

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 REBU S.A. în trim. I - 2014

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 iulie 2014, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A prin adresa nr.1226/07.07.2014, personalul Compartimentului 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 I - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 29.04.2014, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2014, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A., cu adresa nr.9527/29.04.2014, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I - 2014		
			Ian	Feb	Mart
1. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI					
1.1 Contractarea serviciilor de salubritate					
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		94,55	91,23	90,80
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	66,67
	Agenți economici		92,31	100	98,47
	Instituții publice		100	90,91	100
	Total trimestru		93,17		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a), încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice				
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		99,17	99,48	100
	Instituții publice		81,82	90	0
	Total trimestru		95,36		
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile	%			
	Persoane fizice		-	-	-
	Asociații de locatari/proprietari		-	-	100
	Agenti economici		100	100	100
	Institutii publice		-	-	-
	Total trimestru		100		
1.1.d	Numar de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunatatire a activitatii, pe categorii de activități	%			
	Menajer		100	100	100
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări	%			
	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
	7 mc		-	100	100
	20 mc		-	-	-
	Total trimestru		100		
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari /proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenți economici</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.c	Pondere din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		99,77	97,74	92,06
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenți economici</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		98,14		
1.2.d	Procentul de solicitări de la lit.b), care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	<i>Persoane fizice</i>		94,39	97,38	93,10
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		98,37	99,26	100
	<i>Agenți economici</i>		93,30	97,96	100
	<i>Instituții publice</i>		100	94,44	100
	Total trimestru		95,96		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	<i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>		-	-	-
	<i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>		-	-	-
	Total trimestru		50		
1.2.f	Nr. anual de sesizări din partea agenților de sănătate publică raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	<i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>		-	-	-
	<i>Sesizări din partea agenților de sănătate publică</i>		-	-	-

	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	6,61	10,18	8,43
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		8,44		
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	0,56	0,59	0,50
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru		0,55		
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		0		
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%	100	100	100
	Total trimestru		100		
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	4,51	4,89	6,57
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru		5,41		
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenți economici</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice</i>		100	100	-
	Total trimestru		100		
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenți economici</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice/stradal</i>		100	100	-
	Total trimestru		100		
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit. m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile	%			

	calendaristice				
	<i>Persoane fizice</i>		66,67	100	75
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	77,78	100
	<i>Agenți economici/menajer</i>		100	100	100
	<i>Instituții publice/stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru		95,35		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	0,62	0,85	0,89
	Total trimestru		0,79		
1.3	Facturarea si încasarea contravalorii prestațiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0,027	0,058	0,010
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		0,195	0,195	-
	<i>Agenți economici</i>		0,062	0,116	0,015
	<i>Institutii publice</i>		0,166	0,110	0,110
	Total trimestru		0,096		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	88,24	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		83,33	83,33	-
	<i>Agenți economici</i>		50	66,67	100
	<i>Instituții publice</i>		100	100	100
	Total trimestru		85,33		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%	92,59	97,56	87,50
	Total trimestru		95,83		
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	%			
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru		0		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise, raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori				
	<i>Valoare totală facturi emise</i>		8.245.536,57	5.159.965,78	13.401.678,77
	<i>Cantități servicii prestate</i>		82.857.965,18	448.499,91	124.047.515,80
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				

	<i>Instituții 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 activități si categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>		0,03	0,13	0,01
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		0,13	0,39	-
	<i>Agenti economici</i>		0,02	0,19	-
	<i>Instituții publice</i>		-	0,06	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru			0,12	
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	%	100	100	100
	Total trimestru			100	
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	-
	<i>Agenti economici</i>		100	100	-
	<i>Instituții publice</i>		-	100	-
	<i>Stradal</i>		-	-	-
	Total trimestru			100	
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțati 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 încălcări ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		-	-	-
	Total trimestru			0	
2.2	Indicatori de performanță a caror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare				
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despagubiri datorate culpei opratorului sau daca s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		-	-	-
	Total trimestru			0	
2.2.b	Valoarea despagubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată	%	-	-	-
	Total trimestru			0	

