**7 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
6	**10 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
7	**18 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
8	**20 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
9	**36 mc**	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total		**37**	**31**	**0**	**0**	

Procentul indicatorului este de 98,43%

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

Octombrie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	***Observaţii***
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	*Observaţii*
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*12*	*6*	*12*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*4*	*4*	*4*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*16*	*11*	*16*	*0*	*0*	*0*	
Total	**32**	**21**	**32**	**0**	**0**	**0**	

Decembrie 2016

Categorii de utilizatori	Tipuri de activitati						
	Menajer			Reciclare			
	Nr.total reclamatii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	Nr total reclamaţii	Constatarea operatorului Justificata	Nr.total reclamatii rezolvate	***Observaţii***
Institutii Publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*2*	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	
As. proprietari	*3*	*0*	*3*	*0*	*0*	*0*	
Op. economici	*10*	*4*	*5*	*0*	*0*	*0*	
Total	***15***	***5***	***9***	***0***	***0***	***0***	

Din datele puse la dispoziţe de către operatorul serviciului de salubrizare, reiese că în luna august au fost înregistrate un număr de 47 reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate , din care au fost rezolvate un număr de 39.

Procentul indicatorului este de 68,75%

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9690,76***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***209,88***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***10024,79***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***184,06***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***8951,22***
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate *[t.]*	***222,57***

Procentul indicatorului este de 2,16 *%. Procentul este extrem de scăzut şi la distanţă mare faţă de ţintele Europene.*

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

Octombrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***9690,76***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***271,42***
Noiembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***10024,79***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***287,76***
Decembrie 2016	
Cantitatea totala de deseuri colectate *[t.]*	***8951,22***
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv *[t.]*	***290,24***

Procentul indicatorului este de 2,16 %.

Procentul este scăzut, faţă de ţintele europene. Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată 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.

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Octombrie 2016	*9 690,76*	*7 443,14*	*76,81*
Noiembrie 2016	*10 024,79*	*7 586,63*	*75,58*
Decembrie 2016	*8 951,22*	*8 993,65*	*78,13*

Procentul indicatorului este de 76,87 %

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

Octombrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*0*	*0*
2	***Persoane fizice***	*0*	*0*
3	***As. proprietari***	*0*	*0*
4	***Operatori economici***	*0*	*0*
Total		**0**	**0**

Noiembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	***Instituţii publice***	*o*	*0*
2	***Persoane fizice***	*12*	*3*
3	***As. proprietari***	*4*	*4*
4	***Operatori economici***	*14*	*11*
Total		**32**	**21**

Decembrie 2016

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii	Nr.total de reclamatii justificate
1	*Instituţii publice*	*0*	*0*
2	*Persoane fizice*	*2*	*1*
3	*As. proprietari*	*4*	*0*
4	*Operatori economici*	*9*	*4*
Total		**15**	**5**

Procentul indicatorului este de 51,45%

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

Trim III- 2016

Nr. crt.	Perioada de Evaluare lunara	Valoarea prestaţiei pe activităţi			Total penalităţi aplicate		
		Stradal	Menajer	Deszapezire	Stradal	Menajer	Deszapezire
0	1	2	3	4	5	6	7
	Octombrie 2016	*7 603 452,12*	-	-	*659 001,6*	*0*	*0*
	Noiembrie 2016	*4 334 799,23*	-	-	*139 438,17*	*0*	*0*
	Decembrie 2016	*4 393 854,76*	-	-	*235 473,8*	*0*	*0*

Procentul indicatorului este de 5,75 %

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

Octombrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamati i	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*	
Op.economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	

Noiembrie 2016

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	*12*						
Asociaţii	*4*						
Op.economici	*16*						
Total	**32**						

Decembrie 2016

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*				*0*	*0*	
Asociaţii	*3*				*0*	*0*	

Op. economici	*10*				*0*	*0*	
Total	**15**				***0***	***0***	

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

Octombrie 2016

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

Noiembrie 2016

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

Decembre 2016

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

Ponderea indicatorului *fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relațiile dintre operator și utilizator,decurg destul de bine și că în general, operatorul întocmește facturi către utilizatori, valoric și fizic în conformitate cu prestațiile sale.*

S.C. URBAN S.A.: Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2016

Denumire indicator de performanta	U.M	2016			
		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	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai putin de 10 zile calendaristice		*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.c - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%	*100*	*100*	*100*	*100*
Total an		**100**			
1.1.d - Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activitãti	%	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
Total an		**Nu este cazul**			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitãtii serviciilor prestate					
1.2.a - Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitãrilor, raportat la nr. total de solicitãri	%	*90.77*	*97,99*	*98,41*	*98,43*
Total trimestru		**96,04**			
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	%	*100*	*100*	*97,59*	*71,66*
Total an		**92,31**			
1.2.c - Ponderea din numărul de reclamatii de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%	*90*	*73,24*	*77,20*	*51,46*
Total an		**72,97**			
1.2.d - Procentul de solicitãri de la lit. b)care au fost rezolvate în mai putin de 5 zile lucratoare	%	*2,27*	*4,54*	*6,61*	*0*
Total an		**3,35**			
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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*

Total an		**0**			
1.2.g - Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*7,34*	*8,3*	*6,3*	*9,52*
Total an		**7,86**			
1.2.h - Cantitatea totalã de deseuri sortate si valorificate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*1,80*	*1,94*	*1,94*	*2,16*
Total an		**1,96**			
1.2.i - Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritãtile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitãti	%	*15,66*	*15,66*	*6,16*	*5,75*
Total an		**10,80**			
1.2.j - Cantitatea totalã de deseuri colectate pe bazã de contract raportatã la cantitatea totala de deseuri colectatã	%	*82,5*	*77,97*	*77,1*	*76,87*
Total an		**78,61**			
1.2.k - Cantitatea totalã de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportatã la cantitatea totalã de deseuri colectate	%	*17,49*	*22,03*	*22,9*	*22,46*
Total an		**21,22**			
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	%	*86,36*	*37,64*	*47,94*	*65*
Total an		**59,23**			
1.2.m - Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul l) care s-au dovedit justificate	%	*72,40*	*77,20*	*51,45*	*71,85*
Total an		**71,85**			
1.2.n - Procentul de solicitãri de la lit. m)care au fost rezolvate în mai puþin de doua zile calendaristice	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
1.2.o - Valoarea aferentã activitãþii de colectare a deseurilor totalã facturatã, raportatã la valoarea totalã rezultatã din valorificarea deseurilor reciclabile	%	*2,33*	*0,95*	*0,82*	*1,18*
Total an		**1,32**			
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	%	*1,7*	*0,00063*	*7,97*	*0,00032*
Total an		**2,41**			
1.3.b - Procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate în mai putin de 10 zile	%	*38,46*	*0*	*16,60*	*16,66*
Total an		**29,33**			
1.3.c - Procentul de reclamatii de la lit.a)care s-au dovedit justificate	%	*66,07*	*66,66*	*60*	*50*
Total an		**60,69**			
1.3.d - Valoarea totalã a facturilor încasate raportatã la valoarea totalã a	%	*136,86*	*66,47*	*87,24*	*161,30*

facturilor emise, pe categorii de activitãti si utilizatori					
Total an		**112,96**			
1.3.e - Valoarea totalã a facturilor emise, raportatã la cantitãtile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori		*4,47*	*40,54*	*43,08*	*46,09*
Total an		**33,52**			
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	%	*0,0027*	*0,0035*	*0,0035*	*0,05*
Total an		**0,013**			
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	%	*58,38*	*52,38*	*22,80*	*62,79*
Total an		**49,11**			
2. INDICATORI DE PERFORMANTÃ GARANTATI					
2.1 Indicatori de performantã garantati prin licenta de prestare a serviciului					
2.1.a - Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.1.b - Numarul de încalcãri ale obligaþiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2 Indicatori de performantã a caror nerespectare atrage penalitãti conform contractului de furnizare/ prestare					
2.2.a - Numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectãrii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitãtii		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.b - Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situaþiile de la lit. a)raportatã la valoarea totalã facturatã	%	*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			
2.2.c - Numarul de neconformitãti constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitãti.		*0*	*0*	*0*	*0*
Total an		**0**			

Situatia Indicatorilor de Performanta pentru anul 2016

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**	*84,64*	*94,34*	*95,86*	*98,72*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*99,42*	*96,68*	*98,33*	*97,63*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**93,39**				**100**				**100**				**98,01**				**100**			
2	**1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice**	*94,52*	*92,93*	*97,84*	*94,90*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*96,17*	*96,68*	*97,89*	*97,63*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**95,04**				**100**				**100**				**97,09**				**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**	*100*	*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**			
4	**1.1.d.- Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate si activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de avtivitati**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total an	***Nu este cazul***				**Nu este cazul**				**Nu este cazul**				**Nu este cazul**				***Nu este cazul***			
1.2 Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate																					
5	**1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari**	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*90,77*	*97,99*	*98,41*	*98,43*
	Total an	**100**				**100**				**100**				**100**				**96,04**			
6	**1.2.b.- Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*97,59*	*71,66*
	Total an	***Nu este cazul***				**100**				**100**				**100**				**92,31**			
7	**1.2.c.- ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*99,06*	*98,11*	*98,34*	*96,84*	*90*	*73,24*	*77,20*	*51,46*
	Total an	***Nu este cazul***				**100**				**100**				**98,08**				**72,97**			
8	**1.2.d.- procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*98,10*	*94,76*	*94,95*	*95,39*	*2,27*	*4,54*	*6,61*	*0*
	Total an	***Nu este cazul***				**100**				**100**				**95,08**				**3,35**			
9	**1.2.e.- numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice *0***	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*84,31*	*93,51*	*92,90*	*95,87*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total an	**0**				***Nu este cazul***				**83,82**				***Nu este cazul***				**0**			
10	**1.2.f.- Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. Total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale**	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
	Total an	**0**				***Nu este cazul***				**Nu este cazul**				***Nu este cazul***				**0**			
11	**1.2.g.- cantitatea de deseuri colectate 261elective raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*3,74*	*2,22*	*2,20*	*2,31*	*0,33*	*4,70*	*1,77*	*3,02*	*0,31*	*0,31*	*0,26*	*0,14*	*11,02*	*13,47*	*11,91*	*16,60*	*7,34*	*8,3*	*6,3*	*9,52*
	Total an	**2,61**				**2,20**				**0,25**				**13,25**				**7,86**			
12	**1.2.h.- cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la**	*40,37*	*36,39*	*44,90*	*35,42*	*1,47*	*5,11*	*0,80*	*2,22*	*5,58*	*8,79*	*10,56*	*12,31*	*9,29*	*7,73*	*9,29*	*6,26*	*1,80*	*1,94*	*1,94*	*2,16*

