

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. I - 2015

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 iunie 2015, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 975/04.06.2015, 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 02.06.2015, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2015, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 2090/02.06.2015 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. Trim I- 2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I						
			Ianuarie		Februarie		Martie		
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		*Nr. contracte încheiate	57	*Nr. contracte încheiate	73	*Nr. contracte încheiate	73	
			Nr. solicitări	73	Nr. solicitări	98	Nr. solicitări	99	
	Persoane fizice	%	83,33		71,43		66,67		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		75		
	Agenti economici		81,48		76,62		76,12		
	Instituții publice		54,55		50		100		
	Total trimestru		75,19						
1.1.b	Procentul de contracte de la lita.) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	56	*Nr. contracte încheiate în <10zile	69	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	69	
			Nr. total de solicitări	57	Nr. total de solicitări	73	Nr. total de solicitări	73	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100		
	Agenti economici		97,73		93,22		92,16		
	Instituții publice		100		100		100		
	Total trimestru		95,57						
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		*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	46	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	53	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	41	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	48	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	55	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	51	
	Persoane fizice	%	100		100		66,67		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenti economici		95,65		96,30		80,85		
	Instituții publice		100		Nu este cazul		100		
	Total trimestru		90,91						
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		*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul						
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	-	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	-	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	-	
			Nr. total de solicitări	-	Nr. total de solicitări	-	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		*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
		Numărul total de reclamații		0	Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	
Persoane fizice		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Agenti economici			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru			Nu este cazul						

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații rezolvate	0	*Nr. reclamații rezolvate	0	*Nr. reclamații rezolvate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		Nu este cazul						
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		Nu este cazul						
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	6
			0		0		0	
	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	%	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	6
			0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	398,33	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	466,21	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	683,99
			Cantitatea totală de deșeuri	8.373,02	Cantitatea totală de deșeuri	11.427,79	Cantitatea totală de deșeuri	15.784,32
		%	-		-		-	
	Total trimestru			4,35				
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2.850,59	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4.244,05	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	7.014,89
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.373,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.427,79	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15.784,32
		%	34,04		37,14		44,44	
	Total trimestru			39,65				
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	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	*Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	-	Valoarea prestației pe activități	-	Valoarea prestației pe activități	-
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru			Nu este cazul				
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată		*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8.373,02	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11.427,79	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15.784,32
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8,373,02	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11.427,79	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15.784,32
		%	100		100		100	
	Total trimestru			100				
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	222,26	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	250,66	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	593,24
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.373,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.427,79	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15.784,32
		%	-		-		-	
	Total trimestru			3				
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		*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	5	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	9	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	1
			Nr. total de reclamații	5	Nr. total de reclamații	9	Nr. total de reclamații	1
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	

