

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

In conformitate cu atribuțiile 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 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 performanta pentru trimestrul II si III -2013, 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 adatelor si informatiilor, in baza carora se poate face o determinare corecta a valorilor indicatorilor de performanta, cu mentiunea ca se pot face propuneri de imbunatatire din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A.

AMRSP a primit in data de 21.08.2013, Raportul cu evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul II-2013 si in data de 20.12.2013, Raportul cu evolutia indicatorilor de performanta pentru trimestrul III -2013, transmis de catre S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A., prin adresele nr.15629\21.08.2013, respectiv nr.23894\20.12.2013, in care regasim valori evaluate si calculate, dupa cum sunt prezentate in continuare

INDICATORI DE PERFORMANTA SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI SA - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II			Trim III		
			Apr	Mai	Iun	Iulie	Aug	Sept
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>		97,56	96,8	93,33	92,31	99,24	93,08
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		95,94	98	98	95,22	95,71	94,24
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	100	100	100
	Total trimestru		98,30			97,53		
1.1.b	Procentul de contracte de la 1.a. incheiat in mai putin de 10 zile calendaristice	%	95,83	100	98,21	91,67	95,42	90,91
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		97,72	95,74	93,88	95,89	94,53	94,24
	<i>Agenti economici</i>		100	-	87,50	75	100	100
	<i>Institutii publice</i>		95,83	100	98,21	91,67	95,42	90,91
	Total trimestru		97,17			94,80		
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	97,22	100	100	100	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	90,91	100	100	100
	<i>Agenti economici</i>		95,89	100	100	97,40	94,20	96,49
	<i>Institutii publice</i>		100	-	-	-	-	-
	Total trimestru		98,40			98,67		
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>		100	0	50	100	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-	-	-	-
	<i>Alte categorii</i>							
	Total trimestru		75			100		
1.2.a	Numarul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%						

	- 1,1 mc menajer		100	100	100	100	100	100
	-120 mc menajer		100	100	100	100	100	100
	- 240 mc menajer		100	100	100	100	100	100
	- 1,1 mc reciclabil		100	100	100	100	100	100
	- 120 mc reciclabil		100	100	100	100	100	100
	- 240 mc reciclabil		100	100	100	100	100	100
	- 4 mc		-	-	100	100	-	100
	- 7 mc		100	100	100	100	100	100
	- 20 mc		-	100	-	100	-	-
	Total trimestru		100			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	100	-	-
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>		100	100	100	-	-	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			100		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2.b. care s-au dovedit justificate	%						
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100	100	-	-
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>		100	100	100	-	-	100
	<i>Agenti economici</i>		100	100	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		100			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>		90,32	90,62	100	100	-	-
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>		100	100	100	-	-	100
	<i>Agenti economici</i>		97,36	91,66	100	100	100	100
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100	-	-	-
	Total trimestru		97,49			100		
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			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	%						
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale		-	-	-	100	-	-
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			100		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%				9,21	10,61	11,32
	Menajer		31,71	4,78	3,86			
	Stradal							
	Total trimestru		13,45			10,38		
1.2.h	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	Cantitatea totala de deseuri colectate		-	-	-	-	-	-
	Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		
1.2.i	Penalitati contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%						
	Menajer		-	-	-	-	-	-
	Stradal		-	-	-	-	-	-
	Total trimestru		0			0		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	Total trimestru		100	100	100	100	100	100
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%				3,83	3,62	4,14
	Menajer		4,48	3,53	3,94			
	Stradal							
	Total trimestru		3,98			3,86		
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	%						
	Persoane fizice		100	100	100	100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	100	100	100	100
	Agenti economici		100	100	100	100	100	100
	Institutii publice		100	100	100	100	100	100

	Total trimestru		100			100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la 1.2.l. care s-au dovedit justificate	%						
	Persoane fizice		100	100	100	98,55	97,26	90,7
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	100	100	100	100
	Agenti economici		100	100	100	100	98,53	98,8
	Institutii publice		100	100	100	100	100	100
	Total trimestru		100			98,65		
1.2.n	Procentul de solicitari de la 1.2.m, care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%						
	Persoane fizice		72,72	84,38	96,29	100	100	90,7
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	100	100	100	100
	Agenti economici		97,36	91,66	100	98,99	100	96,4
	Institutii publice		100	100	100	100	100	100
	Total trimestru		95,20			98,84		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	0,26	0,3	0,29	41,11	29,33	21,40
	Total trimestru		0,28			30,61		
1.3	FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR	*						
1.3.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizator	%						
	Persoane fizice		0,006	0,02	0,01	0	0,01	-
	Asociatii de locatari/proprietari		0,12	0,09	0,06	0,03	-	-
	Agenti economici		0,08	0,05	0,06	0,02	-	-
	Institutii publice		0,1	0,16	0,21	-	-	0,06
	Total trimestru		0,0805			0,048		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%						
	Persoane fizice		-	40	20	100	100	-
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	100	100	-	-
	Agenti economici		54,54	85,71	50	100	-	-
	Institutii publice		100	66,66	75	-	-	100
	Total trimestru		65,76			100		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, care s-au dovedit justificate	%	100	100	100	57,14	40,00	50,00
	Total trimestru		100			49,04		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea	%						

	totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori						
	<i>Menajer</i>		101,1	100,4	94,83	-	-
	<i>Stradal</i>						
	Total trimestru		98,81			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					8.666.920.05	8.712.109.81
	Cantitati servicii prestate					68,344,521	83,355,963
	Persoane fizice		-	-	-		
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-		
	Agenti economici		-	-	-		
	Institutii publice		-	-	-		
	Stradal		-	-	-		
	Total trimestru						
1.4	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR	*					
1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%					
	<i>Persoane fizice</i>		-	-	-	-	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	-	-	-	-
	<i>Agenti economici</i>		-	100	-	100	-
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-	100	-
	Total trimestru		100			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	100	100
	Total trimestru		100			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
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>					-	-
	<i>Agenti economici</i>					100	100
	<i>Institutii publice</i>					-	-
	<i>Stradal</i>					100	-
	Total trimestru		100			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			0		
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor	Nr.						
	Total trimestru		0			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			0		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la 2.2.a raportata la valoarea totala facturata	%						
	Total trimestru		0			0		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	Nr.						
	Menajer							
	Stradal							
	Alte activitati							
	Total trimestru		0			0		

În data de **03.04.2014**, 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 facturilor emise si incasate pe fiecare categorie de utilizator
-	registrul baza de date sesizari, in format electronic
-	centralizatorul pentru contractele incheiate pentru fiecare categorie de utilizatori
-	centralizator facturi emise si incasate aferent trimestrului II si III -2013

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.

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.

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:**

In luna **iulie 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	4	130	4	230	4	120	4	219	

In luna **august 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	3	132	2	210	3	131	2	201	

Referitor la **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:**

In luna aprilie s-a inregistrat o solicitare in data de 25.04.2012 , pentru serviciul de salubritate menajera, care a fost rezolvata in data de 26.04.2013.In luna mai s-a inregistrat o solicitare de imbunatatire a parametrilor de calitate in data de 21.05.2013, care nu s-a solutionat.In luna iunie in registrul operatorului este inregistrata tot o solicitare pe menajer, dar aceasta nu face obiectul activitatii srviceiului.

Referitor la **indicatorul 1.2.g. - Cantitatea de deseuri colectate selectiv, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate:**

In luna aprilie 2013 cantitatea totala de deseuri colectata selectiv a fost de 3025.24 tone, cantitatea totala de deseuri colectate a fost de 22060 tone. In luna mai , cantitatea totala de deseuri colectate a fost de 20682 tone, din care colectate selectiv 988.83 tone. In luna iunie s-au colectat 18185 tone deseuri, din care 702.2 tone deseuri s-au colectat selectiv.Pentru trimestrul III-2013 s-au colectat in luna iulie 25268.74 tone deseuri, din care 2327.785 tone s-au colectat selectiv. In luna august s-au colectat in total 22655.44 tone deseuri, din care 2404.69 tone deseuri colectate selectiv.

Referitor la **indicatorul 1.1.k. - Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri:**

In luna aprilie 2013 din 22060 tone de deseuri colectate, 987.6 tone s-au colectat din locuri neamenajate. In luna mai , din totalul de 20682 tone deseuri colectate, 729.8 tone s-au colectat din locuri neamenajate. In luna iunie , din 18185 tone deseuri colectate, 715.8 tone s-au colectat din locuri neamenajate. In luna iulie , din 25268.74 tone deseuri, 968.4 tone s-au colectat din locuri neamenajate.

Referitor la **indicatorul 1.2.m. - 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:**

In luna **aprilie 2013:**

tip	Nr. reclamatii rezolvate	Nr. total reclamatii	procent	justificate	procent
menajer, populatie	33	33	100	33	100
menajer asociatii locatari	8	8	100	8	100
menajer agenti economici	37	37	100	37	100
stradal	1	1	100	1	100

In luna **iunie 2013:**

tip	Nr. reclamatii rezolvate	Nr. total reclamatii	procent	justificate	procent
menajer, populatie	44	44	100	44	100
menajer asociatii locatari	3	3	100	3	100
menajer agenti economici	43	43	100	43	100
stradal	2	2	100	2	100

In luna **septembrie 2013:**

tip	Nr. reclamatii rezolvate	Nr. total reclamatii	procent	justificate	procent
menajer, populatie	97	97	100	95	97,94
menajer asociatii locatari	7	7	100	7	100
menajer agenti economici	85	85	100	84	98,82
stradal	1	1	100	1	100

Referitor la **indicatorul 1.2.o.- valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor , raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile:**

In luna aprilie 2013 valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor a fost de 6.157.754,74 lei, iar valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile a fost de 16.110, 98 lei. In luna iunie 2013, valoarea totala aferenta activitatii de colectare a deseurilor a fost de 5.898.826,63 lei, iar valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile a fost de 17.223,28 lei.

Operatorul detine toate documentele necesare de insotire a deseurilor si anume:

-	Licenta de transport, copie conforma
-	Asigurare RCA
-	Certificat inmatriculare
-	Certificat pregatire profesionala pentru conducatorii auto
-	Foaie de parcurs
-	Program de lucru
-	Bon de confirmare
-	Formular de incarcare deseuri nepericuloase

Pentru deseurile periculoase detin formularul de expeditie\ transport deseuri periculoase, intocmite de catre generator, instructiuni de lucru, de manevrare a deseurilor periculoase, de actionare in caz de situatie de urgenta.

La verificarea indicatorilor de performanță, din partea S.C .RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI S.A., 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