	cantitatea totala de deseuri colectate																				
	Total an	**39,27**				**2,4**				**9,31**				**8,14**				**1,96**			
13	**1.2.i.- penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati**	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*0*	*0*	*15,66*	*15,66*	*6,16*	*5,75*
	Total an	**0**				**Nu este cazul**				**Nu este cazul**				**0**				**10,80**			
14	**1.2.j.- cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*100*	*100*	*100*	*100*	*86,14*	*84,96*	*87,62*	*86,05*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*82,5*	*77,97*	*77,1*	*76,87*
	Total an	**100**				**86,12**				**100**				**100**				**78,61**			
15	**1.2.k.- cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate**	*3,08*	*2,82*	*2,78*	*7,51*	*13,86*	*15,04*	*12,38*	*13,95*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*5,34*	*5,62*	*4,66*	*4,10*	*17,49*	*22,03*	*22,9*	*22,46*
	Total an	**4,04**				**13,80**				**Nu este cazul**				**4,93**				**21,22**			
16	**1.2.l.- Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categ de utilizatori**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*86,36*	*37,64*	*47,94*	*65*
	Total an	**Nu este cazul**				**100**				**Nu este cazul**				**100**				**59,23**			
17	**1.2.m.- Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2l. care s-au dovedit justificate**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*97,35*	*100*	*100*	*100*	***72,40***	***77,20***	***51,45***	***71,85***
	Total an	**Nu este cazul**				**100**				**Nu este cazul**				**99,33**				**71,85**			
18	**1.2.n.- procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice**	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*90,91*	*96,63*	*89,66*	*86,62*	*0*	*0*	*0*	*0*
	Total an	**Nu este cazul**				**100**				**Nu este cazul**				**90,95**				**0**			
19	**1.2.o.- valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile**	*0,89*	*0,48*	*1,17*	*0,61*	*31,19*	*109,95*	*72,82*	*93,04*	*1,43*	*0,65*	*2,26*	*6,49*	*0,54*	*0,56*	*0,61*	*1,21*	*2,33*	*0,95*	*0,82*	*1,18*
	Total an	**0,78**				**76,75**				**2,70**				**0,73**				**1,32**			
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*	*0,012*	*0,014*	*0,017*	*0,020*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0,03*	*0,02*	*0,02*	*0,02*	*1,7*	*0,00063*	*7,97*	*0,00032*
	Total an	**0**				**0,015**				**Nu este cazul**				**0,02**				**2,41**			
21	**1.3.b.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile**	*0*	*0*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*91,97*	*83,32*	*100*	*90,91*	*38,46*	*0*	*16,60*	*16,66*
	Total an	**33,33**				**100**				**0**				**91,55**				**29,33**			
22	**1.3.c.- procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate**	*0*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	96,04	97,37	95,14	92,26	*Nu este cazul*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*83,72*	*100*	*84,21*	*75,86*	*66,07*	*66,66*	*60*	*50*
	Total an	**66,66**				**95,20**				**0**				**85,94**				**60,69**			
23	**1.3.d.- valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori**	*82,62*	*78,46*	*59,65*	*56,89*	*97,91*	*86,12*	*110,46*	*93,20*	*123,81*	*183,81*	*116,55*	*66,21*	*43689,293*	*29074,392*	*19344,744*	*23271,660*	*136,86*	*66,47*	*87,24*	*161,30*
	Total an	**69,40**				**96,92**				**109,09**				**115.380,089**				**112,96**			
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*	*146.176,20*	*128.219,21*	*111.123,23*	*138.989,79*	*655,94*	*655,94*	*289,59*	*289,59*	*139780,227*	*462699,247*	*119797,769*	*226758,937*	*4,47*	*40,54*	*43,08*	*46,09*
	Total an	***100***				**-**				***472,76***				***1004.036,180***				***33,52***			
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**	*0,60*	*0,62*	*0,60*	*0,17*	*0,00155*	*0,00274*	*0,00986*	*0,00534*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0,02*	*0,01*	*0,01*	*0,01*	*0,0027*	*0,0035*	*0,0035*	*0,05*
	Total an	**0,14**				**0,00487**				**Nu este cazul**				**0,01**				**0,013**			
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*	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*95,24*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*
	Total an	**100**				**0**				**Nu este cazul**				**98,81**				**100**			

27	**1.4.c.- procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat**	*0,21*	*0,20*	*Nu este cazul*	*0*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*87,50*	*70,00*	*72,73*	*84,62*	*58,38*	*52,38*	*22,80*	*62,79*
	Total an	**0,13**				**100**				**Nu este cazul**				**78,71**				**49,11**			
INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI																					
2. Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului																					
28	**2.1.a.- nr de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta**	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***
	Total an	**0**				**0**				**0**				**0**				***0***			
29	**2.1.b.- nr de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate**	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***
	Total an	**0**				**0**				**0**				**0**				**0**			
2.2 Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare\prestare																					
30	**2.2.a.- numarul de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii**	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***
	Total an	**0**				**0**				**0**				**0**				**0**			
31	**2.2.b.- valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a, raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii**	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***
	Total an	**0**				**0**				**0**				**0**				**0**			
32	**2.2.c.- Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati**	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***	***0***
	Total an	**0**				***0***				***0***				***0***				***0***			

Tabel Indicatorii de Performanta pentru anii 2013-2014-2015-2016

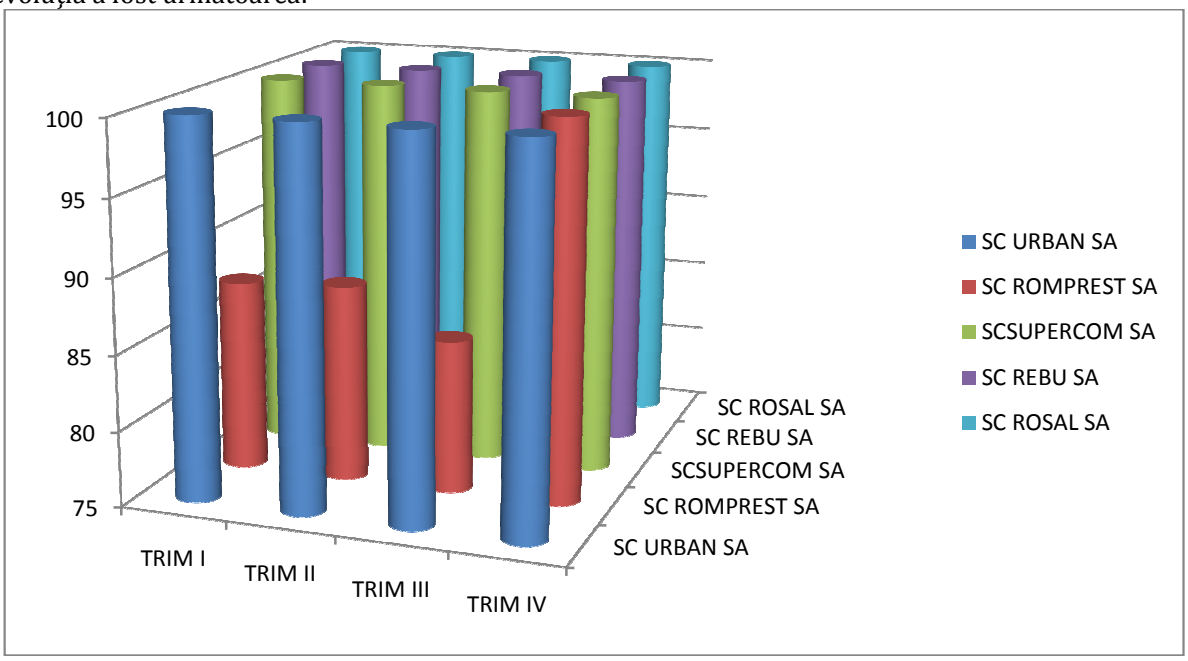
Indicatori de performanta	SC COMPANIA ROMPREST SERVICE SA				SC SUPERCOM SA				SC ROSAL GRUP SA				SC RER ECOLOGIC BUCURESTI SA				SC URBAN SA			
	Valoare indicator 2013 %	Valoare indicator 2014 %	Valoare indicator 2015 %	Valoare indicator 2016 %	Valoare indicator 2013 %	Valoare indicator 2014 %	Valoare indicator 2015 %	Valoare indicator 2016 %	Valoare indicator 2013 %	Valoare indicator 2014 %	Valoare indicator 2015 %	Valoare indicator 2016 %	Valoare indicator 2013 %	Valoare indicator 2014 %	Valoare indicator 2015 %	Valoare indicator 2016 %	Valoare indicator 2013 %	Valoare indicator 2014 %	Valoare indicator 2015 %	Valoare indicator 2016 %
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*	*13*	*14*	*15*	*`16*	*17*	*18*	*19*	*20*	*21*
1.1.a -Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	*34,25*	*82,10*	*81,93*	*93,39*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*96,603*	*96,58*	*98,93*	*98,01*	*100*	*100*	*100*	*100*
1.1.b - Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	*83*	*94,59*	*95,03*	*95,04*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*95,56*	*97,50*	*98,70*	*97,09*	*100*	*100*	*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*	*88,79*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*97,71*	*99,84*	*100*	*100*	*100*	*100*	*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*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*88,75*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*
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*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*79,6*	*82,69*	*90,12*	*96,04*
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*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*97,57*	*100*	*98,95*	*100*	*97,5*	*92,31*
1.2.c.- Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	*50*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*6,33*	*3,5*	*100*	*100*	*78,45*	*100*	*100*	*100*	*89,73*	*98,04*	*97,83*	*98,08*	*95,58*	*92,99*	*92,73*	*72,97*
1.2.d.- Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	*100*	*75*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*98,80*	*94,82*	*33,33*	*95,08*	*98,15*	*71,21*	*91,66*	*3,35*
1.2.e.- Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*70,35*	*89,48*	*83,82*	*0*	*12,5*	*66,66*	*Nu este cazul*	*43,33*	*0,06*	*100*	*0*
1.2.f.- Nr. anual de sesizari din partea agentilor de sanatate publica raportat la nr. Total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*0*	*12,82*	*Nu este cazul*	*39,82*	*0*	*Nu este cazul*	*0*
1.2.g.- Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*2,5*	*2,98*	*3,53*	*2,61*	*1,46*	*1,024*	*0,69*	*2,20*	*13,86*	*33,33*	*0,86*	*0,25*	*8,50*	*6,97*	*8,1*	*13,25*	*6,81*	*2,16*	*2,26*	*7,86*
1.2.h.- Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*9,5*	*35,75*	*46,17*	*39,27*	*3,065*	*6,59*	*5,72*	*2,4*	*5,36*	*34,20*	*7,05*	*9,31*	*0*	*0,44*	*-*	*8,14*	*1,115*	*1,38*	*1,75*	*1,96*
1.2.i.- Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*0*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*100*	*0*	*23,63*	*25,035*	*12,17*	*10,80*
1.2.j.- Cantitatea totala de deseuri	*100*	*100*	*100*	*100*	*84,77*	*83,74*	*86,90*		*100*	*100*	*-*	*100*	*100*	*100*	*5,55*	*100*	*78,29*	*65,67*	*80,81*	*78,61*

colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate																				
1.2.k.- Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	*13,25*	*6,68*	*4,83*	*4,04*	*15,30*	*16,25*	*13,09*	*86,12*	*0*	*25,65*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*22,49*	*5,51*	*100*	*4,93*	*22,12*	*39,35*	*16,1*	*21,22*
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*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*13,80*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*93,83*	*94,95*	*97,10*	*100*	*100*	*100*	*92,33*	*59,23*
1.2.m. -Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	*4,5*	*34,05*	*71,11*	*Nu este cazul*	*10*	*4,75*	*100*	*100*	*33,33*	*87,22*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*87,26*	*92,61*	*93,59*	*99,33*	*98,27*	*85*	*83,33*	*71,85*
1.2.n.- Procentul de solicitari de la 1m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	*60,5*	*63,75*	*100*	*Nu este cazul*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*11,55*	*0,76*	*0,74*	*90,95*	*98,45*	*83,33*	*Nu este cazul*	*0*
1.2.o.- Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	*0*	*0*	*0,42*	*0,78*	*0,81*	*0,87*	*87,15*	*100*	*16,56*	*11,15*	*1,03*	*2,70*	*0,15*	*0,071*	*0,016*	*0,73*	*2,035*	*2,31*	*2,07*	*1,32*
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*	*0*	*0,008*	*0,012*	*76,75*	*0,019*	*0*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*85,26*	*86,66*	*90.05*	*0,02*	*1,53*	*0,104*	*2,30*	*2,41*
1.3.b.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	*30*	*43,59*	*85*	*33,33*	*100*	*100*	*100*	*0,015*	*100*	*0*	*Nu este cazul*	*0*	*84,40*	*85,96*	*86,97*	*91,55*	*75,15*	*100*	*68,61*	*29,33*
1.3.c.- Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	*30*	*63,69*	*75*	*66,66*	*0*	*0*	*84,44*	*100*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*0*	*100,23*	*-*	*266410832,5*	*95,94*	*75,15*	*87,93*	*96,94*	*60,69*
1.3.d.- Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	*0*	*-*	*84,35*	*69,40*	*74,95*	*66,29*	*93,40*	*95,20*	*83,85*	*106,58*	*109,22*	*109,09*	*41,92*	*-*	*226157643,6*	*115380,089*	*59,63*	*105,18*	*82,96*	*112,96*
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*	*127898,71*	*96,92*	*100*	*100*	*566372,5*	*472,76*	*75*	*0,45*	*0,175*	*1004036,180*	*0*	*-*	*18,18*	*33,52*
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*	*0,39*	*0,14*	*0,01*	*0,001*	*0,003*	*0,00487*	*0,158*	*0,82*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*94,93*	*100*	*0,01*	*43,83*	*0,0003*	*0,0199*	*0,013*
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*	*99,96*	*100*	*100*	*100*	*100*	*0*	*100*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*100*	*78,05*	*67,66*	*98,81*	*100*	*100*	*100*	*100*
1.4.c.- Procentul din totalul de la 1.4.1, care s-a dovedit a fi intemeiat	*4,25*	*2,19*	*0,2*	*0,13*	*55*	*6,25*	*76,98*	*100*	*96,25*	*100*	*Nu este cazul*	*Nu este cazul*	*0*	*0*	*0*	*78,71*	*69,25*	*30,93*	*76,16*	*49,11*
Indicatori de performanta garantati prin licenta de prestare a serviciului																				
2.1.a.- Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta	*0*	*-*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*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*	*0*	*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	*0*	*-*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	***0***	***0***

primit despagubiri datorate culpei operatorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii																				
2.2.b.- Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a, raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii	*0*	-	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	***0***	***0***
2.2.c.- Numarul de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	*0*	-	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	***0***	***0***

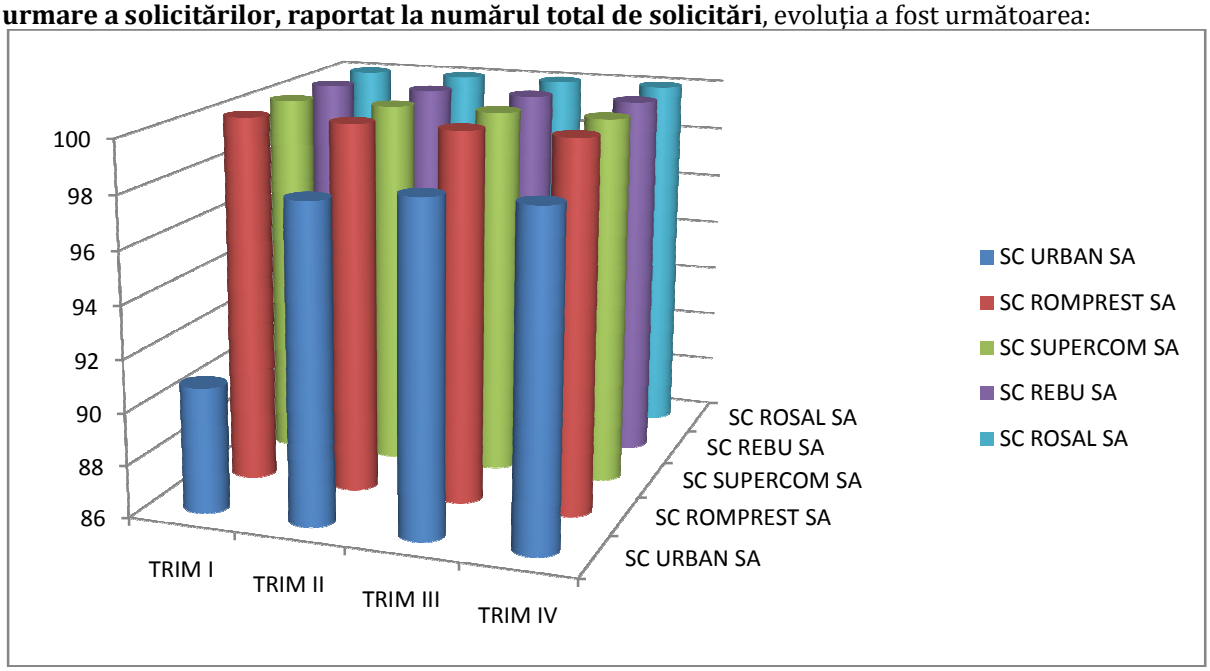
Evoluţia Indicatorilor de Performanţă în anul 2016

La **indicatorul 1.1.c - numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**, evoluţia a fost următoarea:



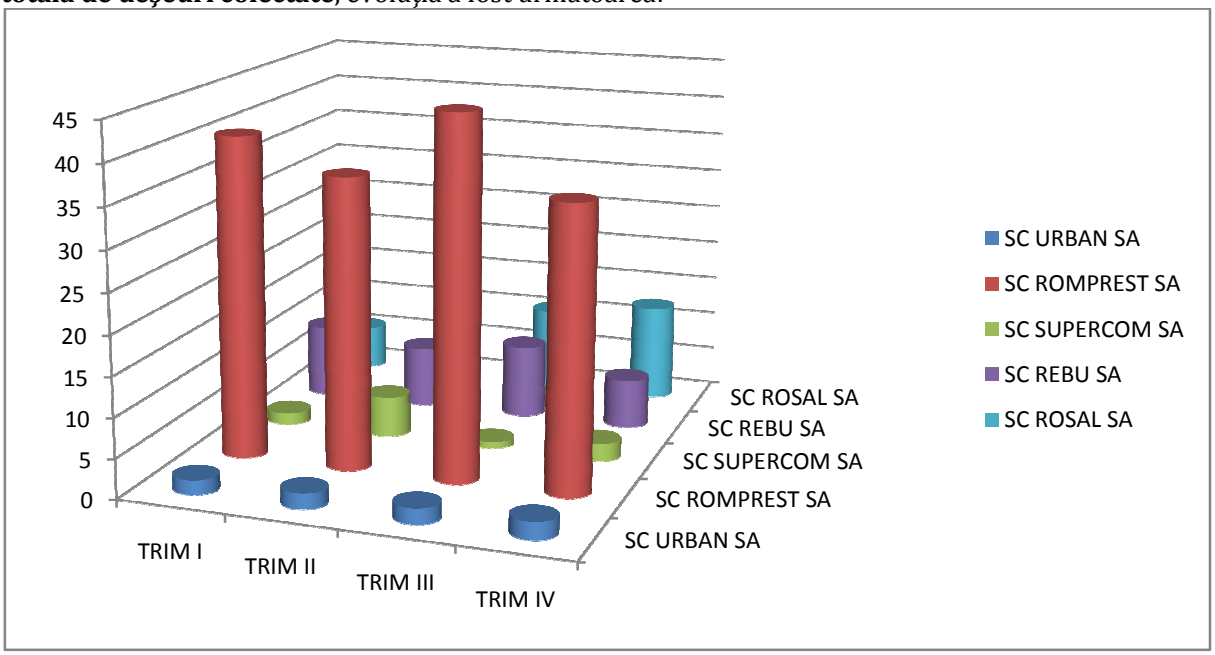
Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operatori, modul de calcul al acestui indicator este corect. La acest indicator, toate solicitările de modificari ale prevederilor contractuale au fost rezolvate.

