

**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 Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala***

**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. 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 noiembrie 2014, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A prin adresa nr. 854/12.05.2015, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicației Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I - 2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 06.05.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I -2015, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A., cu adresa nr. 12824/05.05.2015, 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. 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 salubritzare                                                                                                                                                       |     |                                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                           |     |                                                                                           |     |                                                                           |     |
| 1.1.a                             | Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori                                                                                                  |     | *Nr. contracte încheiate                                                                                                                                                                                       | 278 | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 250 | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 352 |                                                                           |     |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. solicitări                                                                                                                                                                                                 | 282 | Nr. solicitări                                                                            | 255 | Nr. solicitări                                                                            | 355 |                                                                           |     |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 87,50                                                                                                                                                                                                          |     | 80                                                                                        |     | 85,71                                                                                     |     |                                                                           |     |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 98,53                                                                                                                                                                                                          |     | 97,98                                                                                     |     | 99,2                                                                                      |     |                                                                           |     |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 98,65                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                                           |     |                                                                                           |     |                                                                           |     |
| 1.1.b                             | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           |     | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                                                                                                                                           | 278 | *Nr. contracte încheiate în <10zile                                                       | 248 | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      | 351 |                                                                           |     |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări                                                                                                                                                                                        | 282 | Nr. total de solicitări                                                                   | 255 | Nr. total de solicitări                                                                   | 355 |                                                                           |     |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 98,86                                                                                     |     |                                                                           |     |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 87,5                                                                                                                                                                                                           |     | 80                                                                                        |     | 85,71                                                                                     |     |                                                                           |     |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 98,53                                                                                                                                                                                                          |     | 96,97                                                                                     |     | 99,2                                                                                      |     |                                                                           |     |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 98,32                                                                                                                                                                                                          |     |                                                                                           |     |                                                                                           |     |                                                                           |     |
| 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                                                                                                                                                         | 73  | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 130 | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 72  |                                                                           |     |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile                                                                                                                            | 73  | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 130 | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 72  |                                                                           |     |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %   | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |     | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |                                                                           |     |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |     | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |                                                                           |     |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     |                                                                                           |     |                                                                                           |     |                                                                           |     |
| 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 | 2   | *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                                         | 2   | Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității                                         | 0   |                                                                           |     |
|                                   | Menajer                                                                                                                                                                                        | %   | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |     | 100                                                                                       |     | 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                                                                                                                                                                                |     | 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 solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                                         |     | *Numărul de recipiente de precollectare asigurate                                                                                                                                                              | 431 | *Numărul de recipiente de precollectare asigurate                                         | 721 | *Numărul de recipiente de precollectare asigurate                                         | 983 |                                                                           |     |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total de solicitări                                                                                                                                                                                        | 431 | Nr. total de solicitări                                                                   | 721 | Nr. total de solicitări                                                                   | 983 |                                                                           |     |
|                                   | 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                                                                                                                                                                                           |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | 7 mc                                                                                                                                                                                           |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
|                                   | 20 mc                                                                                                                                                                                          |     | Nu este cazul                                                                                                                                                                                                  |     | 100                                                                                       |     | Nu este cazul                                                                             |     |                                                                           |     |
|                                   | 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                 | 544 | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate                 | 106 | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate | 174 |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                                |     | Numărul total de reclamații                                                               | 544 | Numărul total de reclamații                                                               | 106 | Numărul total de reclamații                                               | 174 |
| Persoane fizice                   |                                                                                                                                                                                                | %   | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
| Agenți economici                  |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
| Instituții publice                |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     | 100                                                                                       |     | 100                                                                                       |     |                                                                           |     |
| Total trimestru                   |                                                                                                                                                                                                |     | 100                                                                                                                                                                                                            |     |                                                                                           |     |                                                                                           |     |                                                                           |     |
| 1.2.c                             | Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                 |     | *Nr. reclamații rezolvate                                                                                                                                                                                      | 544 | *Nr. reclamații rezolvate                                                                 | 106 | *Nr. reclamații rezolvate                                                                 | 174 |                                                                           |     |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |     | Nr. total reclamații                                                                                                                                                                                           | 552 | Nr. total reclamații                                                                      | 111 | Nr. total reclamații                                                                      | 178 |                                                                           |     |

