

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, B ucuresti

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 ROMPREST SERVICE S.A. in trim. II si III- 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 indicatorilor de performanta, in baza carora se poate face o determinare corecta a valorilor indicatorilor, cu mentiunea ca se pot face propuneri de imbunatatire din partea S.C. ROMPREST SERVICE S.A.

In adresa dvs. nr. 480\14.02.2014, ne-ati transmis Raportul privind evolutia Indicatorilor de performanta aferenti trimestrelor II si III-2013.

INDICATORI DE PERFORMANTA SC ROMPREST SERVICE 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	CONTARACTAREA SERVICIILOR DE SALUBRIZARE							
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		20,59			45,35		
1.1.b	Procentul de contracte de la 1.a. incheiat 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		57,14			94,87		
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		91,76			94,34		
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			100		
1.2.a	Numarul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitari	%						

	- 1,1mc menajer							
	-120 mc menajer							
	- 240 mc menajer							
	- 1,1 mc reciclabil							
	- 120 mc reciclabil							
	- 240 mc reciclabil							
	- 4 mc							
	- 7 mc							
	- 20 mc							
	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>							
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru			0		0		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b. care s-au dovedit justificate	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru			0		0		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c. care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de loactari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru			0		0		
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		7,25			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			0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	<i>Menajer</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru		2,28			2,32		
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		12,68			10,61		
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		-			-		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	Total		100			100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%						
	<i>Menajer</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru		16,56			12,53		
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>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							

	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru			97,90			100	
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la punctul.l), 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			4,29			9,93	
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</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru			75			66,67	
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	%						
	Total trimestru			-			-	
1.3	FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII PRESTATIILOR	*						
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			0	
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit. a, rezolvate in mai putin de 10 zile	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	Total trimestru			0			30	
1.3.c	Procentul de reclamatii de la lit. a, care s-au dovedit justificate	%						
	Total trimestru			0			30	
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			-			-	
1.3.e	Valoarea totala a facturilor emise raportata la cantitatile de servicii prestate, pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	<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, pe activitati si categorii de utilizatori	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru			0,14			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	%						
	Total trimestru			96,17			100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit a fi intemeiat	%						
	<i>Persoane fizice</i>							
	<i>Asociatii de locatari/proprietari</i>							
	<i>Agenti economici</i>							
	<i>Institutii publice</i>							
	<i>Stradal</i>							
	Total trimestru			0,96			0,93	
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			-			-	
2.1.b	Nr. de incalcari ale obligatiilor operatorului rezultate din	Nr.						

	analizele si controalele organismelor abilitate							
	Total trimestru		-			-		
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		-			-		
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situatiile de la lit .a raportata la valoarea totala facturata aferenta activitatii	%						
	Total trimestru		-			-		
2.2.c	Nr. de neconformitati constatate de autoritatea administratiei publice locale, pe activitati	Nr.						
	Menajer							
	Stradal							
	Alte activitati							
	Total trimestru		-			-		

În data de **01.04.2014**, 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 după numărul de contracte încheiate
-	centralizator sesizări trimestrul II și III
-	registru în format electronic pentru gestionarea deșeurilor

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

Nu s-au încheiat toate contractele din mai multe motive: la instituțiile publice se cer trei oferte obligatoriu, beneficiarul nu a fost multumit de oferta operatorului, negocierile pentru încheierea unui contract pot dura mai multe luni, sau se cer oferte pentru deszapezire începând cu lunile aprilie, mai, urmând a se finaliza mult mai târziu .

În luna **aprilie 2013** situația indicatorului **1.1.a.** era următoarea:

Categorii utilizatori	Tipuri activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Solicitari	Contracte încheiate	Solicitari	Contracte încheiate	Solicitari	Contracte încheiate
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
Asociatii	0	0	0	0	0	0
Agenti economici	13	1	0	0	0	0
Total	13	1	0	0	0	0

În luna **iulie 2013** situația indicatorului **1.1.a.** era următoarea:

Categorii utilizatori	Tipuri activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Solicitari	Contracte încheiate	Solicitari	Contracte încheiate	Solicitari	Contracte încheiate
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0
Asociatii	0	0	0	0	0	0
Agenti economici	4	2	0	0	0	0
Total	5	3	0	0	0	0

Referitor la Indicatorul **1.2.e.- Numarul de sesizari din partea agentilor de protectia mediului raportat la numarul total de sesizari din partea autoritatilor centrale si locale:**

În luna aprilie aferentă anului 2013, s-au înregistrat un număr 29 de sesizări din partea autorităților centrale și locale și 2 sesizări din partea agenților de protecție a mediului.

În luna mai 2013 s-au înregistrat un număr total de 22 de sesizări din partea autorităților centrale și locale, iar în luna iunie, un număr total de 18 sesizări din partea autorităților centrale și locale și 3 sesizări din partea agenților de protecție a mediului.

Pentru trimestrul III-2013 situația sesizărilor a fost următoarea: în luna iulie 2013, au fost înregistrate un număr total de 20 de sesizări din partea autorităților centrale și locale, în luna august un număr de 18 sesizări din partea autorităților centrale și locale, iar în luna septembrie un număr de 39 de sesizări din partea autorităților centrale și locale și nicio sesizare din partea agenților de protecție a mediului.