La **indicatorul 1.2.a.- Numărul de recipiente de precolectare asigurate pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări**, evoluţia a fost următoarea:



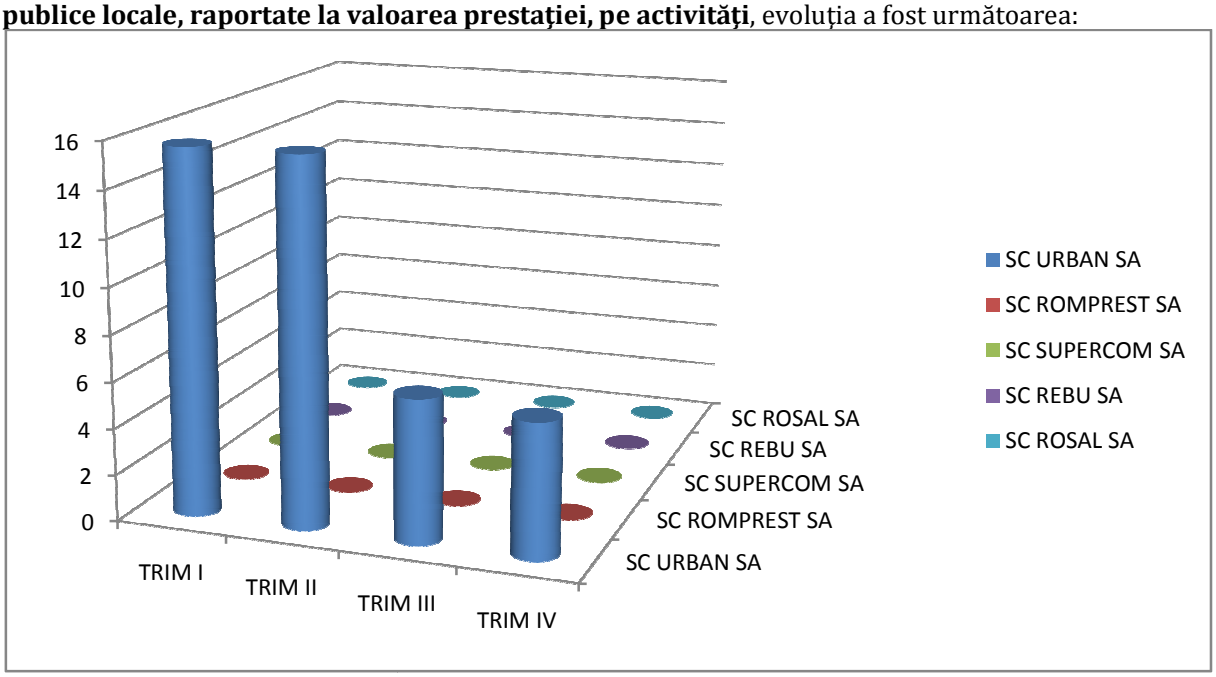
Din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operatori, s-au pus la dispoziţia utilizatorilor recipientele solicitate de precolectare, dacă cererile au fost justificate.

La **indicatorul 1.2.h. -Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**, evoluţia a fost următoarea:



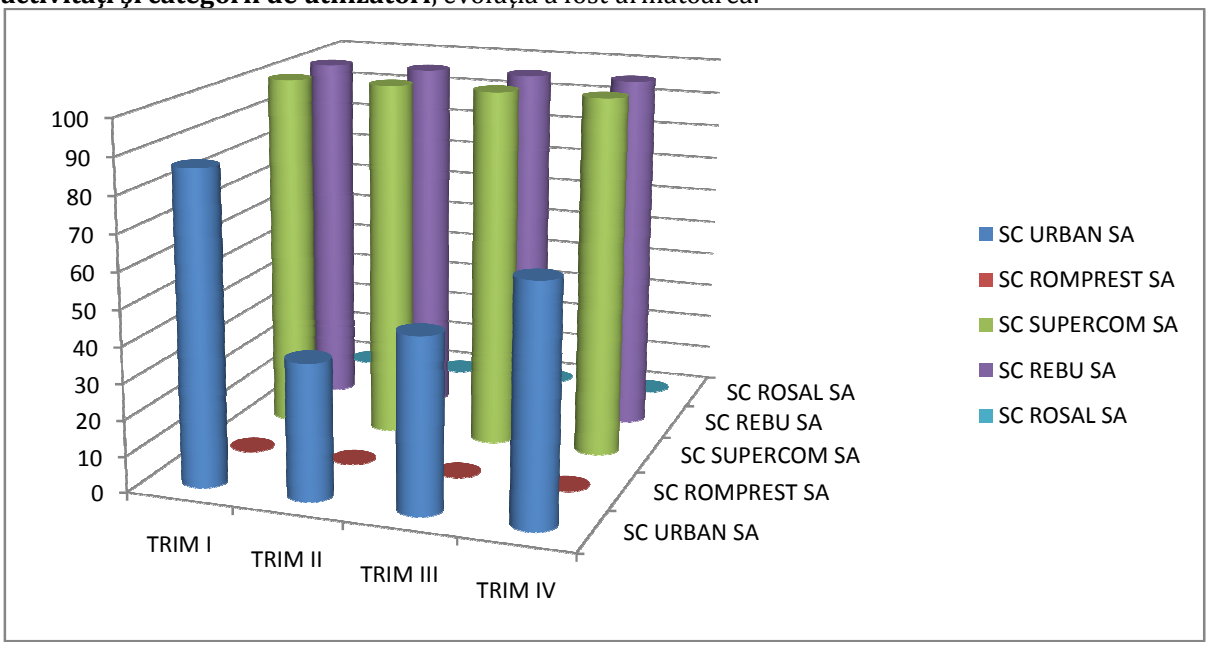
Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2020 operatorii serviciilor de salubrizare trebuie să asigure un nivel de pregătire pentru reutilizarea şi reciclarea deşeurilor de 50%. Având în vedere procentele realizate de operatori , considerăm că procentul este unul foarte scăzut.

La **indicatorul 1.2.i.-Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei, pe activităţi**, evoluţia a fost următoarea:

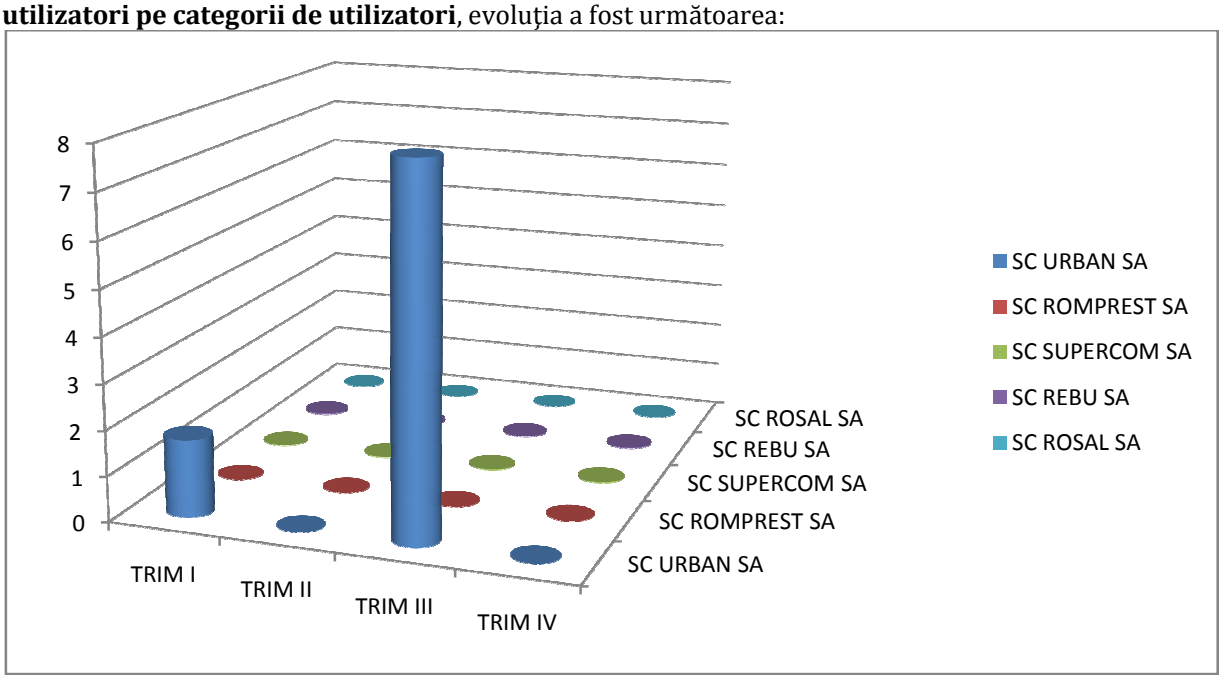


La acest indicator, din informaţiile puse la dispoziţia AMRSP de către operatori rezultă că numai operatorului SC URBAN SA i-au fost aplicate penalităţi contractuale.

La **indicatorul 1.2.l -Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea de activităţi prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**, evoluţia a fost următoarea:

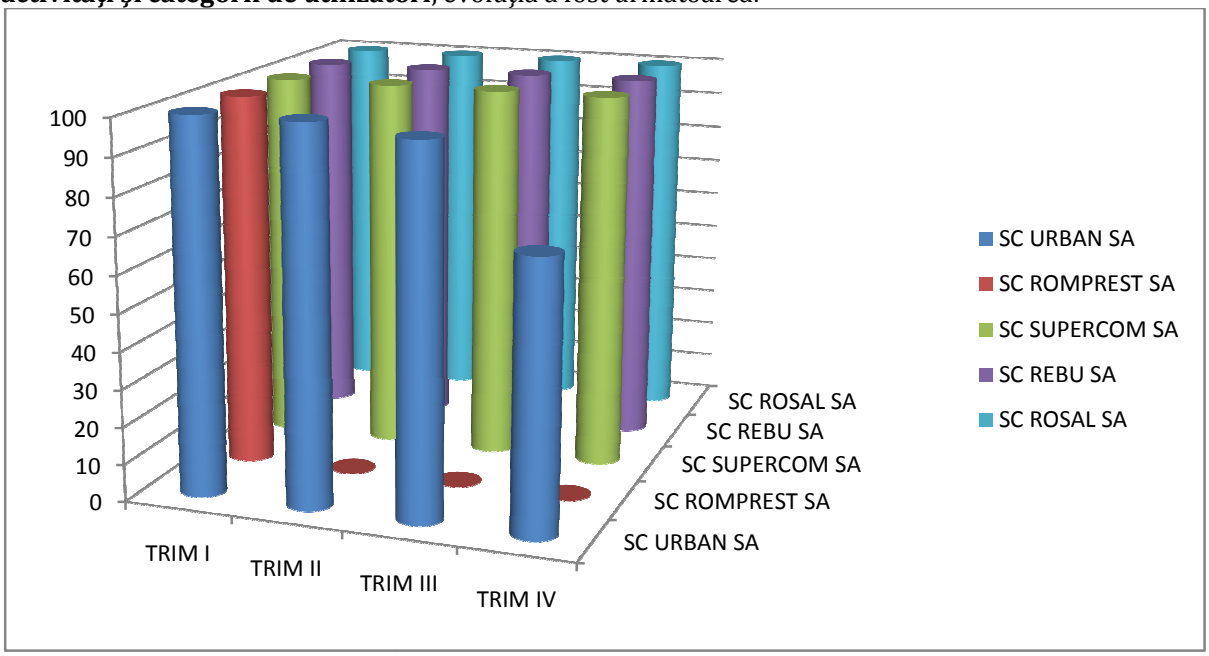


La **indicatorul 1.3.a -Numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori**, evoluţia a fost următoarea:



