

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 ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C ROMPREST SERVICE S.A. in 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 Ianuarie 2014, transmis la S.C. ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 321/21.02.2014, angajații A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-au deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 10.04.2014, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV -2013, transmis de către SC ROMPREST SERVICE SA, prin adresa nr. 1251\10.04.2014 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

INDICATORI DE PERFORMANTA SIG. ROMANESTI SERVICIUL SA 2019					
Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV		
			Oct	Noe	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				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		48,25		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 10 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		90,91		
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				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		95,50		

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				
	Stradal				
	Alte categorii				
	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	%			
	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		
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	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		0		
1.2.c	Ponderea din numarul de reclamatii de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		0		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari /proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		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	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	Sesizari din partea agentilor de protectie a mediului				
	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	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deseuri colectate selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	Menajer				
	Stradal				

	Total trimestru		3,31		
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		7,04		
1.2.i	Penalitatiile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		-		
1.2.j	Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectata	%			
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totala de deseuri colectate din locuri neamenajate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		11,47		
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	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamatii de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice/stradal				
	Total trimestru		2,53		
1.2.n	Procentul de solicitari de la lit.m), care au fost rezolvate in mai putin de 2 zile calendaristice	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici/menajer				
	Institutii publice/stradal				
	Total trimestru		50		
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea 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 utilizator	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	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 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, raportate la nr. total de utilizatori, pe activitati si categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,20		
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		100		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat	%			
	Persoane fizice				
	Asociatii de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,50		
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 abilitate				
	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 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.				
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activitati</i>				
	Total trimestru		0		

În data de **07.05.2014**, 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:

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

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

Referitor la indicatorul **1.1.a – Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori:**

<i>octombrie 2013</i>	s-au încheiat un număr de 31 <i>contracte</i> de prestări servicii din 49 <i>solicitari</i>
<i>noiembrie 2013</i>	au fost încheiate un număr de 13 <i>contracte</i> din 41 <i>solicitari</i>
<i>decembrie 2013</i>	au fost încheiate un număr de 11 <i>contracte</i> din 24 <i>solicitari</i>

A rezultat un procent de **48%** pentru **trimestrul IV-2013**.

Referitor la indicatorul **1.2.e.- Numărul de sesizări din partea agenților de protecție a mediului raportat la numărul total de sesizări din partea autorităților centrale și locale:**

Categorii utilizatori	Octombrie		Noembrie		Decembrie	
	Sesizari agenti protectia mediului	Sesizari autoritati centrale si locale	Sesizari agenti protectia mediului	Sesizari autoritati centrale si locale	Sesizari agenti protectia mediului	Sesizari autoritati centrale si locale
Stradal	0	36	0	19	0	14
Deszapezire	0	0	0	2	0	0
Menajer	0	3	0	6	0	8

Referitor la indicatorul **1.2.h. - Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

Octombrie 2013

Categorii utilizatori	Colectat (t)	Hartie	Plastic	Sticla	Metal	Eliminat
persoane fizice	7.999,09	1,40	55,70	16,84	11,74	7.086,64
Institutii publice\agenti economici	1.940,56	0,04	1,66	0	0,34	1.827,98
selectiv persoane fizice	293,82	79,34	25,72	25,12	1,12	0
selectiv ag. economici\institutii	48,53	30,54	3,11	5,76	0	0

Noiembrie 2013

Categorii utilizatori	Colectat (t)	Hartie	Plastic	Sticla	Metal	Eliminat
persoane fizice	5.368,09	1,74	72,90	13,95	19,16	5.209,56
institutii publice\agenti economici	2.150,15	0,04	2,06	0	0,54	2.078,82
selectiv persoane fizice	315,13	60,21	30,86	11,68	1,56	0
selectiv ag. economici\institutii	54,20	25,16	3,46	5,84	0	0

Decembrie 2013

Categorii utilizatori	Colectat (t)	Hartie	Plastic	Sticla	Metal	Eliminat
persoane fizice	5.971,60	0,10	13,80	0	1,84	5.760,98
institutiipublice\agenti economici	1.113,09	0,01	0,78	0	0,10	1.067,90
selectiv persoane fizice	305,14	54,62	12,36	14,18	0,06	0
selectiv ag. economici\institutii	97,85	30,84	1,69	27,14	1,09	0

Referitor la indicatorul **1.4.c. - Procentul din totalul de la litera a), care s-a dovedit a fi Intemeiat:**
- sunt cuantificate numai reclamațiile scrise, recepționate de la utilizatori (PF, AP,AE,IP) și care s-au dovedit justificate.

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

<i>octombrie 2013</i>	a fost colectata o cantitate de 2.599.22 t de deseuri din care: deseuri stradale 859,28 tone, deseuri din pietre 49,54 tone, iar deseuri din depozite necontrolate o cantitate de 1530,96 tone.
<i>noiembrie 2013</i>	cantitatea totala de deseuri colectata a fost de 2.348.28 tone, din care: deseuri stradale 582,80 tone, deseuri din pietre 44,28 tone, deseuri biodegradabile 54,30 tone, iar 1660,90 tone au fost depozitele necontrolate
<i>decembrie 2013</i>	cantitatea totala de deseuri colectata a fost de 1.047,60 tone, din care: deseuri stradale au fost 334,88 tone, deseuri din pietre 24,96 tone, deseuri biodegradabile 35,54 tone, iar din depozite necontrolate s-au colectat 652,22 tone

Referitor la indicatorul **1.4.a. - Numărul de sesizari scrise, raportat la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori:**

<i>octombrie 2013</i>	au fost inregistrate 229 sesizari, dintr-un numar de 302568 utilizatori
<i>noiembrie 2013</i>	au fost inregistrate 208 sesizari, dintr-un numar de 302563 utilizatori
<i>decembrie 2013</i>	au fost inregistrate 169 sesizari, dintr-un numar de 302552 utilizatori

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

<i>octombrie 2013</i>	Dintr-un numar de 229 sesizari, 17 sesizari au fost neintemeiate
<i>noiembrie 2013</i>	Dintr-un numar de 208 sesizari, 9 sesizari au fost neintemeiate
<i>decembrie 2013</i>	Dintr-un numar de 169 sesizari, 5sesizari au fost neintemeiate

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 SA

DIRECTOR GENERAL

Marin NECULA

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN
administrator baza de date

AMRSP