Referitor la:

- indicatorul **1.2.g. - Cantitatea de deseuri colectate selectiv, raportată la cantitatea totală de deseuri colectate**
- indicatorul **1.2.h.- Cantitatea totală de deseuri sortate și valorificate, raportată la**

cantitatea totala de deseuri colectate

- indicatorul 1.2.j.- Cantitatea de deseuri colectate pe baza de contract, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate
- indicatorul 1.2.k. - Cantitatea toatala de deseuri colectate din locurile neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate

cantitatea totala de deseuri colectate reprezinta cantitatea totala de deseuri, colectate indiferent de categoria acestora (municipale, constructii, reciclabile etc).

Referitor la:

- indicatorul 1.3.a. - Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori
- indicatorul 1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportat la nr. total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori

numarul de utilizatori este calculat astfel:

persoane fizice	estimativ, intrucat nu exista contracte individuale
agenti economici	numarul de contracte facturate
asociatii de locatari\ proprietari	nu exista contracte individuale
instituti publice	numarul de institutii publice aflate sub tutela contractului cu Primaria Sectorului 1

Pentru luna **aprilie 2013** situatia indicatorului 1.4.a. - Numarul de sesizari scrise, raportate la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori este urmatoarea:

Categorii utilizatori	Tipuri activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Sesizari scrise	Nr.utilizatori	Sesizari scrise	Nr.utilizatori	Sesizari scrise	Nr.utilizatori
Institutii publice	5	408	6	408	0	408
Persoane fizice	8	300000	2	300000	0	300000
Asociatii	0	-	0	-	0	-
Agenti economici	71	2298	1	2298	0	2298
Total	84	302706	9	302706	0	302706

Pentru luna **iulie 2013** situatia indicatorului 1.4.a.- Numarul de sesizari scrise, raportat la numarul total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori este urmatoarea:

Categorii utilizatori	Tipuri activitati					
	Menajer		Stradal		Deszapezire	
	Sesizari scrise	Nr.utilizatori	Sesizari scrise	Nr.utilizatori	Sesizari scrise	Nr.utilizatori
Institutii publice	9	408	4	408	0	408
Persoane fizice	19	300000	8	300000	0	300000
Asociatii	8	-	0	-	0	-
Agenti economici	26	2445	2	2445	0	2445
Total	62	302853	14	302853	0	302853

Referitor la indicatorul 1.4.c. - Procentul din totalul de la punctul 1.4.a. care s-a dovedit intemeiat:

In luna **aprilie 2013**, dintr-un numar total de 84 de sesizari, toate s-au dovedit a fi intemeiate. Sunt cuantificate toate solicitarile\sesizarile\reclamatii scrise, receptionate de la utilizatori care s-au dovedit a fi justificate.

In luna **mai 2013**, dintr-un numar total de 97 de sesizari scrise, toate au fost intemeiate. In luna iunie au fost inregistrate un numar total de 228 de sesizari ,din care 8 au fost considerate nejustificate.

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 întocmire și deținere a evidențelor zilnice, lunare, anuale, precum și a documentelor primare și finale care au stat la baza desfășurării activității zilnice a operatorului de salubritate.

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

În **trimestrul II** aferent anului **2013**, a fost colectată o cantitate totală de **34.425,09** tone de deseuri din care:

Aprilie 2013	au fost colectate 12.536,32 t
Mai 2013	au fost colectate 11.911,93 t
Iunie 2013	au fost colectate 9.976,84 t

Situația deșeurilor colectate selectiv a fost următoarea:

Aprilie 2013	au fost colectate 296,46 t
Mai 2013	au fost colectate 271,99 t
Iunie 2013	au fost colectate 216,10 t

A rezultat un procent de **2,28 %**.

În **trimestrul III** aferent anului **2013**, a fost colectată o cantitate de **35.007,38** tone de deseuri din care:

Iulie 2013	au fost colectate 12.573,27 t
August 2013	au fost colectate 11.603,83 t
Septembrie 2013	au fost colectate 10.830,28 t

Situația deșeurilor colectate selectiv a fost următoarea:

Iulie 2013	au fost colectate 256,59 t
August 2013	au fost colectate 270,99 t
Septembrie 2013	au fost colectate 285,32 t

A rezultat un procent de **2,32 %**.

SC Romprest Service SA nu deține o rampă de sortare a deșeurilor, operatorul are contract de prestări servicii cu SC Iridex. Operatorul asigură dotarea gratuită a utilizatorilor cu recipiente, iar înlocuirea acestora se face la cererea îndreptată a utilizatorilor, în funcție de ritmul de colectare și de numărul de persoane. Durata de viață a unui recipient este de 8-10 ani.

Operatorul colectează anvelopele abandonate de pe domeniul public și le predă unui operator autorizat, autovehiculele se spală zilnic, iar depozitarea temporară a deșeurilor nu se face, cu excepția anvelopelor uzate și a DEEE-urilor care mai pot fi depozitate temporar în baza logistică a societății.

În vederea depozitării deșeurilor la depozitele autorizate, operatorul deține documentele legale necesare, din care reiese că deșeurile respective pot fi acceptate pentru depozitare, conform Hg nr.1061/2008, anexa 3. Nu sunt acceptate deșeurile toxice și periculoase.

Scopul inspecției a fost de a verifica evoluția 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.

La verificarea indicatorilor de performanță, din partea S.C. ROMPREST SERVICE S.A., au participat următoarele 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