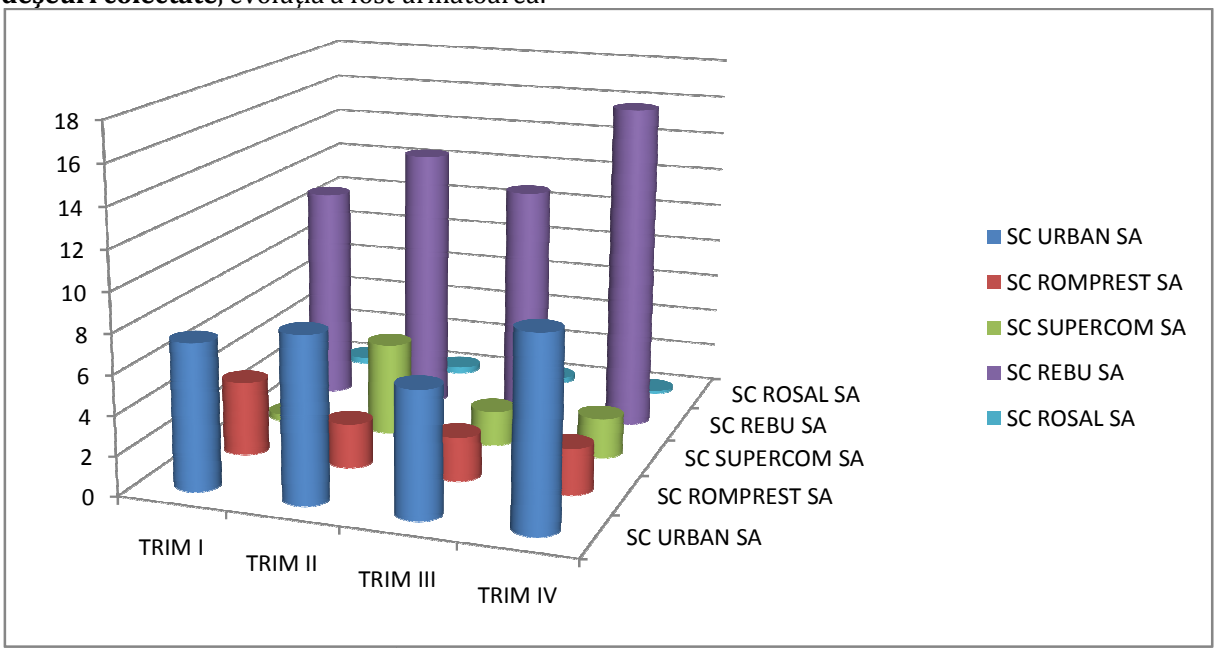
Ponderea indicatorului fiind nesemnificativă, înseamnă că din punct de vedere comercial, relaţiile dintre operatori şi utilizatori,decurg destul de bine şi că în general, operatorii întocmesc facturi către utilizatori, valoric şi fizic în conformitate cu prestaţiile sale.

La **indicatorul 1.2.b- Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**, evoluţia a fost următoarea:



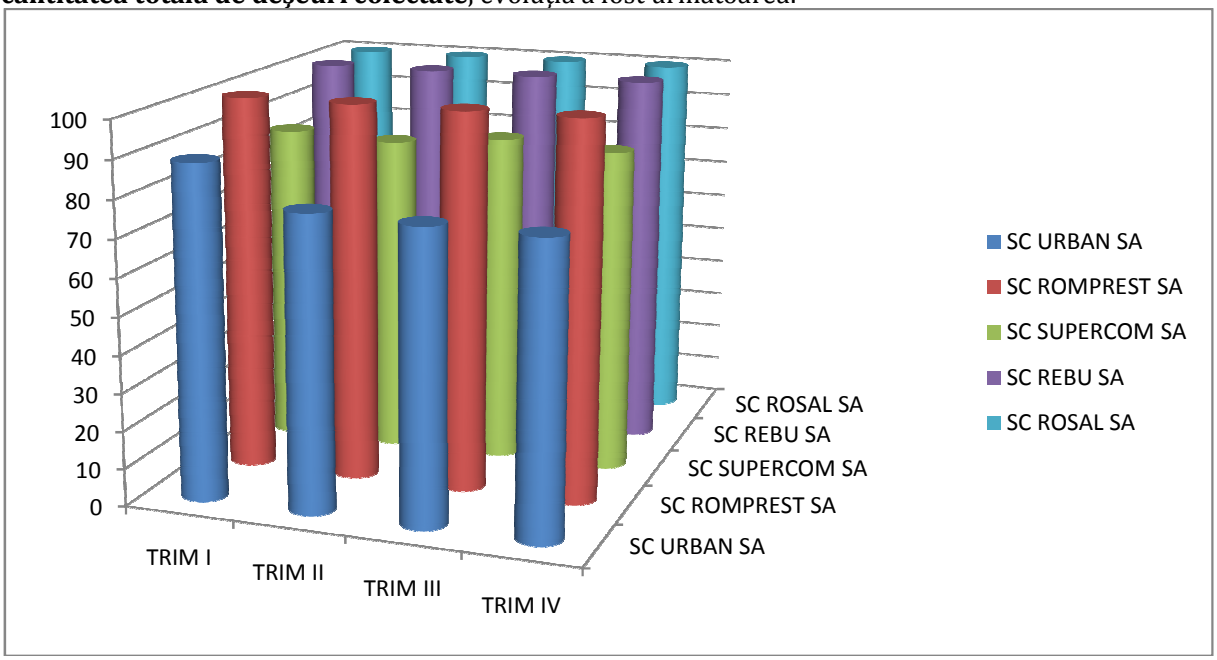
La acest indicator în primele trei trimestre ale anului 2016,toate reclamaţiile care s-au înregistrat la operatori, referitoare la cantităţile de servicii prestate au fost rezolvate .

La **indicatorul 1.2.g- Cantitatea de deşeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**, evoluţia a fost următoarea:

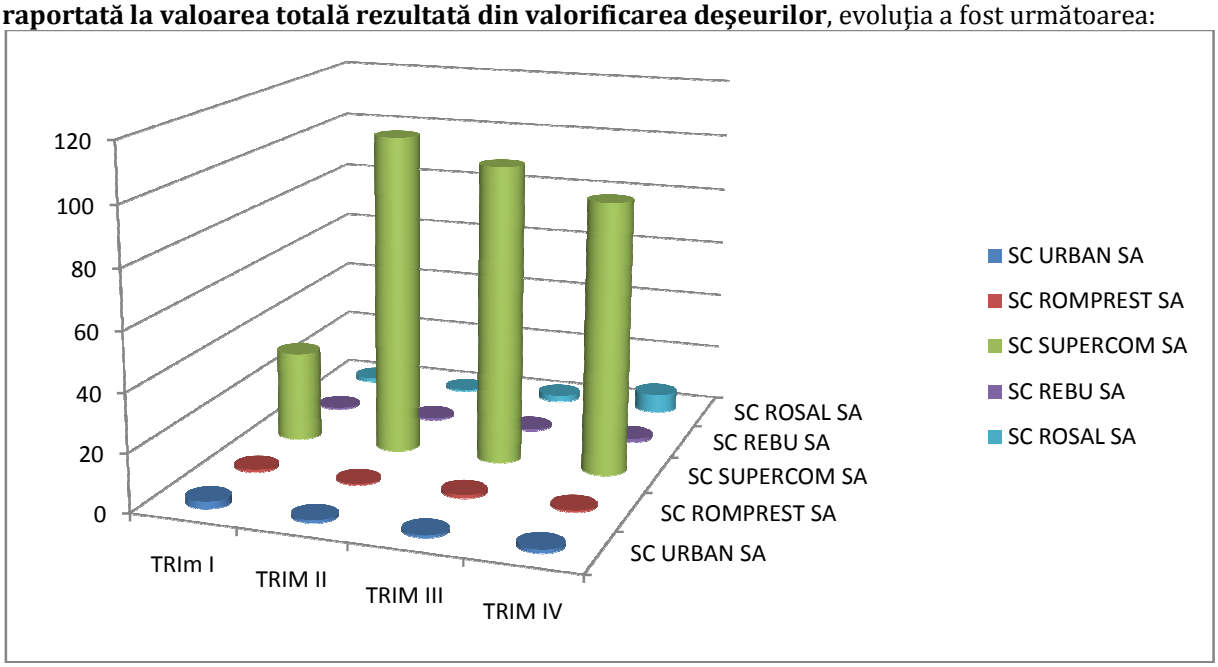


Procentul este scăzut, faţă de ţintele europene. Cantitatea de deşeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată a deşeurilor şi reciclarea acestora înregistrează progrese lente.
Legislaţia românească referitoare la deşeuri, armonizată cu cea a Uniunii Europene, a avut un impact pozitiv în ultimii ani, dar sunt necesare, în continuare, eforturi considerabile în vederea asigurării conformării cu standardele europene.

