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 serviciului de salubrizare
S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in trim. IV -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 ianuarie 2015, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr.327/17.02.2015, 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 11.02.2015, Raportul privind evolutia Indicatorilor de Performanţă pentru trimestrul IV-2014, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 676/11.02.2015 în care regăsim valori evaluate şi calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M.	Trim. IV		
			Oct.	Nov.	Dec.
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**	%			
	Total trimestru		**85,48**		
1.1.b	**Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puţin de 10 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**97,17**		
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**	%			
	Total trimestru		**88,33**		
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**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
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**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
1.2.c	**Ponderea din numărul de reclamaţii de la lit.b), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
1.2.d	**Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puţin de 5 zile lucratoare**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
1.2.e	**Numărul de sesizări din partea agenţilor de protecţia mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităţilor centrale şi locale**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.2.g	**Cantitatea de deşeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**2,91**		
1.2.h	**Cantitatea totală de deşeuri sortate şi valorificate, raportată la cantitatea totală de deşeuri colectate**	%			
	Total trimestru		**37,25**		
1.2.i	**Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi**	%			
	Total trimestru		**0**		
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**	%			
	Total trimestru		**2,91**		
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**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.2.m	**Ponderea din nr. de reclamaţii de la pct.l), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**66,67**		
1.2.n	**Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puţin de 2 zile calendaristice**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		
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**	%			
	Total trimestru		**0**		
1.3.b	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), rezolvate în mai puţin de 10 zile**	%			
	Total trimestru		**NU ESTE CAZUL**		

1.3.c	**Procentul de reclamaţii de la lit.a), care s-au dovedit justificate**	%			
	Total trimestru		**100**		
1.3.d	**Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activităţi şi utilizatori**	%			
	Total trimestru		**-**		
1.3.e	**Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantităţile de servicii prestate, pe activităţi şi categorii de utilizatori**	%			
	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**	%			
	Total trimestru		**0,37**		
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**	%			
	Total trimestru		**0,23**		
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		**-**		
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 locale, pe activităţi.**				
	Total trimestru		**-**		

În data de **26.02.2015,** 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:

-	Centralizator reclamatii privind cantitatile de servicii prestate si calitatea activitatii prestate, aferent trimestrului IV-2014
-	Centralizator reclamaţii privind facturarea, aferent trimestrului IV-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 urmatorii indicatori:

- Indicatorul **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.

- Indicatorul **1.2.i.– penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei pe activitati**.
- Indicatorul **1.2.l.– numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea activitatii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori.**
- Indicatorul **1.3.a.- numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.**
- Indicatorul **1.3.c – procentul din reclamatiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate.**

Referitor la indicatorul **1.2.b –Numărul 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:**

Octombrie 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	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Noiembrie 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	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Decembrie 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	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Conform precizarilor facute in adresa nr.1191/20.03.2015 de catre S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. si inregistrata la A.M.R.S.P. sub nr. 584/24.03.2015, la evaluarea indicatorului **1.2.b** pentru **trimestrul IV-2014** se va trece **- NU ESTE CAZUL.**

Referitor la Indicatorul **1.2.i - Penalităţile contractuale totale aplicate de autorităţile administraţiei publice locale, raportate la valoarea prestaţiei pe activităţi:**

Penalităţile contractuale totale, aplicate de autorităţile administraţiei publice locale pentru trimestrul IV aferent anului 2014 , au fost în valoare de 0 lei

Referitor la Indicatorul **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:**

Octombrie 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	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Noiembrie 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	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Asociaţii	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	

Decembrie 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	*0*	*0*	*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 IV-2014**.

Referitor la Indicatorul **1.3.a. – reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii privind facturarea si numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori. Astfel, calculand cu 2 zecimale, rezulta valoarea 0,00.**

Octombrie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	
Instituţii publice	*0*	*100*	*0*	*100*	*0*	*100*	
Persoane fizice	*0*	*232000*	*0*	*232000*	*0*	*232000*	
Asociaţii	*0*	*-*	*0*	*-*	*0*	*-*	
Operatori economici	*1*	*2786*	*0*	*2786*	*0*	*2786*	

Noiembrie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	
Instituţii publice	*0*	*100*	*0*	*100*	*0*	*100*	
Persoane fizice	*0*	*232000*	*0*	*232000*	*0*	*232000*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*2762*	*0*	*2762*	*0*	*2762*	

Decembrie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	

Instituţii publice	*0*	*100*	*0*	*100*	*0*	*100*	
Persoane fizice	*0*	*232000*	*0*	*232000*	*0*	*232000*	
Asociaţii	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	
Operatori economici	*0*	*2781*	*0*	*2781*	*0*	*2781*	

Referitor la Indicatorul **1.3.c.-Procentul din reclamatiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate – evaluarea corecta s-a facut din punct de vedere numeric (adica o singura reclamatie justificata din total reclamatii inregistrate); nu s-a luat in calcul valoarea procentuala a indicatorului 1.3.a.**

Octombrie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	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*	

Noiembrie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	Justificate	Reclamatii	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*	

Decembrie 2014

Categorii utilizatori	Tipuri de activităţi						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	Reclamatii	Numar utilizatori	
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*	

Astfel, a rezultat un procent de **100%** pentru trimestrul **IV-2014**.

Din analiza informatiilor constatate in bazele de date ale operatorului, am constatat ca la anumiti indicatori de performanta valorile sunt interpretate in mod echivoc. In vederea lamuririi tuturor acestor aspecte, am participat la o reuniune in urma careia am stabilit, asa cum se precizeaza si in adresa nr.1191/20.03.2015 trimisa de catre S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. si inregistrata la A.M.R.S.P. sub nr. 584/24.03.2015, ca pentru indicatorii de performanta ai caror valori de raportat sunt nule, respectiv 1.1.d, 1.2.b, 1.2.c, 1.2.d, 1.2.n si 1.3.b, sa fie utilizata formularea : NU ESTE CAZUL.
Totodata, incepand cu trimestrul I al anului 2015, in Raportul cu evolutia Indicatorilor de Performanta pentru speta de mai sus se va face aceeasi mentiune (NU ESTE CAZUL), urmand ca la rubrica observatii sa se precizeze ca nu au fost inregistrate reclamatii/sesizari in perioada de evaluare la care se face referire.

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
Corina SALAGEAN

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

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUŢĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari

Corina SALAGEAN
consilier

AMRSP