

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. III- 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 noiembrie 2014, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A prin adresa nr.2007/27.10.2014, 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 III - 2014, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 21.10.2014, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2014, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A., cu adresa nr. 20794/21.10.2014, 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 III - 2014		
			Iulie	August	Sept
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		95,95	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	66,67	100
	Agenți economici		99,46	98,66	99,44
	Instituții publice		100	100	100
	Total trimestru		98,97		
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		100	100	100
	Instituții publice		100	71,43	100
	Total trimestru		99,77		
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		100	100	-
	Asociatii de locatari/proprietari		100	75	100
	Agenti economici		100	100	100
	Institutii publice		-	-	100
	Total trimestru		99,39		
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	-
	Stradal		-	-	-
	Alte categorii				
	Total trimestru		100		
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate				
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări	%			
	1,1mc menajer		100	100	100

	120 l menajer		100	100	100
	240 l menajer		100	100	100
	1,1 mc reciclabil		100	100	100
	120 l reciclabil		100	100	100
	240 l reciclabil		100	100	100
	4 mc		100	100	100
	7 mc		100	100	100
	20 mc		100	100	100
	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
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit. b), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>		98,55	98,00	94,44
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	94,44	100
	<i>Agenți economici</i>		98,75	97,72	100
	<i>Instituții publice</i>		100	-	100
	Total trimestru		98,25		
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>		100	91,84	94,12
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	100
	<i>Agenți economici</i>		96,20	95,71	97,33
	<i>Instituții publice</i>		85,71	-	100
	Total trimestru		96,65		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	-	0	0
	<i>Sesizari din partea autorităților centrale și locale</i>				
	<i>Sesizări din partea agenților de protecție a mediului</i>				
	Total trimestru		0		
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>				

	Sesizări din partea agenților de sănătate publică				
	Total trimestru			-	
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	8,52	11,65	4,20
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			8,19	
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	0,35	0,39	0,46
	Cantitatea totală de deșeuri colectate				
	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate				
	Total trimestru			0,40	
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	%			
	Menajer		-	-	-
	Stradal				
	Total trimestru			-	
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	%	5,89	5,64	6,05
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			5,86	
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	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	100	-
	Stradal		100	100	100
	Total trimestru			100	
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la punctul l), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice		100	100	100
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100
	Agenți economici		100	100	100
	Instituții publice		100	100	-

	<i>Stradal</i>		100	100	72,72
	Total trimestru		97,41		
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>		100	91,67	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		82,60	100	100
	<i>Agenți economici/menajer</i>		100	0	100
	<i>Instituții publice</i>		100	100	-
	Total trimestru		92,92		
1.2.o	Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată , raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%	0,72	0,66	0,86
	Total trimestru		0,75		
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>		0,01	0,01	0,02
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		0,03	0,03	-
	<i>Agenti economici</i>		0,07	0,11	0,07
	<i>Institutii publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		0,043		
1.3.b	Procentul de reclamatii de la lit. a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	<i>Persoane fizice</i>		100	100	100
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>		100	100	-
	<i>Agenți economici</i>		100	71,43	100
	<i>Instituții publice</i>		-	-	-
	Total trimestru		90,91		
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	%	70	100	81,25
	Total trimestru		83,02		
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		-		
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>		8.474.607.00	8.591.496.00	5.459.608.00

	Cantități servicii prestate		72.505.358.00	99.731.823.00	1.040.916.00
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții 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 pe activității si categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice		-	0,02	0,00
	Asociatii de locatari/proprietari		0,16	0,03	-
	Agenti economici		0,03	0,03	0,03
	Institutii publice		0.02	-	-
	Stradal		-	-	0
	Total trimestru		1,660		
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	90	100
	Total trimestru		95,83		
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a), care s-a dovedit întemeiat	%			
	Persoane fizice		-	83,33	33
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	-
	Agenți economici		80	80	100
	Instituții publice		-	-	-
	Stradal		-	-	0
	Total trimestru		84,85		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului				
2.1.a	Nr. de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licența		-	-	-
	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 **04.11.2014**, 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
-	1.1.d. - Numar de solicitari de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități
-	1.2.e. - Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale
-	1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități

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

-	Tabel rezumativ solicitări/încheiere contracte aferent trim III-2014
-	Tabel rezumativ solicitări îmbunătățire a parametrilor de calitate
-	Tabel rezumativ penalități contractuale

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**

Iulie 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	
	6	74	2	222	6	71	2	221	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	99,46%

August 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	
	7	77	6	168	5	77	4	166	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	66,67%
Procent pentru operatorii economici	98,66%

Septembrie 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	
	8	97	9	197	8	97	9	196	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	99,44%

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

Julie 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	
	6	71	2	221	6	71	2	221	

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

August 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	
	7	77	4	166	5	77	4	166	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	100%
Procent pentru institutii publice	80%

Septembrie 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	
	8	97	9	196	8	97	9	196	

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

Referitor la **Indicatorul 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 activități:**

Julie 2014

Nr. crt.	Număr solicitari îmbunătățire				Număr solicitari îmbunătățire rezolvate				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	
	0	0	0	0	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de **100%**

August 2014

Nr. crt.	Număr solicitari îmbunătățire				Număr solicitari îmbunătățire rezolvate				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	0	0	0	1	0	0	0	

Procentul indicatorului este de **100%**

Septembrie 2014

Nr. crt.	Număr solicitari îmbunătățire				Număr solicitari îmbunătățire rezolvate				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	
	0	0	0	0	0	0	0	0	

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.e. - Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale**

Trim III 2014

Nr. crt.	Nr. total sesizări autorități	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	Observatii
	1	2	
	1	0	

Referitor la **Indicatorul 1.2.i. - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități**

Trim III- 2014

Nr. crt.	Valoarea prestației pe activități			Penalități contractuale totale aplicate de APL			Observatii
	Stradal	Menajer	Deszăpezire	Stradal	Menajer	Deszăpezire	
1	2	3	4	5	6	7	8
	0	0	0	0	0	0	

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

Nicoleta

Vrânceanu

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

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

SEF CONTABIL

Ec. Luminita VASILE

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date