2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	<i>Menajer</i>		-	-	-
	<i>Stradal</i>			-	-
	<i>Alte activitati</i>		-	--	-
	Total trimestru		0		

În data de **29.07.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU 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:

-	1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori
-	1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice
-	1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni ca urmare a solicitărilor, raportat la numarul total de solicitari
-	1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamații de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori
-	1.2.d. - Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare

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

-	Centralizatorul reclamațiilor pentru trimestrul IV-2014
-	Centralizatorul pentru solicitările de contracte din trimestrul I-2014

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

Ianuarie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	55	2	128	10	52	2	120	

Procent pentru persoanele fizice	94,55%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	93,75%

Februarie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	57	3	192	10	52	3	192	

Procent pentru persoanele fizice	91,23%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Martie 2014

Nr. crt.	Solicitari încheiere contracte				Contracte încheiate				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	1	87	3	261	1	79	2	257	

Procent pentru persoanele fizice	90,8%
Procent pentru asociații de proprietari	66,67%
Procent pentru operatorii economici	96,31%

Referitor la Indicatorul **1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice:**

Ianuarie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	52	2	120	8	52	2	119	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	99,17%

Februarie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	10	52	3	192	9	52	3	191	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	99,48%

Martie 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Instit. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	1	79	2	257	0	79	2	257	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%

Referitor la Indicatorul **1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip si dimensiuni ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul total de solicitari:**

Menajer

<i>Ianuarie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 13 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 13 Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 31 Au fost înregistrate un număr de 237 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 237
<i>Februarie 2014</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 255 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 255 Au fost înregistrate un număr de 304 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 304
<i>Martie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 31 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 31 Au fost înregistrate un număr de 264 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 264 Au fost înregistrate un număr de 662 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 662

Procentul indicatorului este de **100%**

Reciclare

<i>Ianuarie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 5 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 5 Au fost înregistrate un număr de 1 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 1 Au fost înregistrate un număr de 3 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 3
<i>Februarie 2014</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 20 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 20

	Au fost înregistrate un număr de 27 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 27
<i>Martie 2014</i>	Au fost înregistrate un număr de 7 solicitări de recipiente de 1.1mc si s-au rezolvat 7
	Au fost înregistrate un număr de 3 solicitări de recipiente de 120l si s-au rezolvat 3
	Au fost înregistrate un număr de 6 solicitări de recipiente de 240l si s-au rezolvat 6

Procentul indicatorului este de **100%**

AMRSP

Referitor la Indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. b) care s-au dovedit justificate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori:**

Ianuarie 2014

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații				Reclamații justificate				Observatii
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	Institutii Publice	11	2	0	0	11	2	0	0	
3	Persoane fizice	429	4	0	0	428	4	0	0	
4	Asociatii Proprietari/Locatari	246	7	0	0	246	7	0	0	
5	Operatori economici	179	11	0	0	179	11	0	0	

Februarie 2014

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații				Reclamații justificate				Observatii
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	Institutii Publice	9	2	0	0	9	1	0	0	
3	Persoane fizice	765	2	0	0	763	2	0	0	
4	Asociatii Proprietari/Locatari	136	0	0	0	136	0	0	0	
5	Operatori economici	245	17	0	0	245	15	0	0	

Martie 2014

Nr. crt.	Categ. utilizatori	Număr de reclamații				Reclamații justificate				Observatii
		Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	Menajer	Reciclare	Stradal	Deszapezire	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2	Institutii Publice	1	0	0	0	1	0	0	0	
3	Persoane fizice	63	3	0	0	58	3	0	0	
4	Asociatii Proprietari/Locatari	5	1	0	0	5	1	0	0	
5	Operatori economici	50	9	0	0	50	7	0	0	

Valoarea indicatorului: **98,14%**.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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