

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
 Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
 Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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 ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A. in trim. I - 2013

În conformitate cu atribuțiile A.M.R.S.P. conferite de către H.C.G.M.B. nr. 339/2009 și H.C.G.M.B. nr. 112/2012, precum și a programului de monitorizare stabilit pentru luna februarie 2014, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A. prin adresa nr. 96/16.01.2014, Compartimentul de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul I - 2013, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

În luna noiembrie 2013, Autoritatea de Monitorizare și Reglementare a Serviciilor Publice prin reprezentanții Compartimentului de Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala, a trimis un format îmbunătățit al modului de înregistrare a datelor și informațiilor, în baza cărora se poate face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță, cu mențiunea că se pot face propuneri de îmbunătățire din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A.

AMRSP a primit în data de 10.05.2013, Raportul cu evoluția indicatorilor de performanță pentru trimestrul I - 2013, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A., cu adresa nr.8786/10.05.2013, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare

INDICATORI DE PERFORMANȚA SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI SA - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I - 2013		
			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	%			
	Persoane fizice		90	94,73	94,12
	Asociatii de locatari/proprietari		66,66	50	100
	Agenti economici		91,17	93,5	94,86
	Institutii publice		100	100	100
	Total trimestru		89,58		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice		95,56	100	95,83
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenti economici		91,61	92,26	96,06
	Institutii publice		100	100	100
	Total trimestru		97,61		
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>		100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		95,74	94,59	100
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		98,92		
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>		50	100	50
	<i>Stradal</i>		-	100	100
	<i>Alte categorii</i>				
	Total trimestru		80		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	<i>1,1mc menajer</i>		100	100	100
	<i>120 mc menajer</i>		100	100	100
	<i>240 mc menajer</i>		100	100	100
	<i>1,1 mc reciclabil</i>		100	100	100
	<i>120 mc reciclabil</i>		100	100	100
	<i>240 mc reciclabil</i>		-	100	100
	<i>4 mc</i>		100	-	100
	<i>7 mc</i>		100	100	100
	<i>20 mc</i>		100	-	-
	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>		100	100	100
	<i>Asociatii de locatari /proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	-	100
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	96	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	-	100
	Total trimestru		100		
1.2.d	Procentul de solicitari de la 1.2.b.care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%			
	<i>Persoane fizice</i>		99,4	89,7	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		94,7	100	100
	<i>Agenti economici</i>		99,02	96,15	96,15
	<i>Institutii publice</i>		100	-	100
	Total trimestru		97,73		
1.2.e	Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la nr. total de sesizari din partea autoritatilor publice	%			
	<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	%	3,91	6,72	15,48
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		8,703		
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		0		
1.2.i	Penalitati 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		0		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	5,15	4,69	5,80
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		5,213		
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	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		66,6	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice/stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru		92,2		
1.2.n	Procentul de solicitari de la 1.2.m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	62,5	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenti economici/menajer</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice/stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru		62,5		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	1,34	1,25	1,69
	Total trimestru		1,42		
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor				
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0,01	0,02	0,01
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		0,03	0,03	0,12

	<i>Agenti economici</i>		0,15	0,13	0,19
	<i>Institutii publice</i>		0,1	0,16	0,48
	Total trimestru		0,11		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		63	50	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	50
	<i>Agenti economici</i>		100	72,22	80,76
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		84,66		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a care s-au dovedit justificate	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%			
	<i>Menajer</i>		104	96	105
	<i>Stradal</i>		-	-	
	Total trimestru		101,66		
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori				
	<i>Valoare total facturi emise</i>				
	<i>Cantitati servicii prestate</i>				
	<i>Persoane fizice</i>		7,14	7,18	7,19
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		8,05	8,04	8,04
	<i>Agenti economici</i>		53,94	54,2	53,89
	<i>Institutii publice</i>		41,02	40,03	40,16
	<i>Stradal</i>		100	100	100
	Total trimestru		41,92		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	-	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	-	-
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		-	-	
	<i>Stradal</i>		-	-	
	Total trimestru		100		
1.4.b	Procentul din totalul de la 1.4.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 1.4.a care s-a dovedit intemeiat pe activitati si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	-	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	-	-
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru		100		
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 incalcarii ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor	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 operatorului 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 2.2.a raportata la valoarea totala facturata	%	-	-	-
	Total trimestru		0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati.	Nr			
	<i>Menajer</i>		-	1	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	<i>Alte activitati</i>		-	-	-
	Total trimestru		1		

În data de **20.02.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI 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:

-	centralizatorul pentru perioada 01.01.2013-31.03.2013 al facturilor emise si incasate pe fiecare categorie de utilizator
-	registru baza de date sesizari, in format electronic
-	centralizatorul pentru contractele incheiate in perioada 01.01.2013-31.03.2013 pentru fiecare categorie de utilizatori

S-au purtat discutii cu privire la indicatorii de performanta iar operatorul de salubritate a facut propuneri, pe care reprezentantii AMRSP le-au notat, in vederea analizei ulterioare a acestora.

Aceste aspecte s-au referit la valoarea totala a facturilor incasate, care in luna de raportare se incaseaza preponderent facturile emise in lunile anterioare, tinand cont de faptul ca scadenta facturii este de 30 de zile, valoarea indicatorului 1.3.d. – „ Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori” - capatand valori eronate, de peste 100%.

