

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 Trezoreria Sector 5, B ucaresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
 Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
 www.amrsp.com.ro



Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate
S.C ROMPREST SERVICE S.A. in trim. I - 2013

In conformitate cu atributiile A.M.R.S.P. conferite de catre H.C.G.M.B. nr. 339/2009 si H.C.G.M.B. nr 112/2012 precum si a programului de monitorizare stabilit pentru luna Ianuarie 2014, transmis la S.C. ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 321/21.02.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanta stabiliti prin Regulamentul Serviciului. In luna noiembrie 2013, Autoritatea de Monitorizare si Reglementare a Serviciilor Publice prin reprezentanții Compartimentului de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala , a trimis un format imbunatatit al modului de inregistrare a datelor si informatiilor, in baza carora se poate face o determinare corecta a valorilor indicatorilor de performanta, cu mentiunea ca se pot face face propuneri de imbunatatire din partea S.C. ROMPREST SERVICE S.A.

AMRSP a primit in data de 14.02.2014, Raportul cu evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul I - 2013, transmis de catre SC ROMPREST SERVICE SA, cu adresa nr. 480\14.02.2014 in care regasim valori evaluate si calculate, dupa cum sunt prezentate in continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA S.C. ROMPREST SERVICE S.A. - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I		
			Ian	Feb	Mar
1.	INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI				
1.1	Contractarea serviciilor de salubritate				
1.1.a	Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		22,50		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice				
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		88,89		
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	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				

	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		96,77		
1.1.d	Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte categorii</i>				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	<i>1,1mc menajer</i>				
	<i>120 mc menajer</i>				
	<i>240 mc menajer</i>				
	<i>1,1 mc reciclabil</i>				
	<i>120 mc reciclabil</i>				
	<i>240 mc reciclabil</i>				
	<i>4 mc</i>				
	<i>7 mc</i>				
	<i>20 mc</i>				
	Total trimestru		100		
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	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		50		
1.2.d	Procentul de solicitari de la litera.c), care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari /proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale	%			
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului</i>				
	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	%			
	<i>Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale</i>				
	<i>Sesizari din partea agentilor de sanatate publica</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			

	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			3,01	
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate</i>				
	Total trimestru			6,81	
1.2.i	Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			0	
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	Total trimestru			100	
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			11,94	
1.2.l	Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate, raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru			100	
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru			1,37	
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici/menajer</i>				
	<i>Institutii publice/stradal</i>				
	Total trimestru			50	
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%			
	Total trimestru			0	
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor				
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	Total trimestru			0	
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit.a), rezolvate in mai putin de 10 zile	%			

	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		0		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la lit.a), care s-au dovedit a fi justificate	%			
	Total trimestru		0		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		0		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori	%			
	Valoare total facturi emise				
	Cantitati servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor	*			
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori pe activitati si categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,09		
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%			
	Total trimestru		99,62		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi intemeiat	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,77		
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI	*			
2.1	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	Nr.			
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de incalcare ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor abilitate	Nr.			
	Total trimestru		0		
2.2	Indicatori de performanta a caror nerespectare atrage penalitati conform contractului de furnizare / prestare				
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au imbolnavit din cauza nerespectarii conditiilor corespunzatoare de prestare a activitatii	Nr.			

	Total trimestru		0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit.a) raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii	%			
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.	Nr			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru		0		

În data de **27.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C. ROMPREST SERVICE S.A, bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către operator următoarele documente:

-	registrele și baza de date în format scris, privind modul de înregistrare și rezolvare al sesizărilor scrise
-	registru și baza de date în format electronic cu informații privind numărul de contracte încheiate
-	registru în format electronic pentru gestionarea deșeurilor

S-au purtat discuții cu privire la indicatorii de performanță, operatorul de salubritate a făcut propuneri, pe care reprezentanții AMRSP le-au notat, în vederea analizării ulterioare a acestora și pentru găsirea unor soluții legale de reglementare.

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

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

Referitor la indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit a fi justificate.**

- procentul a fost stabilit pentru toate sesizările justificate, s-au luat în considerare la evaluarea indicatorului numai acele reclamații care s-au dovedit a fi justificate și pentru care operatorul avea obligația să identifice și să aplice soluții de rezolvare.