La **indicatorul 1.2.j-Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**, evoluţia a fost următoarea:



La **indicatorul 1.2.o- Valoarea aferentă activităţii de colectare a deşeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor**, evoluţia a fost următoarea:



E. Medierea litigiilor între furnizorul serviciului de salubrizare locală şi utilizatori
Expertiza tehnică în sprijinul rezolvării disputelor dintre operator şi client

02. Nr. de inregistrare AMRSP/ Data	**1254/19.05.2016**
Detaliile petitie	**Primaria Municipiului Bucuresti, direcţia Utilităţi Publice, nr. înregistrare:5246/28.04.2016** **Horaţio Antonio Ştefan -,** *str. Tiparniţei nr.110, Sector 5.* Bucuresti
Problema reclamata	*Reclamatie referitoare la depozitarea zăpezii şi a deşeurilor pe terenul situat în apropiere de str. Tiparniţei nr.110, Sector 5.*
Demersuri intreprinse de AMRSP/ Rezultatul medierii AMRSP	*AMRSP a transmis o adresă către SC Romprest Service SA, prin care se cerea să se aplice prevederile legale ce le revin în asemenea situaţii şi o adresă către dl.* Horaţio Antonio Ştefan *în vedrea informării asupra masurilor luate. Terenul a fost salubrizat.*

Capitolul 5. Situatia actuala a serviciului de salubrizare, concluzii

5.1. Probleme legate de infrastructură

Prima şi principala problemă este faptul că **nu exista infrastructură, (puncte de colectare separata a deseurilor, statii de producere a compostului, statii de transfer, statii de sortare, baze de garare si intretinere a autovehiculelor specifice serviciului de salubrizare, depozite de deseuri, incineratoare, statii de tratare mecanico-biologice), pentru desfăşurarea şi functionarea serviciului care să deţina statutul juridic de proprietate publica a municipalităţii, aşa cum există pentru celelalte servicii publice din Municipiul Bucureşti**.

În aceste condiţii, activităţile specifice serviciului public de salubrizare desfaşurate de operatorii serviciului sunt efectuate cu dotările fiecarui operator în parte, existând şi părţi ale unei infrastructuri ca de exemplu, rampele de depozitare controlată a deşeurilor menajere, care sunt autorizate să funcţioneze până în anul 2021, sau unor rampe de sortare, apartinând unor societati cu capital privat cu care operatorii au încheiate contracte de folosinta sau chiar în proprietatea acestor operatori, cum ar fi:

-	**Statia de sortare Rosal Grup S.A.**	*amplasată la punctul de lucru din localitatea Pantelimon, b-dul Biruintei, nr. 98, jud. Ilfov* *capacitate de prelucrare: 600 tone deşeuri/zi, în regim de lucru de 3 schimburi pe zi* *prelucreaza deşeurile muncipale provenite de pe raza sectorului 3*
-	**Staţia de sortare si reciclare ROMWASTE**	*aparţine operatorului **SC URBAN SA*** *situata in localitatea Dragomiresti-Vale, Jud. Ilfov* *capacitate instalata de procesare: 600 tone deşeuri/zi* *proceseaza deşeurile municipale solide preselectate, în vederea obţinerii urmatoarelor sorturi reciclabile: PET-incolor, PET-color, PE-incolor, PE-color, carton, metale, neferoase, precum si revalorificarea unei fractii prin obtinerea de combustibil alternativ UC-20, iar reziduul ramas urmand a se depune la rampele ecologice*

Pentru rezolvarea problemelor legate de absenta infrastructurii, Municipiul Bucuresti trebuie sa aiba in vedere realizarea urmatoarelor masuri:

- organizarea unor centre de colectare selectiva a deseurilor menajere şi de alta natura
- Construirea de rampe de sortare a deşeurilor în vederea valorificării într-o proportie mult mai mare a acestora, inclusiv prin instalaţii de compostare
- Construirea de instalaţii şi staţii de incinerare a deşeurilor pentru valorificarea energetica a acestora
- Construirea de rampe ecologice de depozitare controlată a fracţiilor de deşeuri rezultate în urma sortării care nu mai pot fi reutilizate

5.2 Probleme legate de reglementări

Referitor la Regulamente şi Caiete de Sarcini ale Serviciului Public de Salubritate, facem precizarea că în data de 08.07.2014 a fost publicată Legea nr. 99 pentru modificarea şi completarea serviciului de salubrizare a localităţilor, care a generat iniţiativa ANRSC pentru elaborarea unui nou Regulament Cadru al serviciului, în concordanţă cu aceasta lege. Noul Regulament Cadru a fost publicat în data de 24.04.2015 în Monitorul Oficial . Acest Regulament Cadru impune obligaţia pentru elaborarea unui Regulament Local al Serviciului de Salubrizare al Municipiului Bucureşti, prin grija autorităţilor publice locale intr-o perioadă de 6 luni de la intrarea în vigoare a Ordinului nr.82/2015 , care nu a fost elaborat şi aprobat pana în prezent.

Facem precizarea ca exista un regulament aprobat de catre CGMB nr.119/2010, care poate fi imbunatatit in conformitate cu prevederile noului regulament cadru al ANRSC aprobat prin Ordinul nr.82/2015.

Îmbunatăţirea stării de curaţenie a Bucureştiului presupune, în principal, un management modern al deşeurilor, la realizarea căruia trebuie să participe, în mod activ, pe lânga factorii responsabili (autorităţi publice locale şi operatori de servicii de salubritate) şi populaţia

De aceea consideram că este esential ca in viitor sa se prevada investitii imporatnte pentru constituirea unei infrastructuri proprii a municipalităţii adecvată pretenţiilor comunităţii europene, nationale şi locală, pentru realizarea unui serviciu de salubrizare competitiv

5.3 Probleme legate de finanţarea serviciului

Serviciul public de salubrizare face parte din categoria serviciilor ale căror tarife nu se formează liber pe piaţă, ci sunt reglementate.
Finantarea cheltuielilor de functionare, reabilitare si dezvoltare a serviciului de salubrizare si a cheltuielilor de investitii pentru realizarea infrastructurii aferente acestuia se face cu respectarea legislatiei in vigoare privind finantele publice locale.
Cuantumul şi regimul tarifelor se stabilesc, se ajustează sau se modifică de către autorităţile administraţiei publice locale, potrivit Normelor metodologice de stabilire, ajustare sau modificare a tarifelor pentru activităţile specifice serviciului de salubrizare a localităţilor, aprobate prin Ordinul Preşedintelui ANRSC nr.109/2007.
Structura şi nivelul tarifelor se stabilesc astfel încât să acopere costul efectiv al prestării serviciului de salubrizare, să acopere cel puţin sumele investite şi cheltuielile curente de întreţinere şi exploatare a serviciului de salubrizare, să încurajeze investiţiile de capital, să respecte şi să asigure autonomia financiară a operatorului.
Tarifele aprobate trebuie să conducă la realizarea unui raport calitate–cost cât mai bun pentru serviciul de salubrizare prestat pe perioada angajată şi la asigurarea unui echilibru între riscurile şi beneficiile asumate de părţile contractante precum şi la asigurarea funcţionării eficiente a serviciului de salubrizare şi a exploatării bunurilor aparţinând domeniului public şi privat al unităţilor administrativ-teritoriale, aferente serviciului de salubrizare, precum şi asigurarea protecţiei mediului.
Având în vedere competenţa exclusivă a autorităţii administraţiei publice locale în ceea ce priveste delegarea gestiunii, numărul optim de operatori se stabileşte de către aceasta. Operatorii au dreptul la exclusivitatea prestării serviciului de salubrizare pentru toţi utilizatorii din raza unităţii administrativ-teritoriale/sectorului municipiului Bucureşti pentru care au contract de delegare a gestiunii şi licenţă eliberată de ANRSC.In functie 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 taxe speciale,in cazul prestatiilor efectuate in beneficial intregii comunitati locale, taxe special in cazul prestatiilor de care beneficiaza individual fara contract si tarife in cazul prestatiilor de care beneficiaza individual pe baza de contract de prestare a serviciului de salubrizare
Cu privire la taxa de salubrizare menajeră, modul de plată nu este unitar pe întreg Municipiul Bucuresti:

- **sectorul 1**: operatorul primeşte contravaloarea serviciului prestat direct de la administraţia publică local
- **sectorul 3**: operatorul serviciului nu încasează contravaloarea serviciului de colectare a deşeurilor menajere nici de la cetăţeni, nici de la administratia locala

În celelalte sectoare, operatorii un beneficiează de aceleaşi facilităţi, creindu-se o situaţie de neconcurenţialitate.
In situatia amintita la sectoarele 1 si 3 autoritatile administratiei publice locale au obligatia sa instituie taxe speciale si sa deconteze lunar operatorilor, direct din bugetul local, contravaloarea prestatiei efectuate la utilizatorii fara contract.Aplicarea de catre operatori a unor tarife sau taxe special mai mari decat cele stabilite si aprobate este interzisa.
Potrivit situaţiei publicate pe site-ul Prefecturii Bucureşti, în *sectorul 1* este semnat un contract cu SC Compania Romprest Service SA, care se ocupă de salubrizarea întregii zone. La rubrica "Observaţii" se arată că la nivelul sectorului 1 nu se încheie contracte anuale de deszăpezire, operaţiunea efectuându-se în baza contractului-cadru de prestări servicii de salubrizare pe aria administrativă a sectorului 1, conform tarifelor aprobate de Consiliul Local al sectorului 1.
În **sectorul 2,** contractul de deszăpezire a fost semnat cu SC Supercom SA, perioada de intervenţie pe străzi fiind 15 noiembrie 2016 — 15 martie 2017.
În ceea ce priveşte Primăria **sectorului 3,** operatorul cu care s-a semnat contract este Rosal Grup SA, pentru perioada 15 noiembrie 2016 — 15 martie 2017.

SC Rebu SA se ocupă de deszăpezire în **sectorul 4** - "Termenul contractului FN/1997 este până la 10.01.2017. Valoarea anuală cuprinde atât activităţile de salubrizare stradală, cât şi cele de deszăpezire".
Pentru **sectorul 5**, autoritatea contractantă este Primăria Capitalei, iar operatorul economic — SC Compania Romprest Service SA, Se decontează numai realul executat, care corespunde zilelor/orelor de acţiune conform situaţiei din teren şi a prognozei meteorologice, prevede contractul. Romprest se ocupă în sectorul 5 de 874 de străzi, aşa cum reiese dintr-o solicitare a Primăriei sectorului 5.
În ceea ce priveşte **sectorul 6**, autoritatea contractantă este PMB, conform contractului nr. 1153/16.11.1999, dispoziţiei nr. 1353/17.07.2001 a primarului general, protocolului încheiat pe 1.08.2001 între Primăria sector 6 şi SC Urban SA, precum şi actului adiţional nr. 5/2002 la contractul nr. 1153/16.11.1999. Operatorul economic este SC Urban SA.