Operatorul pretinde ca valoarea facturilor incasate nu a putut fi calculata. Operatorul emite o singura factura centralizata pentru fiecare client, pentru toate serviciile prestate si toate locatiile si problema apare la incasare, cand se face palta, mai ales in cazul platii partiale, cand nu se specifica pentru care categorie de activitate s-a efectuat plata. Aceiasi problema apare si la plata anticipata cand se platesc serviciile in avans pentru tot anul. Chitanta are o singura valoare, nu se specifica ce activitatea care s-a platit. Se poate calcula valoarea totala a facturilor incasate.

Valorile indicatorului vor fi calculate de fiecare operator al serviciului, in functie de perioada din luna de facturare, cand sunt emise facturile catre utilizatori si in functie de specificatiile din factura, referitoare la termenul scadent de plata al facturilor emise, stabilit in functie de data emiterii facturii, sau data primirii facturii de catre utilizator.

Putem avea urmatoarele situatii: *valoarea facturilor emise sa fie incasata integral pana la finele lunii in care s-au emis, sa fie incasata partial in aceeasi luna, sau deloc.*

Toate aceste situatii trebuie judecate in functie de perioada de facturare (de la inceputul lunii in care s-au emis facturile) si termenul scadent de plata al fiecarei facturi, care poate decurge, ori de la data emiterii facturii, ori de la data primirii facturii de catre utilizator.

De aceea, fiecare operator trebuie sa comunice A.M.R.S.P. aceste precizari referitoare la perioada din luna in care se emit facturile si termenele scadente specificate in facturile emise.

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 primare si finale care au stat la baza desfasurarii activitatii zilnice a operatorului de salubritate. In urma discutiilor, s-au recalculat valorile pentru indicatorii **1.1.2.g.** si **1.1.2.k.** aferenti trimestrului I – 2013.

Scopul inspectiei a fost de a verifica evolutia indicatorilor de performanta, informatiile din bazele de date detinute de operator.

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispozitie de catre personalul operatorului documentele care stau la baza activitatii zilnice si care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanta. S-a verificat prin sondaj, modul de inregistrare in evidentele operatorului a informatiilor relevante pentru o serie de indicatori.

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

<i>ianuarie 2013</i>	<i>s-au incheiat un numar de 211 contracte, din 232 de solicitari</i>
<i>februarie 2013</i>	<i>au fost 305 solicitari de incheiere de contract si au fost incheiate un numar de 286 contracte</i>
<i>martie 2013</i>	<i>au fost incheiate un numar de 309 contracte din 326 solicitari</i>

Nu s-au incheiat toate contractele din mai multe motive: *la institutiile publice se cer trei oferte obligatoriu, beneficiarul nu a fost multumit de oferta operatorului, negocierile pentru incheierea unui contract pot dura mai multe luni.*

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

<i>ianuarie 2013</i>	<i>dintr-un numar de 211 contracte, s-au incheiat 196 de contracte in mai putin de 10 zile calendaristice</i>
<i>februarie 2013</i>	<i>dintr-un numar de 286 contracte, s-au incheiat de 279 contracte in mai putin de 10 zile</i>
<i>martie 2013</i>	<i>dintr-un total de 309 contracte, 297 contracte au fost incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice</i>

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

Ianuarie 2013

Nr. crt.	Categorii de utilizatori				Contracte incheiate pe categorii de utilizatori				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1		108	47	47		108	47	45	

Februarie 2013

Nr. crt.	Categorii de utilizatori				Contracte incheiate pe categorii de utilizatori				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1		114	86	37		114	86	35	

Martie 2013

Nr. crt.	Categorii de utilizatori				Contracte incheiate pe categorii de utilizatori				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	9	96	1	203	9	92	1	195	

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

<i>ianuarie 2013</i>	<i>au fost inregistrate un numar de 289 reclamatii privind cantitatile de servicii prestate</i>
<i>februarie 2013</i>	<i>au fost inregistrate un numar de 81 reclamatii privind cantitatile de servicii prestate</i>
<i>martie 2013</i>	<i>au fost inregistrate un numar de 88 reclamatii privind cantitatile de servicii prestate</i>

Referitor la indicatorul **1.2.d.- Procentul de solicitari de la lit.c) care a fost rezolvat in mai putin de 5 zile:**

<i>ianuarie 2013</i>	dintr-un numar de 289 <i>reclamatii justificate</i> , au fost rezolvate in mai putin de 5 zile un numar de 286
<i>februarie 2013</i>	dintr-un numar de 81 <i>reclamatii justificate</i> , au fost rezolvate in mai putin de 5 zile un numar de 75
<i>martie 2013</i>	dintr-un numar de 88 <i>reclamatii justificate</i> , au fost rezolvate in mai putin de 5 zile un numar de 86

Referitor la indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari:**

- asigurarea recipientelor se face tinandu-se seama de prevederile contractuale si se pun la dispozitia beneficiarului in functie de stoc, se tine seama daca cererile sunt intemeiate, daca recipientele sunt mai vechi de 5 ani si se schimba cu conditia sa se recupereze recipientele vechi.

Serviciul de Containere, organizat in cadrul SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI SA asigura ridicarea deseurilor menajere, a celor provenite din constructii, vegetale si reciclabile de la agentii economici, asociatii de proprietari/locatari si persoane fizice, conform contractelor pe care le are incheiate. Pentru populatie s-au infiintat puncte de colectare selectiva a deseurilor. Lunar de la aceste puncte se colecteaza circa 6 tone de deseuri reciclabile.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A.

Cristina POPA Sef compartiment Informare si Comunicare

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A.

DIRECTOR GENERAL

Ing. Gabriel RADU

SEF CONTABIL

Ec. Luminita VASILE

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date