Referitor la:

- indicatorul **1.2.g. - Cantitatea de deșuri colectate selectiv, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate**
- indicatorul **1.2.h.- Cantitatea totală de deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate**
- indicatorul **1.2.j.- Cantitatea de deșuri colectate pe baza de contract, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate**
- indicatorul **1.2.k. - Cantitatea totală de deșuri colectate din locurile neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate**
- *cantitatea totală de deșuri colectate reprezintă toate deșeurile colectate indiferent de categoria acestora (municipale, construcții, reciclabile etc).*

Referitor la indicatorul **1.3.a.- Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori și la indicatorul 1.4.a.- Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori:**

- numărul de utilizatori este calculat astfel:

persoane fizice	Estimativ, întrucât nu există contracte individuale
agenți economici	numărul de contracte facturate
asociații de locatari/proprietari	estimativ, întrucât nu există contracte cu acestia
instituii publice	numărul de instituii publice aflate sub tutela contractului cu Primăria Sectorului 1

Referitor la indicatorul **1.4.c. - Procentul din totalul de la litera a). care s-a dovedit a fi intemeiat:**

- sunt cuantificate toate solicitarile/sesizarile/reclamatii scrise, receptionate de la utilizatori. Astfel, orice sesizare/solicitare/reclamatie care se confirma pe teren, fie ca aceasta rezulta sau nu din vina operatorului, a fost considerata intemeiata din punctul de vedere al petentului.

Operatorul trebuie sa inteleaga ca reflectarea calitatii serviciilor sale in acceptiunea indicatorului , se poate face numai in baza reclamatilor, nu si in baza solicitarilor sau a sesizarilor. Reclamatia se refera todeauna la calitatea activitatilor prestate si a serviciilor oferite.

Evidentele si documentele supuse verificarii au fost facute in scopul realizarii unui circuit unitar si usor de urmarit, astfel incat analiza datelor necesare monitorizarii serviciului de catre AMRSP sa fie cat mai accesibila.

De asemenea, au fost dezbatute aspecte cu privire la modul de intocmire si de tinere a evidentelor zilnice, lunare, anuale, precum si a documentelor si informatiilor primare si finale care au stat la baza desfasurarii activitatii zilnice a operatorului de salubritate.

Referitor la indicatorul **1.1.a – Numarul de contracte incheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori:**

<i>ianuarie 2013</i>	s-au incheiat un numar de 6 contracte de prestari servicii din 15 solicitari
<i>februarie 2013</i>	au fost incheiate un numar de 3 contracte din 19 solicitari
<i>martie 2013</i>	nu a fost incheiat niciun contract din 6 solicitari

Referitor la indicatorul **1.1.b. – Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice:**

-89% din contractele încheiate s-au încheiat în mai puțin de 10 zile..

Referitor la indicatorul **1.2.k. - Cantitatea totala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

<i>ianuarie 2013</i>	Din cantitatea totala de deseuri colectate, cantitatea de deseuri din depozite necontrolate a fost de 893,04 tone.
<i>februarie 2013</i>	Din cantitatea totala de deseuri colectate, 864,62 tone au fost depozitele necontrolate
<i>martie 2013</i>	Din cantitatea totala de deseuri colectate, din depozite necontrolate s-au colectat 1.418.48 tone

Cantitatea totala de deseuri colectata pe trimestrul I-2013 a fost de **26.592,74 t**, iar cantitatea totala de deseuri colectata din locuri neamenajate a fost de **3.176,14 t**, astfel rezultand un procent de **11,94%**.

Referitor la indicatorul **1.4.a. – Numarul de sesizari scrise, raportat la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori:**

<i>ianuarie 2013</i>	au fost inregistrate 89 de sesizari, dintr-un numar de 302581 utilizatori
<i>februarie 2013</i>	au fost inregistrate 81 de sesizari, dintr-un numar de 302659 utilizatori
<i>martie 2013</i>	au fost inregistrate 90 de sesizari, dintr-un numar de 302653 utilizatori

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .ROMPREST SERVICE S.A,

Sorin STOICA

Aurel DEACONU

Alexandru BUCUR

Vlad CIOCAN

Victor DAVID

Din partea AMRSP

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza date

Din partea S.C. ROMPREST SERVICE
BUCURESTI SA
DIRECTOR GENERAL
Marin NECULA

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PAUN
specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date

AMRSP