

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 Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

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 BUCUREȘTI S.A. în trim. IV - 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 BUCUREȘTI S.A prin adresa nr. 96/16.01.2014, Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță pentru trimestrul IV - 2013, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 29.01.2014, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2013, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI S.A., cu adresa nr.943/29.01.2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANTA SC RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI SA - 2013

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I V- 2013		
			Oct	Nov	Dec
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		93,85	95,63	95,68
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	-
	Agenti economici		94,00	91,25	93,51
	Institutii publice		-	-	100
	Total trimestru		97,005		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice				
	Persoane fizice		90,16	94,77	96,77
	Asociatii de locatari/proprietari		100	100	-
	Agenti economici		93,62	91,32	92,49
	Institutii publice		100	-	-
	Total trimestru		92,6875		
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	%			
	Persoane fizice		90,00	96,77	95,24
	Asociatii de locatari/proprietari		94,34	91,67	93,10
	Agenti economici		94,94	94,74	94,59
	Institutii publice				
	Total trimestru		94,86		
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	%			
	Menajer		-	100	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea si gestiunea cantitatii serviciilor prestate				
1.2.a	Numarul de recipiente de precoatare asigurate, pe tipodimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%			
	1,1mc menajer		100	100	100
	120 mc menajer		100	100	100
	240 mc menajer		100	100	100

	1,1 mc reciclabil		100	100	100
	120 mc reciclabil		100	100	100
	240 mc reciclabil		100	100	100
	4 mc		100	100	100
	7 mc		100	-	100
	20 mc		100	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	-
	<i>Asociatii de locatari /proprietari</i>		-	-	-
	<i>Agenti economici</i>		-	100	100
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	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>		33,33	50,00	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		-	-	-
	<i>Agenti economici</i>		-	100	50
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		58,93		
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>		100	100	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		-	-	-
	<i>Agenti economici</i>		-	100	100
	<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 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	%	9,27	10,37	7,92
	<i>Menajer</i>				

	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		9,25		
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	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%	5,32	5,83	6,84
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		5,92		
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>		100	100	100
	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>		92,42	93,67	100
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		85,71	83,33	100
	<i>Agenti economici</i>		90,00	98,68	98,08
	<i>Institutii publice/stradal</i>		75,00	100	100
	Total trimestru		84,47		
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>		88,52	77,03	80,00
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	100	100

	<i>Agenti economici/menajer</i>		95,24	79,73	92,16
	<i>Institutii publice/stradal</i>		100	100	100
	Total trimestru		92,41		
1.2.o	Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%	27,10	31,84	6,68
	Total trimestru		13,89		
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>		0,004	0,011	0,002
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		0,064	-	0,032
	<i>Agenti economici</i>		0,081	0,023	0,022
	<i>Institutii publice</i>		0,054	0,054	0,054
	Total trimestru		0,0364		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la 1.3.a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	80,00	-
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>		100	-	100
	<i>Agenti economici</i>		54,54	100	33,33
	<i>Institutii publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		90,64		
1.3.c	Procentul de reclamatii de la 1.3.a care s-au dovedit justificate	%	94,11	75,00	100
	Total trimestru		88,57		
1.3.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise, pe categorii de activitati si utilizatori	%			
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru		0		
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>		11.930.654.42	12.096.013.77	8.726.172.62
	<i>Cantitati servicii prestate</i>		170.689.329.40	187.378.640.80	85.952.564.41
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenti economici</i>				
	<i>Institutii publice</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		-		
1.4	Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor				

1.4.a	Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori	%			
	Persoane fizice		0,01	0,01	0
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici		-	0,02	0,01
	Institutii publice		-	0,05	-
	Stradal		-	-	-
	Total trimestru		0,016		
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	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociatii de locatari/proprietari		-	-	-
	Agenti economici		-	100	100
	Institutii publice		-	100	100
	Stradal		-	-	-
	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		-	-	-
	Total trimestru		0		
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din analizele si controalele organismelor		-	-	-
	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		-	-	-
	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.				
	Menajer		-	-	-
	Stradal			-	-
	Alte activitati		-	--	-
	Total trimestru		0		

În data de **13.05.2014**, 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 făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare care au constituit activitățile specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