|       |                                                                                                                                                                                                         |                 |                                                                                          |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | %               | 98,59                                                                                    | 95,45     | 95,38                                                                                    |           |                                                                                          |           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |                 | 98,23                                                                                    | 100       | 95,24                                                                                    |           |                                                                                          |           |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |                 | 98,63                                                                                    | 94,23     | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |                 | 100                                                                                      | 100       | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                 | 97,98                                                                                    |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 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                                          | 533       | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile                                           | 100       | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile                                          | 172       |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Nr. total reclamații justificate                                                         | 544       | Nr. total reclamații justificate                                                         | 106       | Nr. total reclamații justificate                                                         | 174       |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | %               | 97,49                                                                                    | 92,86     | 96,77                                                                                    |           |                                                                                          |           |
|       | Asociații de locatari /proprietari                                                                                                                                                                      |                 | 98,20                                                                                    | 100       | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |                 | 98,61                                                                                    | 93,88     | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |                 | 100                                                                                      | 100       | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                 | 97,69                                                                                    |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 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                        | 1         | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 0         | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 0         |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Nu este cazul                                                                            |           | Nu este cazul                                                                            |           | Nu este cazul                                                                            |           |
|       | 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                            | 1         |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 1         | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 0         | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        | 0         |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Nu este cazul                                                                            |           | Nu este cazul                                                                            |           | Nu este cazul                                                                            |           |
|       |                                                                                                                                                                                                         | Total trimestru |                                                                                          | 100       |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 1.2.g | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                            |                 | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 1566,37   | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 1828,59   | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                | 2745,59   |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 15819,3   | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 18028,7   | Cantitatea totală de deșeuri                                                             | 19666,8   |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 | %               | 9,90                                                                                     |           | 10,14                                                                                    |           | 13,96                                                                                    |           |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |                 |                                                                                          |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                 | 11,47                                                                                    |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 1.2.h | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                               |                 | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 1048,023  | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 1002,65   | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    | 1413,254  |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 15819,3   | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 18028,7   | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 19666,77  |
|       |                                                                                                                                                                                                         | %               | 6,63                                                                                     |           | 5,56                                                                                     |           | 7,19                                                                                     |           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                 |                                                                                          | 6,47      |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 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                                                        | 5.029.679 | Valoarea prestației pe activități                                                        | 7.597.486 | Valoarea prestației pe activități                                                        | 8.036.490 |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 | %               | 5.025.951                                                                                |           | 5.060.660                                                                                |           | 5.380.995                                                                                |           |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |                 | 3.728                                                                                    |           | 2.536.826                                                                                |           | 2.655.495                                                                                |           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                 |                                                                                          | 0         |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 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                              | 15819,30  | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 18028,70  | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              | 19666,77  |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 15819,30  | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 18028,70  | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   | 19666,77  |
|       |                                                                                                                                                                                                         | %               | 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                           | 920       | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 950       | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           | 1100      |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 15819,30  | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 18028,70  | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   | 19666,77  |
|       | Menajer                                                                                                                                                                                                 | %               | 5,82                                                                                     |           | 5,27                                                                                     |           | 5,59                                                                                     |           |
|       | Stradal                                                                                                                                                                                                 |                 |                                                                                          |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                 | 5,55                                                                                     |           |                                                                                          |           |                                                                                          |           |
| 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                  | 14        | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 12        | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  | 16        |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Nr. total de reclamații                                                                  | 14        | Nr. total de reclamații                                                                  | 12        | Nr. total de reclamații                                                                  | 16        |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | %               | 100                                                                                      |           | 100                                                                                      |           | 100                                                                                      |           |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |                 | 100                                                                                      |           | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |                 | 100                                                                                      |           | 100                                                                                      |           |                                                                                          |           |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |                 | 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                                                              | 14        | *Nr. reclamații justificate                                                              | 12        | *Nr. reclamații justificate                                                              | 16        |
|       |                                                                                                                                                                                                         |                 | Nr. total de reclamații                                                                  | 14        | Nr. total de reclamații                                                                  | 13        | Nr. total de reclamații                                                                  | 17        |

