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 Salubrizare Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ŞI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanţă realizaţi de operatorul seviciului de salubrizare
S.C ROMPREST SERVICE S.A. in trim. II - 2014

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 septembrie 2014, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 1535/21.08.2014, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmarire a Aplicării Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubrizare Locală, s-a deplasat la operatorul de salubrizare pentru monitorizarea Indicatorilor de performanţă stabiliţi prin Regulamentul Serviciului.
AMRSP a primit în data de 30.07.2014, Raportul privind evolutia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul II-2014, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 2736\30.07.2014 în care regăsim valori evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. - 2014

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim II		
			Aprilie	Mai	Iunie
1.	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI**				
1.1.	**Contractarea serviciilor de salubrizare**				
1.1.a	**Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**83,16**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**95,71**		
1.1.c	**Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**93,51**		

1.1.d	**Numărul de solicitări de îmbunătăţire a parametrilor de calitate ai activităţii prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătăţire a activităţii, pe categorii de activităţi**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Alte categorii				
	Total trimestru		**100**		
1.2	**Masurarea şi gestiunea cantităţii serviciilor prestate**				
1.2.a	**Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip şi dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări**	%			
	1,1mc menajer				
	120 l menajer				
	240 l menajer				
	1,1 mc reciclabil				
	120 l reciclabil				
	240 l reciclabil				
	4 mc				
	7 mc				
	20 mc				
	Total trimestru		**100**		
1.2.b	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind cantităţile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamaţii privind cantităţile de servicii prestate pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari /proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**50**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizari din partea autorităţilor centrale şi locale				
	Sesizari din partea agenţilor de protecţie a mediului				
	Total trimestru		**0**		
1.2.f	**Numărul anual de sesizari din partea agenţilor de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica				
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer				

ANMRSP

	Stradal				
	Total trimestru		**3,46**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Cantitatea totală de deşeuri colectate				
	Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate				
	Total trimestru		**41,50**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.2.j	**Cantitatea totală de deşeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deşeuri colectată**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.k	**Cantitatea totală de deşeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**7,20**		
1.2.l	**Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate, raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice/stradal				
	Total trimestru		**29,17**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici/menajer				
	Instituţii publice/stradal				
	Total trimestru		**85,71**		
1.2.o	**Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deşeurilor reciclabile**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3	**Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor**				
1.3.a	**Numărul de reclamaţii privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			

ANRSP

	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Total trimestru		**63,64**		
1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**63,64**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Valoare total facturi emise				
	Cantităţi servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**-**		
1.4	**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor**				
1.4.a	**Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	Persoane fizice				
	Asociaţii de locatari/proprietari				
	Agenţi economici				
	Instituţii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		**0,31**		
1.4.b	**Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-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		**0,64**		
2	**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**				
2.1	**Indicatori de performanţă garantaţi prin licenţa de prestare a serviciului**				
2.1.a	**Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligaţiilor din licenţă**				
	Total trimestru		**-**		
2.1.b	**Nr. de încalcari ale obligaţiilor operatorului rezultate din analizele şi controalele organismelor abilitate**				
	Total trimestru		**-**		
2.2	**Indicatori de performanţă a căror nerespectare atrage penalităţi conform contractului de furnizare / prestare**				
2.2.a	**Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condiţiilor corespunzatoare de prestare a activităţii**				
	Total trimestru		**-**		

MMLPS

2.2.b	**Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situaţiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activităţii**	%			
	Total trimestru		**-**		
2.2.c	**Nr. de neconformităţi constatate de autoritatea administraţiei publice locala, pe activităţi.**				
	Menajer				
	Stradal				
	Alte activităţi				
	Total trimestru		**-**		

În data de **02.09.2014,** reprezentanţii AMRSP au verificat la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A, bazele de date ale activităţii de salubrizare, care conţin informaţiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanţă specifici acestei activităţi.
La această monitorizare au fost puse la dispoziţie de către operator următoarele documente:

-	Registrul in format scris de Încheieri contracte aferent trimestrului II-2014
-	Registrul în format scris de Reclamaţii şi sesizări aferent trimestrului II-2014