5.4 Situaţia gestiunii serviciilor

5.4.1 Situaţia în Sectorul 1 din Municipiul Bucureşti

Municipiul Bucureşti a delegat serviciul public de salubrizare pe raza sectorului 1 către SC RER Ecologic Service Bucureşti prin Contractul de prestari servicii încheiat în data de 10.01.1997 ,urmare a HCGMB nr. 167 / 12.10.1996. Conform prevederilor art.4 alin.(1) din acest contract, durata iniţiala era de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire în condiţiile legii.
În baza HCGMB nr.163/1999 prin care s-a stabilit că, în Municipiul Bucureşti, activitatea de salubrizare în sectoarele 1, 4 şi 5 să fie realizată de către SC REBU SA, iar pentru sectoarele 2, 3 şi 6 să fie organizată licitaţie public de către Primăria Municipiului Bucureşti.Până la încheierea contractelor de prestări servicii în baza licitaţiei publice, Serviciul de salubrizare a fost incredinţat tot către SC REBU SA. Conform HCGMB nr.6/25.01.2001 contractele de salubrizare trec în administrarea Primăriilor de Sector.
În anul 2001, în baza HCGMB nr. 6/2001, PMB, Primaria Sectorului 1 şi SC REBU SA încheie Actul adiţional nr.2 prin care se stabileşte că de la data semnării acestui act (24.09.2001) Primăria Sectorului 1 se substituie PMB la contractul de prestări servicii pentru serviciul de salubrizare prestat în sectorul 1 de către SC REBU SA
În iulie 2006 Primăria Sector 1 a informat societatea REBU că nu doreşte prelungirea contractului, care va înceta în 18.08.2007. Pentru selectarea noului operator al serviciului public de salubrizare pe raza sectorului 1, în februarie 2007 Primăria Sectorului 1 a declanşat procedura de licitaţie publică, în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2006, cu modificările şi completările ulterioare.
Consiliul General al Municipiului Bucureşti a adoptat hotărarea nr. 94/31.05.2007 privind modificarea si completarea HCGMB nr.6/2001 referitoare la preluarea activităţii de salubrizare în Municipiul Bucureşti de către Consiliile locale ale sectoarelor.Astfel, la data de 26.06.2007 Primăria Municipiului Bucureşti a încheiat cu SC REBU SA actul adiţional nr. 22 la contractul de prestarea serviciului public de salubrizare încheiat la 10.01.1997, prelungind durata contractului până la data aprobării de către CGMB a Strategiei de accelerare a dezvoltării serviciilor comunitare de utilităţi publice, dar nu mai târziu de 18 august 2011. S.C. REBU a formulat contestaţie la Consiliul Naţional de Soluţionare a Contestaţiilor împotriva procedurii de atribuire organizate de către Primăria Sectorului 1. Contestaţia a fost respinsă. Soluţia CNSC este însă desfiinţată de Curtea de Apel Bucureşti, motivarea fiind aceea că atribuirea contractelor de salubrizare nu aparţine primăriilor de sector ci PMB. De asemenea, instanţa a anulat procedura de atribuire a Contractului de Concesiune a Serviciului Public de Salubrizare a Sectorului 1.
Ca urmare, în decembrie 2008 ,Primăria Sectorului 1 a demarat o nouă procedură de licitaţie publică pentru selectarea operatorului ce va efectua o parte dintre activităţile serviciului public de salubrizare în Sectorul 1. Licitaţia s-a finalizat prin încheierea unui Contract de delegare a gestiunii prestării serviciilor de salubritate pe raza administrativă a sectorului 1 Bucureşti între Consiliul Local al Sectorului 1 şi SC Compania Romprest Service SA. În baza acestui contract, operatorul privat beneficiază de exclusivitate în efectuarea activităţilor aferente serviciului public de salubrizare în sectorul 1 al Municipiului Bucureşti pentru o perioada de 25 de ani (art.4 din contractul nr. J077/S/30.06.2008). Durata de 25 de ani a contractului de achiziţie publică, durată considerată de Primăria Sectorului 1 ca necesară pentru amortizarea investiţiilor, a fost stabilită prin Studiul de fezabilitate adoptat prin HCL al Sectorului 1 nr. 360/21.11.2007, avânduse în vedere, potrivit

Primăriei, motive de ordin economic, financiar şi social. Referitor la durata contractului ce urmează a fi încheiat în urma derulării licitaţiei au fost invocate prevederile Legii serviciului de salubrizare a localităţilor nr. 101/2006, cu modificările şi completările ulterioare. În prezent, S.C. Romprest se ocupă de salubrizarea Sectorului 1.

5.4.2 Situaţia în Sectorul 2 din Municipiul Bucureşti

În urma licitaţiei publice organizate de PMB în baza HCGMB nr.163/2009, serviciul public de salubrizare în sectorul 2 a fost încredinţat SC Supercom SA.Primăria Sectorului 2 avea obligaţia de a nu mai prelungi contractul nr.1128/25.10.1999 peste termenul de valabilitate de 5 ani stipulat în contract, iar la momentul intrării în vigoare a OUG nr.34/2006, autoritatea publică locală competentă avea obligaţia de a derula contractul până la sfârşitul anului 2006, cu obligaţia corelativă ca în paralel să declanşeze procedurile de atribuire a unui nou contract de delegare a gestiunii serviciului prin licitaţie publică, în conformitate cu prevederile OUG nr.34/2006.

- Actul adiţional nr. 4/11.10.2001 prin care contractul este preluat de Primăria Sectorului 2 Bucureşti, în baza HCGMB 141/5.07.2001, iar prestatorul (Supercom) este descărcat de drepturi şi obligaţii fată de PMB.
- Actul aditional nr.11/21.10.2004 (între PMB, Primăria Sectorului 2 şi Supercom) prin care se prelungeşte valabilitatea contractului pe 5 ani.

În ceea ce priveşte această prelungire a contractului iniţial printr-un act adiţional.. În Legea nr. 326/2001 privind serviciile publice de gospodărie comunală se stipulează obligativitatea delegării gestiunii acestor servicii (din care face parte şi serviciul public de salubrizare)Actele normative incidente la acea dată au fost ulterior abrogate prin Legea 51/2006, respectiv Legea 101/2006 şi prin OUG nr. 34/2006 privind achiziţiile publice care au preluat prevederile imperative referitoare la delegarea gestiunii serviciului public de salubrizare prin licitaţie organizată în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2006, cu modificarile şi completările ulterioare.

5.4.3 Situaţia în Sectorul 3 din Municipiul Bucureşti

În urma licitaţiei publice organizate de către PMB în anul 1999, serviciul public de salubrizare este realizat de către SC ROSAL GRUP S.A. în baza contractului nr. 5066/09.11.1999, încheiat cu PMB. Durata sa este de 5 ani cu drept de prelungire în condiţiile în care între timp prestatorului nu i s-a retras autorizaţia sau nu a trecut sub administrare directă.

Contractul iniţial a fost modificat printr-o serie de acte adiţionale ulterioare, dintre care menţionăm:

- în baza HCGMB 141/5.07.2001 se adoptă un act adiţional prin care contractul este preluat de Primăria Sectorului 3 Bucureşti, iar prestatorul (Rosal) este descărcat de drepturi şi obligaţii faţă de PMB.

Actul adiţional nr.17/20.10.2004 încheiat între PMB, Primăria Sectorului 3 şi Rosal prin care se prelungeşte valabilitatea contractului pe 5 ani, cu începere de la data de 09.11.2004. Aşadar, contractul public încheiat iniţial între părţi expira în noiembrie 2004.

5.4.4 Situaţia în Sectorul 4 din Municipiul Bucureşti

PMB a delegat serviciul public de salubrizare pe raza Sectorului 4 către REBU, prin contractul încheiat în data de 10.01.1997. Art.4 alin.(1) din contract prevede o durată iniţială de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire.Similar situaţiei din Sectorul 1, la data de 18.08.2000, părţile contractante semnează un act adiţional, conform caruia [art.7 pct.1] durata contractului este de 7 ani începând cu data semnării actului adiţional, cu drept de prelungire în condiţiile în care, pe perioada celor 7 ani prestatorului nu i se retrage autorizaţia. Potrivit art.7alin (2) al acestui act adiţional "în condiţiile menţinerii Autorizaţiei pe toată durata celor 7 ani, Contractul se prelungeşte automat pentru înca 10 ani, în condiţiile prezentului act.

Prin HCGMB nr.163/1999 s-a stabilit că, în Municipiul Bucureşti, activitatea de salubrizare în sectoarele 1, 4 şi 5 să fie realizată de către SC REBU SA. În anul 2001, în baza HCGMB nr. 6/2001, CGMB hotărăşte preluarea activităţii de salubrizare de către sectoarele Municipiului Bucureşti. În data de 14.05.2001 a intrat în vigoare OUG nr. 60/2001 privind achiziţiile publice, care prevedea cadrul juridic de atribuire a contractelor de achiziţii. PMB, Primăria Sectorului 4 şi SC REBU SA încheie actul

adiţonal nr.5/12.08.2002 la contractul încheiat în data de 10.01.1997, prin care se stabileşte că de la data semnării acestui act adiţional Primăria Sectorului 4 se substituie în drepturi şi obligaţii PMB.
La data de 17.05.2004 prin act adiţional se stabileşte durata contractelor până la data de 18.08.2007, în condiţiile actelor normative în vigoare la momentul prelungirii. Acest document este încheiat ulterior intrării în vigoare a prevederilor OUG nr. 60/2001 privind achiziţiile publice, ale cărei prevederi se impuneau astfel a fi respectate. Prin acelaşi act adiţional, durata contractului este stabilită de la data de 15.05.2004 până la data de 18.08.2007, cu posibilitatea de prelungire pe încă 10 ani (până în anul 2017). La acest moment erau în vigoare prevederile OUG nr. 34/2006. La data de 19.12.2006, prin act adiţional, se stabileşte prelungirea contractului până în 2017, de data aceasta fără referire la Primaria sector 4, în calitate de autoritate contractantă, avea obligaţia de a nu mai prelungi contractul peste termenul de valabilitate, iar la momentul intrării în vigoare a OUG nr.34/2006, autoritatea publică locală în discuţie avea obligaţia de a derula contractul până la sfârşitul anului 2006, cu obligaţia corelativă ca în paralel să declanşeze procedurile de atribuire a unui nou contract de delegare a gestiunii serviciului prin licitaţie publică, în conformitate cu prevederile OUG nr.34/2006.
Potrivit situaţiei publicate pe site-ul Prefecturii Bucureşti, la nivelul sectorului 4**,** contractul de deszăpezire şi combatere a poleiului a fost semnat cu SC REBU SA.
În data de 27.10.2016 s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local nr.108/11.11.2016, prelungirea contractului de prestări servicii F.N. din data de 10.01.1997, cu modificările ulterioare, încheiat între Consiliul General al Municipiului Bucureşti şi SC RER-RWE Ecologic Service Bucureşti- REBU SA, preluat în anul 2001 de Consiliul Local Sector 4, cu 90 de zile, incepând cu data de 11.01.2017 până la data de 10.04.2017.
Prin HCL S 4 nr.9/31.03.2017 s-a aprobat instituirea şi încasarea taxei de salubrizare pentru toţi utilizatorii serviciului , personae fizice şi juridice de către Direcţia Generală de Impozite şi taxe Locale Sector 4.
În data de 27.02.2017 s-a aprobat prin Hotărârea Consiliului Local nr.28/2017, Caietul de sarcini, a proiectului contractului de delegare a gestiunii a serviciului de salubrizare, precum si a modalitatii de gestiune a serviciului de salubrizare a Sectorului 4 al Municipiului Bucuresti.