	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenti economici		100		100		100		
	Instituții publice		Nu este cazul		100		Nu este cazul		
	Total trimestru		100						
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		*Nr. reclamații justificate	1	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	1	
	Nr. total de reclamații		5	Nr. total de reclamații	9	Nr. total de reclamații	1		
	Persoane fizice		25		0		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenti economici		0		0		100		
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		13,33						
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		*Reclamații rezolvate în <2 zile	1	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	1	
	Nr. total de reclamații justificate		1	Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	1		
	Persoane fizice		100		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenti economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		100		
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		100						
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile		* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	-	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	-	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	-	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	-	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	-	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	-	
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul							
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiiilor								
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	
			Numărul total de utilizatori	236.994	Numărul total de utilizatori	237.017	Numărul total de utilizatori	237.105	
	Persoane fizice		0		0		0		
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0		
	Agenti economici		0		0		0		
	Instituții publice		0		0		0		
	Total trimestru		0						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	
	Persoane fizice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		Nu este cazul						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	
			%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori		*Valoarea totală a facturilor încasate	-	*Valoarea totală a facturilor încasate	-	*Valoarea totală a facturilor încasate	-	
			Valoarea totală a facturilor emise	-	Valoarea totală a facturilor emise	-	Valoarea totală a facturilor emise	-	
			%	-		-		-	
	Total trimestru		-						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori		*Valoarea totală a facturilor emise	-	*Valoarea totală a facturilor emise	-	*Valoarea totală a facturilor emise	-	
			Cantitățile de servicii prestate	-	Cantitățile de servicii prestate	-	Cantitățile de servicii prestate	-	
	Persoane fizice		-	-	-	-			
			-	-	-	-			
	Asociații de locatari/proprietari		-	-	-	-			
			-	-	-	-			
	Agenti 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		*Numărul de sesizari scrise	271	*Numărul de sesizari scrise	282	*Numărul de sesizari scrise	333
			Nr. total de utilizatori	236.994	Nr. total de utilizatori	237.017	Nr. total de utilizatori	237.105
	Persoane fizice	%	0,01	0,01	0,01			
	Asociații de locatari/proprietari		0,18	0,13	0,24			
	Agenți economici		2,18	2,55	2,54			
	Instituții publice		2,53	1,72	1,80			
	Stradal		0	0	0,01			
	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		*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	271	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	282	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	333
			Numărul de sesizari scrise	271	Numărul de sesizari scrise	282	Numărul de sesizari scrise	333
	Total trimestru	%	100	100	100			
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	271	Numărul de sesizari scrise	282	Numărul de sesizari scrise	333
	Persoane fizice	%	2	0	0			
Asociatii de locatari/proprietari	0		0	0				
Agenti economici	0		0	0				
Institutii publice	3,23		0	0				
Stradal	0,74		0	0				
Total trimestru	0,23							
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
		Total trimestru	Nu este cazul					
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
		Total trimestru	Nu este cazul					
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 îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
		Total trimestru	Nu este cazul					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității		*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	-	Valoarea totală facturată aferentă activității	-	Valoarea totală facturată aferentă activității	-
	Total trimestru	%	Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
		Menajer	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Alte activități	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul						

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

La indicatorii **1.2.a. informațiile privind numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor**; **1.3.d. - valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori raportat la numărul total de solicitări** și **indicatorul 1.3.e.- valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizator**, nu au fost prezentate ca valori lunare, nici ca valori totale trimestriale, acest lucru fiind considerat ca furnizare incompletă de date.

De exemplu, la **indicatorul 1.2.a.- Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor**, raportat la nr. total de solicitări, în timpul monitorizării AMRSP la sediul operatorului, am fost informați că în trimestrul I-2015 au existat de fapt solicitări specifice acestui indicator și că au fost asigurate recipiente solicitate de utilizatori.

La **indicatorul 1.3.d.- valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori raportat la numărul total de solicitări**, am constatat de asemenea, lipsa informațiilor solicitate, motivul invocat fiind acela că nu au înțeles foarte bine cum să determine valorile respective, deși în întâlnirile anterioare, AMRSP a făcut precizările corespunzătoare. Pentru a evita în continuare situațiile de acest gen, facem precizarea că la acest indicator se va avea în vedere valoarea totală a facturilor emise lunar și valoarea facturilor încasate, din totalul facturilor emise. Nu se va lua în calcul valoarea facturilor emise în perioada anterioară perioadei de evaluare și încasate în perioada de evaluare. Aceeași situație se regăsește și la **indicatorul 1.3.e.- valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizator** și la **indicatorul 1.2.o.-valoarea totală facturată aferenta activității de colectare a deșeurilor, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile**. Toate aceste observații și precizări ale AMRSP, vor fi luate în considerare de către operator la prezentarea următoarelor rapoarte, privind evoluția indicatorilor de performanță.

Pentru calculul corect al **indicatorului 1.2.b.** operatorul va trebui să parcurgă următoarea procedură:

1	Se determină numărul de reclamații privind cantitățile de servicii prestate din numărul total de reclamații înregistrate la operator
2	Se determină nr. de reclamații privind cantitățile de servicii prestate justificate, care pot fi mai mici sau cel mult egale decât numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate
3	Se determină raportul dintre reclamațiile justificate rezolvate privind cantitățile de servicii prestate și totalul reclamațiilor privind cantitățile de servicii prestate. Numărul reclamațiilor rezolvate privind cantitățile de servicii prestate de la numărătorul acestui raport sunt mai mici sau cel mult egale ,cu numărul de reclamații justificate, privind cantitățile de servicii prestate.Toate aceste calcule se vor prezenta pe activități și categorii de utilizatori

Întrucât calculul indicatorului diferă de la un operator la altul, în funcție de modul de interpretare, în cel mai scurt timp, vom face către toți operatorii precizările cu procedura de urmat pentru determinarea corectă a valorilor acestui indicator.