|       |                                                                                                                                                           |            |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %          | 100                                                                      | 100                         | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |            | 100                                                                      | 83,33                       | 87,5                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |            | 100                                                                      | 100                         | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |            | 100                                                                      | Nu este cazul               | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |            | 95,45                                                                    |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 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                                         | 13                          | *Reclamații rezolvate în <2 zile                                         | 11                          | *Reclamații rezolvate în <2 zile                                         | 13                          |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Nr. total de reclamații justificate                                      | 14                          | Nr. total de reclamații justificate                                      | 12                          | Nr. total de reclamații justificate                                      | 16                          |    |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %          | 100                                                                      | 100                         | 87,5                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |            | 85,71                                                                    | 100                         | 71,43                                                                    |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Agenți economici/menajer                                                                                                                                  |            | 100                                                                      | 66,67                       | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |            | 100                                                                      | Nu este cazul               | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |            | 88,10                                                                    |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 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     | 35,815                      | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 41,180                      | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 38,974                      |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 5,025,951                   | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 5,060,660                   | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 5,380,995                   |    |
|       |                                                                                                                                                           | %          | 0,71                                                                     | 0                           | 0,72                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           | 0,75       |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 1.3   | Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor                                                                                                         |            |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 1.3.a | Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori                                           |            | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 48                          | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 35                          | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 21                          |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Numărul total de utilizatori                                             | 46478                       | Numărul total de utilizatori                                             | 46428                       | Numărul total de utilizatori                                             | 46249                       |    |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %          | 0,07                                                                     | 0,02                        | 0,02                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |            | 0,23                                                                     | 0,16                        | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |            | 0,16                                                                     | 0,18                        | 0,13                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |            | 0,07                                                                     | 0,13                        | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |            | 0,07                                                                     |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                   |            | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 32                          | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 31                          | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 21                          |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Reclamații privind facturarea                                            | 48                          | Reclamații privind facturarea                                            | 35                          | Reclamații privind facturarea                                            | 21                          |    |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %          | 45,00                                                                    | 100                         | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |            | 71,43                                                                    | 100                         | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |            | 90.00                                                                    | 81,82                       | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |            | 0                                                                        | 100                         | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |            | 80,77                                                                    |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                       |            | *Nr. de reclamații justificate                                           | 48                          | *Nr. de reclamații justificate                                           | 35                          | *Nr. de reclamații justificate                                           | 21                          |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 56                          | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 39                          | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 26                          |    |
|       |                                                                                                                                                           | %          | 85,71                                                                    | 89,74                       | 80,77                                                                    |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           | 85,95      |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 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                                   | 6,151,011                   | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 10,065,931                  | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 6,545,235                   |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 5,093,978                   | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 7,658,945                   | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 8,104,712                   |    |
|       |                                                                                                                                                           | %          |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           | 20,857,635 |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
| 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                                      | 5,093,978                   | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 7,658,945                   | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 8,104,712                   |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | Cantitățile de servicii prestate                                         | 426,028                     | Cantitățile de servicii prestate                                         | 91,541,441                  | Cantitățile de servicii prestate                                         | 57,294,454                  |    |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %          | 417,841                                                                  | 419,786                     | 420,227                                                                  |                             |                                                                          |                             |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | 48,970                                                                   | 4,685                       | 49,072                                                                   |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |            | 2395,982                                                                 | 2,398,396                   | 2377,474                                                                 |                             |                                                                          |                             |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | 307,362                                                                  | 308,155                     | 305,796                                                                  |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |            | 1,814,198                                                                | 1833,103                    | 2,066,965                                                                |                             |                                                                          |                             |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | 35,144                                                                   | 35,341                      | 40,033                                                                   |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |            | 462,228                                                                  | 470,835                     | 584,522                                                                  |                             |                                                                          |                             |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | 12,538                                                                   | 12,985                      | 16,188                                                                   |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Stradal                                                                                                                                                   |            | 3,728                                                                    | 2,536,826                   | 2,655,459                                                                |                             |                                                                          |                             |    |
|       |                                                                                                                                                           |            | 22,014                                                                   | 91,180,275                  | 56,883,365                                                               |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |            | 20,857,635                                                               |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |
|       | 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 | 35                                                                       | *Numărul de sesizari scrise | 5                                                                        | *Numărul de sesizari scrise | 11 |
|       |                                                                                                                                                           |            | Nr. total de utilizatori                                                 | 46478                       | Nr. total de utilizatori                                                 | 41883                       | Nr. total de utilizatori                                                 | 47776                       |    |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %          | 0,04                                                                     | 0,01                        | 0,01                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |            | 0,39                                                                     | Nu este cazul               | 0,10                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |            | 0,09                                                                     | 0,02                        | 0,04                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |            | Nu este cazul                                                            | Nu este cazul               | 0,07                                                                     |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Stradal                                                                                                                                                   |            | 0,002                                                                    | Nu este cazul               | Nu este cazul                                                            |                             |                                                                          |                             |    |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |            | 0,04                                                                     |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |    |