5.4.5 Situaţia în Sectorul 5 din Municipiul Bucureşti

Delegarea serviciului public de salubrizare s-a realizat în conformitate cu contractul încheiat în data de 10.01.1997 între Primăria Municipiului Bucureşti şi REBU.
Acesta prevedea o durată iniţială de 10 ani, cu posibilitatea de prelungire în condiţiile legii. Prin HCL al Sectorului 5 Bucureşti nr. 63/05.11.2001 s-a decis ca începând cu data de 06.11.2001 salubrizarea şi deszăpezirea pe raza acestui sector să fie efectuată de către Administraţia Domeniului Public Sector 5.
Ulterior, în anul 2008, Primăria Sectorului 5 a iniţiat procedurile în vederea delegării gestiunii serviciului de salubrizare pe o perioadă de 25 de ani, licitaţia fiind programată pentru data de 30 iunie 2008, activităţile serviciului public de salubrizare din Sectorul 5 care urmau să facă obiectul delegării de gestiune sunt: - precolectarea, colectarea, transportul şi depozitarea deşeurilor solide, cu excepţia deşeurilor toxice, periculoase şi a celor cu regim special, de la utilizatorii casnici, persoane fizice şi asociaţii de proprietari, agenţi economici şi instituţii publice, întreţinerea curăţeniei la punctele de precolectare, desfiinţarea rampelor neautorizate; precolectare, colectare, transport şi depozitare a deşeurilor voluminoase şi nepericuloase, bunuri de uz casnic de folosinţă îndelungată şi a deşeurilor rezultate din activităţi de construcţii, demolări, reparaţii şi amenajări de clădiri, locuinţe şi spaţii cu altă destinţie decât aceea de locuinţă; - preselectarea, organizarea reciclării deşeurilor şi valorificarea deşeurilor refolosibile; deszăpezirea arterelor conform programului avizat de Primăria Sectorului 5 şi Administraţia Domeniului Public Sector 5.
Consiliul General al Municipiului Bucureşti hotărăşte hotaraste modificarea şi completarea HCGMB nr. 6 / 25.01.2001.
In baza acestei Hotarari:
- serviciul de salubrizare stradală şi serviciul de iarna aferent sectorului 5 sunt finanţate de la bugetul propriu al Municipiului Bucureşti.
Consiliul General al Municipiului Bucuresti hotaraste initierea în regim de urgenţă a procedurii pentru asigurarea serviciului de salubrizare stradală şi a serviciului de iarna în sectorul 5 (care se finalizeaza prin incheierea contractului nr. 947/14.11.2012 cu o durata initiala de 10 luni, între Primaria

Municipiului Bucureşti i SC COMPANIA ROMPREST SERVICE SA.) Conform HCGMB nr.301/11.10.2016, înfiinţarea, organizarea, atribuirea şi derularea serviciului public de salubrizare în sectorul 5, preluate de Municipiul Bucureşti prin HCGMB nr.275/2014, revin Consiliului Local Sector 5.

5.4.6 Situaţia în Sectorul 6 din Municipiul Bucureşti

Începând cu anul 1999 activitatea de salubrizare s-a realizat de către SC Urban SA în baza contractului nr.1153/1999, încheiat cu Primăria Municipiului Bucureşti. Potrivit art.7 din acest contract, durata sa era de 5 ani cu drept de prelungire în condiţiile în care pe perioada celor cinci ani, Prestatorului nu i s-a retras autorizaţia. Totodată, potrivit art.16 din contract, schimbarea prevederilor legale aplicabile este considerată de către părţi ca fiind fortă majoră. În data de 25.01.2001, prin HCGMB nr.6, se hotărăşte preluarea activităţii de salubrizare de către sectoarele Municipiului Bucureşti.

După expirarea termenului iniţial al contractelor de delegare a serviciului public de salubrizare, autorităţile publice locale din Municipiul Bucureşti nu au organizat licitaţii pentru delegarea serviciului (în cazul sectoarelor 2, 3, 4 şi 6) ci au optat (în perioada 2004 - 2007) pentru prelungirea contractelor iniţiale prin acte adiţionale.Legea concurenţei nu prevede sancţiuni pecuniare pentru situaţiile în care organele administraţiei publice centrale sau locale încalcă prevederile art.9 din respectivul act normativ.

În conformitate cu art.9 alin.(3) din acelaşi act normativ „în cazul în care organele administraţiei publice centrale sau locale nu se conformează deciziei Consiliului Concurenţei, acesta are posibilitatea de a ataca acţiunea la Curtea de Apel Bucureşti”.

In anul 2010 Consiliul Concurentei introdus actiune in contencios administrativ la Curtea de Apel Bucureşti prin care solicită instanţei încetarea contractelor de prestari servicii pentru sectoarele 1,2,3,4 si 6 şi a actelor adiţionale ale acestora şi derularea procedurilor de achizitie publică conform OUG 34/2006.In speta, instanta a obligat pârăţii :Primăriile sector 2,3,4 si 6, respectiv Consiliile locale sector 2, 3, 4 si 6 ca in termen de maximum3 luni de la rămânerea irevocabila a sentinţei de fond nr.2774/28.10.2015, sa elaboreze, respectiv sa aprobe caietele de sarcini şi regulamentele serviciului public de salubrizare. De asemenea, a dispus încetarea contractelor de prestari servicii şi a obligat pâraţii Consiliile locale 2,3,4 si 6 ca în termen de o luna de la adoptarea documentelor mai sus-menţionate, să opteze pentru modalitatea de gestiune a serviciului public de salubrizare şi a obligat pârâţii ca în maximum 3 luni de la adoptarea HCL privind delegarea gestiunii să întocmeasca documentaţia de achiziţie publică şi să demareze procedura de achiziţie publică.

5.5 Concluzii şi recomandări

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 între toţi factorii implicaţi în acest proces (administraţie locală, operatori de salubritate, ONG), dar şi participarea activă a populaţiei, reducerea la minimum a impactului activitatii de colectare a deseurilor asupra mediului, ambientului, sanatatii populatiei.

Autoritatile administratiei publice locale ale Municipiului Bucureşti prin serviciile specializate au obligaţia de a desfăşura acţiuni continue de informare şi constientizare a persoanelor fizice şi a asociaţiilor de proprietari cu privire la obligativitatea colectării separate şi valorificarea materialelor recuperabile.Implementarea unui sistem de colectare integrată şi transport, bazat pe mínimum 4 containere şi anume:deşeuri biodegradabile, deşeuri de hartie-carton, deşeuri mase plastice si deşeuri sticla –metal, eliminarea depozitelor necontrolate de deşeuri menajere

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.Politicile UE din domeniul managementului deşeurilor evidenţiază importanţa unei abordări integrate în gestionarea deşeurilor, care include construcţia instalaţiilor de eliminare a deşeurilor împreună cu măsuri de prevenire a producerii deşeurilor şi de reciclare, conforme cu ierarhia principiilor: prevenirea producţiei de deşeuri şi a impactului negativ al acesteia; recuperarea deşeurilor prin reciclare; refolosire şi depozitarea finală sigură a deşeurilor acolo unde nu există

posibilitatea recuperării.Ritmul de realizare a ţintelor europene pentru orizontul 2015-2020 este foarte scăzut faţă de procentele stabilite şi anume:
Obiectivul de pregătire pentru reutilizare şi reciclare se calculează prin raportare la masa totală a deşeurilor de hârtie, metal, plastic şi sticlă din deşeurile municipale.
Deşeurile reciclabile reprezintă circa 30-35%, iar deşeurile din ambalaje circa 14-16% din masa totală a deşeurilor municipale.Ponderea şi evoluţia generării acestor deşeuri sunt stabulite de planurile de gestionare a deşeurilor.Evidenţierea strictă a cantităţilor de deşeuri de ambalaje şi deşeuri de echipamente electrice şi electrotehnice în scopul calculării obiectivelor specifice acestor deşeuri nu trebuie să conducă la excluderea cantităţilor respective din calculul ponderii obiectivului pentru deşeurile reciclabile din deşeurile municipale.
Statisticile privind gestionarea deşeurilor în România 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 Bucureşti, au condus la neconformarea unor 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 separată 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.
Politicile UE din domeniul managementului deşeurilor evidenţiază importanţa unei abordări integrate în gestionarea deşeurilor, care include construcţia instalaţiilor de eliminare a deşeurilor împreună cu măsuri de prevenire a producerii deşeurilor şi de reciclare, conforme cu ierarhia principiilor:

- prevenirea producţiei de deşeuri şi a impactului negativ al acesteia
- recuperarea deşeurilor prin reciclare
- refolosire
- depozitarea finală sigură a deşeurilor acolo unde nu există posibilitatea recuperării

Ritmul de realizare a ţintelor europene pentru orizontul 2015-2020 este foarte scăzut faţă de procentele stabilite şi anume:

- Să se atingă un nivel de pregătire pentru reutilizare şi reciclare de minimum 50% din masa totală a cantităţilor de deşeuri, cum ar fi hârtie, metal, plastic şi sticlă provenind din deşeurile menajere sau din alte surse
- Reducerea cantităţii de deşeuri biodegradabile depozitate cu **60%**
- Reciclarea trebuie sa atingă in anul 2020 un nivel de **55%,** din care pe tip de material: **60%** sticlă, **60%** hârtie şi carton, **50%** metal , **22,5%** plastic şi **15%** lemn

Gestionarea deşeurilor reprezintă una dintre problemele importante cu care se confruntă Municipiul Bucureşti în ceea ce priveşte protecţia mediului. Aceasta se referă la activităţile de colectare, transport, tratare, valorificare şi eliminare a deseurilor.
Faţă ţintele europene, în Municipiul Bucureşti, se observă că acestea nu au fost atinse în ultimii ani. Astfel, continuă să se depoziteze la groapă un procent ridicat de deşeuri, procentul de colectare selectivă fiind foarte scăzut (≈ 2,5%).