La solicitarea reprezentantilor AMRSP au fost puse la dispoziţie de către personalul operatorului, documentele care stau la baza activităţii zilnice şi care constituie elemente de analiza a indicatorilor de performanţă. S-a verificat modul de înregistrare în evidenţele operatorului a informaţiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a – Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamaţii de la punctul 1.2.b., care s-au dovedit justificate
-	Indicatorul 1.2.l. - Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate raportat la nr. total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.4.a.- Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori

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

Aprilie 2014	s-au incheiat un numar de 97 *contracte* de prestari servicii din *115 solicitari*
Mai 2014	au fost incheiate un numar de *110 contracte* din 135 *solicitari*
Iunie 2014	au fost incheiate un numar de *119 contracte* din 142 *solicitari*

A rezultat un procent de **83,16%** pentru **trimestrul II-2014.**

Referitor la indicatorul **1.2.c. - Ponderea din numărul de reclamaţii de la punctul 1.2.b., care s-au dovedit justificate**

Aprilie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate justificate	Reclamatii	Reclamaţii justificate	Reclamaţii	Reclamaţii justificate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Mai 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate justificate	Reclamatii	Reclamaţii justificate	Reclamaţii	Reclamaţii justificate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Iunie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamaţii	Rezolvate justificate	Reclamatii	Reclamaţii justificate	Reclamaţii	Reclamaţii justificate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul II-2014**

Referitor la Indicatorul **1.2.l. - Numărul de reclamaţii rezolvate privind calitatea activităţii prestate raportat la nr. total de reclamaţii privind calitatea activităţii prestate, pe tipuri de activităţi şi categorii de utilizatori:**

Aprilie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*2*	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Mai 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*3*	*3*	*1*	*1*	*0*	*0*	
Asociaţii	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Iunie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituţii publice	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Persoane fizice	*6*	*6*	*2*	*2*	*0*	*0*	
Asociaţii	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*3*	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul II-2014**

Referitor la Indicatorul **1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activităţi şi categorii de utilizatori**

Aprilie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Sesizări scrise	Nr.utilizat	Sesizări scrise	Nr.utilizat	Sesizări scrise	Nr.utilizat	
Instituţii publice	*18*	*100*	*9*	*100*	*0*	*100*	
Persoane fizice	*56*	*300000*	*6*	*300000*	*0*	*300000*	
Asociaţii	*22*	*0*	*1*	*-*	*0*	*-*	
Operatori economici	*194*	*2630*	*4*	*2630*	*0*	*2630*	

Mai 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi			Obs.
	Menajer	Stradal	Deszăpezire	

AMRSP

	Sesizări scrise	Nr.utilizat	Sesizări scrise	Nr.utilizat	Sesizări scrise	Nr.utilizat	
Instituţii publice	*22*	*100*	*7*	*100*	*0*	*100*	
Persoane fizice	*54*	*300000*	*4*	*300000*	*0*	*300000*	
Asociaţii	*16*	-	*1*	-	*0*	-	
Operatori economici	*213*	*2671*	*0*	*2671*	*0*	*2671*	

Iunie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Sesizări scrise	Nr.utilizat	Sesizări scrise	Nr.utilizat	Sesizări scrise	Nr.utilizat	
Instituţii publice	*27*	*100*	*12*	*100*	*0*	*100*	
Persoane fizice	*65*	*300000*	*4*	*300000*	*0*	*300000*	
Asociaţii	*11*	-	*0*	-	*0*	-	
Operatori economici	*188*	*2738*	*0*	*2738*	*0*	*2738*	

A rezultat un procent de **0,31%** pentru **trimestrul II-2014**

La verificarea indicatorilor de performanţă, au participat următoarele persoane:
Din partea S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A,
Aurel DEACONU
Alexandru BUCUR
Virginia MIHAI

Din partea AMRSP
George PĂUN specialist reglementari
Alina CĂLIN administrator baza date

Din partea **S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE SA**
DIRECTOR GENERAL
Marin NECULA

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Alina CĂLIN
administrator baza de date

AMRSP