|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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                                                                                                                                | 35        | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile                                                                                                                                | 5         | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile                                                                                                                                | 11        |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |               | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 35        | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 5         | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 11        |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   | %             | 100                                                                                                                                                                                |           | 100                                                                                                                                                                                |           | 10                                                                                                                                                                                 |           |
|                                                                                                               | Total trimestru                                                                                                                                                                   | 100           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |
| 1.4.c                                                                                                         | Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat                                                                                                                     |               | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 30        | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 4         | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate                                                                                                                                      | 8         |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |               | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 35        | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 5         | Numărul de sesizari scrise                                                                                                                                                         | 11        |
|                                                                                                               | Persoane fizice                                                                                                                                                                   | %             | 81,82                                                                                                                                                                              |           | 66,67                                                                                                                                                                              |           | 0                                                                                                                                                                                  |           |
|                                                                                                               | Asociatii de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |               | 83,33                                                                                                                                                                              |           | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |           | 66,67                                                                                                                                                                              |           |
|                                                                                                               | Agenti economici                                                                                                                                                                  |               | 90,91                                                                                                                                                                              |           | 100                                                                                                                                                                                |           | 100                                                                                                                                                                                |           |
|                                                                                                               | Institutii publice                                                                                                                                                                |               | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |           | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |           | 100                                                                                                                                                                                |           |
|                                                                                                               | Stradal                                                                                                                                                                           |               | 100                                                                                                                                                                                |           | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |           | Nu este cazul                                                                                                                                                                      |           |
|                                                                                                               | Total trimestru                                                                                                                                                                   |               | 82,35                                                                                                                                                                              |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |
|                                                                                                               | 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                                                                                                                                     | 5,093,978 | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 7,658,945 | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 8,104,712 |
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   | %             | 0                                                                                                                                                                                  |           | 0                                                                                                                                                                                  |           | 0                                                                                                                                                                                  |           |
|                                                                                                               | Total trimestru                                                                                                                                                                   | 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                                                                                                                                                                           |               |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |
|                                                                                                               | Stradal                                                                                                                                                                           |               |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |
|                                                                                                               | Alte activități                                                                                                                                                                   |               |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |
|                                                                                                               | Total trimestru                                                                                                                                                                   | Nu este cazul |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                    |           |

În data de **14.05.2015**, 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                                                                                                                                  |
| - | 1.2.a. - Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări                                                               |
| - | 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 |
| - | 1.2.m. - Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                                                              |

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 I-2015 |
| - | Tabel rezumativ solicitări recipiente de precollectare             |
| - | 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 1.1.a. - Numarul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari, pe categorii de utilizatori**

**Ianuarie 2015**

| 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             |            |
|          | 5                              | 65           | 8              | 204           | 5                   | 65           | 7              | 201           |            |

|                                         |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Procent pentru persoanele fizice        | <b>100%</b>   |
| Procent pentru asociații de proprietari | <b>87,50%</b> |
| Procent pentru operatorii economici     | <b>98,53%</b> |
| Procent pentru instituțiile publice     | <b>100%</b>   |