În viitorul Raport privind evoluția indicatorilor de performanță, S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. va fi obligată să menționeze toate valorile lunare. În situația în care această stare se va menține în continuare, vom fi obligați să punem în aplicare prevederile Legii nr.51/2006, art.47, alin. 3, lit.b.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării următorilor indicatori:

În data de **11.06.2015**, 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 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:

-	1.2.a. - Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări,
-	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,
-	1.2.o. - Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile,
-	1.4.a. - Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori.

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

-	Tabel rezumativ reclamații/sesizări aferent trim.I-2015
---	---

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 1.2.a. - Numarul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări**

În conformitate cu cele stabilite cu reprezentanții A.M.R.S.P. la data monitorizării, respectiv 11.06.2015, acest indicator va fi redimensionat și evidențiat ca atare în cadrul raportului de monitorizare a indicatorilor realizați în trim. I 2015, în sensul că la cuantificarea acestuia se va ține cont numai de totalul numărului de solicitări care s-au dovedit a fi întemeiate, indiferent de tip - dimensiunea recipientelor, rezultând un procent de 100%.

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

Nu s-au aplicat penalități contractuale în trimestrul I aferent anului 2015.

Referitor la **Indicatorul 1.2.o- Valoarea aferentă activității de colectare a deșeurilor totală facturată, raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile.**

Nu s-au trecut valori la acest indicator .

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

Ianuarie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri activități					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului
<i>Instituiții publice</i>	1	0	1	0	2	0
<i>Persoane fizice</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Asociații prop./loc.</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Agenti economici</i>	0	0	0	0	0	0

Procentul indicatorului este de **0%**

Februarie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri activități					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului
<i>Instituiții publice</i>	1	0	2	0	0	0
<i>Persoane fizice</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Asociații prop./loc.</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Agenti economici</i>	0	0	0	0	0	0

Procentul indicatorului este de **0%**

Martie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri activități					
	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului	Sesizări autorități centrale și locale	Sesizări agenți protecția mediului
<i>Instituiții publice</i>	3	0	3	0	0	0
<i>Persoane fizice</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Asociații prop./loc.</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Agenti economici</i>	0	0	0	0	0	0

Procentul indicatorului este de **0%**

Referitor la Indicatorul 1.4.a. – Numărul de sesizări scrise, raportate la numărul total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori.

Januarie 2015

Categorii utilizatori	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Sesizări scrise	Nr. utilizatori	Sesizări scrise	Nr. utilizatori	Sesizări scrise	Nr. utilizatori
Instituții publice	23	408	3	408	5	408
Persoane fizice	43	232000	5	232000	2	232000
Asociații prop/loc	10	1839	0	1839	0	1839
Operatori economici	177	2747	0	2747	3	2747

Procentul indicatorului este de **0,1100%**

Februarie 2015

Categorii utilizatori	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Sesizări scrise	Nr. utilizatori	Sesizări scrise	Nr. utilizatori	Sesizări scrise	Nr. utilizatori
Instituții publice	14	408	7	408	0	408
Persoane fizice	40	232000	2	232000	0	232000
Asociații prop/loc	7	1839	0	1839	0	1839
Operatori economici	211	2770	1	2770	0	2770

Procentul indicatorului este de **0,1200%**

Martie 2015

Categorii utilizatori	Menajer		Stradal		Deszăpezire	
	Sesizări scrise	Nr. utilizatori	Sesizări scrise	Nr. utilizatori	Sesizări scrise	Nr. utilizatori
Instituții publice	10	408	12	408	0	408
Persoane fizice	74	232000	6	232000	0	232000
Asociații prop/loc	12	1839	1	1839	0	1839
Operatori economici	216	2858	21	2858	0	2858

Procentul indicatorului este de **0,1400%**

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A,

Aurel DEACONU

Virginia MIHAI

Din partea AMRSP

George PĂUN

Alina Călin

Din partea S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.

DIRECTOR GENERAL ADJUNCT

Dan TUDOR

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PĂUN

specialist reglementari

Alina Călin

administrator baze date

AMRSP