- Indicatorul **1.1.c.- Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare, rezolvate în 10 zile**
- Indicatorul **1.2.a. - Numărul de recipiente de precollectare asigurate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări**
- Indicatorul **1.4.a.- Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori**
- Indicatorul **1.4.b.- Procentul din totalul de la 1.4.a, la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice**
- Indicatorul **1.4.c.- Procentul din totalul de la 1.4.a, care s-a dovedit a fi întemeiat**

Operatorul serviciului, S.C. REE ECOLOGIC SERVICE S.A., a prezentat în cadrul verificărilor efectuate de către A.M.R.S.P. următoarele documente

-	centralizatorul în format electronic a numărului de recipiente puse la dispoziția utilizatorilor pentru trimestrul IV-2013,
-	Centralizatorul reclamațiilor pentru trimestrul IV -2013,
-	centralizatorul pentru solicitările de modificări de contracte din trimestrul IV-2013,

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță.

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

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

Octombrie 2013

Nr. crt.	Categorii de utilizatori				Contracte încheiate în < de 10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	0	50	53	79	0	45	50	75	

Procent pentru persoanele fizice	90%
Procent pentru asociații de proprietari	94,34%
Procent pentru operatorii economici	94,94%

Noiembrie 2013

Nr. crt.	Categorii de utilizatori				Contracte încheiate în < de 10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	0	62	36	95	0	60	33	90	

Procent pentru persoanele fizice	96,77%
Procent pentru asociații de proprietari	91,67%
Procent pentru operatorii economici	94,74%

Decembrie 2013

Nr. crt.	Categorii de utilizatori				Contracte încheiate în < de 10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	0	42	29	37	0	40	27	35	

Procent pentru persoanele fizice	95,24
Procent pentru asociații de proprietari	93,10%
Procent pentru operatorii economici	94,59%

Referitor la **indicatorul 1.2.a. – Numărul de recipiente de precolectare asigurate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări:**

Menajer

<i>octombrie 2013</i>	Au fost înregistrate un număr de 24 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 24 Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 31 Au fost înregistrate un număr de 335 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 335
<i>noiembrie 2013</i>	Au fost înregistrate un număr de 19 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 19 Au fost înregistrate un număr de 12 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 12 Au fost înregistrate un număr de 635 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 635
<i>Decembrie 2013</i>	Au fost înregistrate un număr de 22 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 22 Au fost înregistrate un număr de 4 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 4 Au fost înregistrate un număr de 379 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 379

Procentul indicatorului este de **100%**

Reciclare

<i>octombrie 2013</i>	Au fost înregistrate un număr de 11 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 11 Au fost înregistrate un număr de 11 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 11 Au fost înregistrate un număr de 29 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 29
<i>noiembrie 2013</i>	Au fost înregistrate un număr de 10 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 10 Au fost înregistrate un număr de 9 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 9 Au fost înregistrate un număr de 11 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 11
<i>Decembrie 2013</i>	Au fost înregistrate un număr de 2 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 2 Au fost înregistrate un număr de 4 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 4 Au fost înregistrate un număr de 8 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 8

Procentul indicatorului este de **100%**

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

Octombrie 2013

Nr. crt.	Nr. de utilizatori				Nr. de reclamații scrise				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	1842	43554	3092	13471	0	4	0	0	

Noiembrie 2013

Nr. crt.	Nr. de utilizatori				Nr. de reclamații scrise				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	1842	43558	3091	13477	1	5	0	3	

Decembrie 2013

Nr. crt.	Nr. de utilizatori				Nr. de reclamații scrise				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	1842	43390	3083	13621	0	1	0	2	

Referitor la **indicatorul 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:**

La toate sesizarile s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile, procentul fiind astfel de **100%**.

Referitor la **indicatorul 1.4.c.- Procentul din totalul de la 1.4.a, care s-a dovedit a fi întemeiat:**
Toate sesizările înregistrate în trimestrul IV-2013 s-au dovedit justificate, astfel indicatorul are un procent de **100%**.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele 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

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

SEF CONTABIL

Ec. Luminita VASILE

George PAUN

specialist reglementari

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

Alina CALIN

administrator baza de date