

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. COMPANIA ROMPREST SERVICE 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 septembrie 2014, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. prin adresa nr.2164/7.11.2014, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 29.10.2014, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-2014, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 4069\29.10.2014 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III		
			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				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		86,95		
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		%		
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru	95,75			
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				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		94,15		

1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități	%			
	Menajer				
	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				
	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 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	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari /proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		100		
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	Sesizari din partea autorităților centrale și locale				
	Sesizari din partea agenților de protecție a mediului				
	Total trimestru		0		
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%			
	Sesizari din partea autoritatilor centrale si locale				
	Sesizari din partea agentilor de sanatate publica				
	Total trimestru		0		
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deseuri colectate	%			

	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru			2,60	
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Cantitatea totală de deșeuri colectate</i>				
	<i>Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate</i>				
	Total trimestru			42,45	
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			-	
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	%			
	Total trimestru			100	
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%			
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	Total trimestru			6,60	
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru			100	
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice/stradal</i>				
	Total trimestru			33,33	
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>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici/menajer</i>				
	<i>Instituții publice/stradal</i>				
	Total trimestru			100	
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deseurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	%			
	Total trimestru			-	
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor				
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	%			
	<i>Persoane fizice</i>				
	<i>Asociații de locatari/proprietari</i>				
	<i>Agenți economici</i>				
	<i>Instituții publice</i>				
	Total trimestru			0	

1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Total trimestru		45,45		
1.3.c	Procentul de reclamații 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 activități și utilizatori	%			
	Menajer				
	Stradal				
	Total trimestru		-		
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	%			
	Valoare total facturi emise				
	Cantități servicii prestate				
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții 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 activități și categorii de utilizatori	%			
	Persoane fizice				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenți economici				
	Instituții publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,36		
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				
	Asociații de locatari/proprietari				
	Agenti economici				
	Institutii publice				
	Stradal				
	Total trimestru		0,27		
2 INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI					
2.1 Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului					
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență				
	Total trimestru		-		
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate				
	Total trimestru		-		
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare				

2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnăvit din cauza nerespectării condițiilor corespunzătoare de prestare a activității				
	Total trimestru			-	
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	%			
	Total trimestru			-	
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.				
	<i>Menajer</i>				
	<i>Stradal</i>				
	<i>Alte activități</i>				
	Total trimestru			-	

În data de **18.11.2014**, reprezentanții AMRSP au verificat la S.C. COMPANIA 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:

-	Centralizator contracte încheiate, aferent trimestrului III-2014
-	Centralizator reclamații și sesizări, aferent trimestrului III-2014
-	Centralizator solicitări îmbunătățire a parametrilor de calitate, aferent trim III-2014

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 modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori:

-	Indicatorul 1.1.a - Numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări, pe categorii de utilizatori
-	Indicatorul 1.1.b. - Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice
-	Indicatorul 1.1.d. - Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități
-	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
-	Indicatorul 1.2.i - Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități

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

Iulie 2014	s-au încheiat un număr de 118 <i>contracte</i> de prestări servicii din 134 <i>solicitari</i>
August 2014	au fost încheiate un număr de 116 <i>contracte</i> din 133 <i>solicitari</i>
Septembrie 2014	au fost încheiate un număr de 119 <i>contracte</i> din 139 <i>solicitari</i>

A rezultat un procent de **86,95%** pentru **trimestrul III-2014**.

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

IULIE 2014

Nr. crt.	Contracte încheiate				Contracte încheiate <10 zile				Observatii
	Inst. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	Inst. Publice	Pers. fizice	As. Propr./Loc	Operatori ec.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	2	37	4	75	2	33	4	73	

Procent pentru persoanele fizice	89%
----------------------------------	-----

Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	97%
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	
	9	17	8	82	9	16	8	77	

Procent pentru persoanele fizice	94%
Procent pentru asociații de proprietari	100%
Procent pentru operatorii economici	94%
Procent pentru institutii publice	100%

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	
	11	20	0	88	10	20	0	86	

Procent pentru persoanele fizice	100%
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	98%
Procent pentru institutii publice	90%

Referitor la Indicatorul **1.1.d.- Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități:**

IULIE 2014

Nr. crt.	Solicitări de îmbunătățire				Solicitări 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	

Procent pentru persoanele fizice	0% (nu este cazul)
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	0% (nu este cazul)
Procent pentru institutii publice	90%

AUGUST 2014

Nr. crt.	Solicitări de îmbunătățire				Solicitări 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	

Procent pentru persoanele fizice	0% (nu este cazul)
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	0% (nu este cazul)
Procent pentru institutii publice	0%

SEPTEMBRIE 2014

Nr. crt.	Solicitări de îmbunătățire				Solicitări 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	

Procent pentru persoanele fizice	0% (nu este cazul)
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	0% (nu este cazul)
Procent pentru institutii publice	0%

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:**

IULIE 2014

Nr. crt.	Sesizări autorități centrale și locale				Sesizări protecția mediului				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	
	5	0	0	0	0	0	0	0	

Procent pentru persoanele fizice	0% (nu este cazul)
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	0% (nu este cazul)
Procent pentru institutii publice	0%

AUGUST 2014

Nr. crt.	Sesizări autorități centrale și locale				Sesizări protecția mediului				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	
	26	0	0	0	0	0	0	0	

Procent pentru persoanele fizice	0% (nu este cazul)
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	0% (nu este cazul)
Procent pentru institutii publice	0%

SEPTEMBRIE 2014

Nr. crt.	Sesizări autorități centrale și locale				Sesizări protecția mediului				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	
	21	0	0	0	0	0	0	0	

Procent pentru persoanele fizice	0% (nu este cazul)
Procent pentru asociații de proprietari	0% (nu este cazul)
Procent pentru operatorii economici	0% (nu este cazul)
Procent pentru institutii publice	0%

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

Penalitățile contractuale totale, aplicate de autoritățile administrației publice locale pentru **trimestrul III** aferent anului **2014**, au fost în valoare de **0 lei**.

La verificarea indicatorilor de performanță, 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 CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PĂUN

specialist reglementari

Alina CĂLIN

administrator baza de date