**Februarie 2015**

| 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             |            |
|          | 1                              | 51           | 5              | 180           | 1                   | 51           | 4              | 176           |            |

|                                         |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Procent pentru persoanele fizice        | <b>100%</b>   |
| Procent pentru asociații de proprietari | <b>80,00%</b> |
| Procent pentru operatorii economici     | <b>97,98%</b> |
| Procent pentru instituții publice       | <b>100%</b>   |

**Martie 2015**

| 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             |            |
|          | 10                             | 88           | 7              | 250           | 10                  | 88           | 6              | 248           |            |

|                                         |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Procent pentru persoanele fizice        | <b>100%</b>   |
| Procent pentru asociații de proprietari | <b>85,71%</b> |
| Procent pentru operatorii economici     | <b>99,2%</b>  |
| Procent pentru instituții publice       | <b>100</b>    |

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

**Januarie 2015**

| 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             |            |
|          | <b>5</b>            | <b>65</b>    | <b>8</b>       | <b>204</b>    | <b>5</b>                     | <b>65</b>    | <b>7</b>       | <b>201</b>    |            |

|                                         |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Procent pentru persoanele fizice        | <b>100%</b>   |
| Procent pentru asociații de proprietari | <b>87,5%</b>  |
| Procent pentru operatorii economici     | <b>98,53%</b> |
| Procent pentru institutii publice       | <b>100%</b>   |

**Februarie 2015**

| 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             |            |
|          | <b>1</b>            | <b>51</b>    | <b>5</b>       | <b>198</b>    | <b>1</b>                     | <b>51</b>    | <b>4</b>       | <b>192</b>    |            |

|                                         |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Procent pentru persoanele fizice        | <b>100%</b>   |
| Procent pentru asociații de proprietari | <b>80%</b>    |
| Procent pentru operatorii economici     | <b>97,98%</b> |
| Procent pentru institutii publice       | <b>100%</b>   |

**Martie 2015**

| 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             |            |
|          | <b>10</b>           | <b>88</b>    | <b>7</b>       | <b>250</b>    | <b>10</b>                    | <b>87</b>    | <b>6</b>       | <b>248</b>    |            |

|                                         |               |
|-----------------------------------------|---------------|
| Procent pentru persoanele fizice        | <b>100%</b>   |
| Procent pentru asociații de proprietari | <b>85,71%</b> |
| Procent pentru operatorii economici     | <b>99,2%</b>  |
| Procent pentru institutii publice       | <b>100%</b>   |

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

**Ianuarie 2015**

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1        | 120l              | 137                         | 137                  | 4                          | 4                    |            |
| 2        | 240l              | 211                         | 211                  | 22                         | 22                   |            |
| 3        | 1.1mc             | 35                          | 35                   | 20                         | 20                   |            |
| 4        | 4mc               | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 5        | 7mc               | 2                           | 2                    | -                          | -                    |            |
| 6        | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7        | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8        | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9        | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |

Procentul indicatorului este de **100%**

**Februarie 2015**

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1        | 120l              | 162                         | 162                  | 25                         | 25                   |            |
| 2        | 240l              | 456                         | 456                  | 5                          | 5                    |            |
| 3        | 1.1mc             | 51                          | 51                   | 13                         | 13                   |            |
| 4        | 4mc               | 2                           | 2                    | -                          | -                    |            |
| 5        | 7mc               | 4                           | 4                    | -                          | -                    |            |
| 6        | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7        | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8        | 20mc              | 3                           | 3                    | -                          | -                    |            |
| 9        | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |

Procentul indicatorului este de **100%**

**Martie 2015**

| Nr. crt. | Tip și dimensiuni | Număr solicitari recipiente |                      | Număr recipiente asigurate |                      | Observatii |
|----------|-------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------|
|          |                   | Menajer                     |                      | Reciclabil                 |                      |            |
|          |                   | Solicitari recipiente       | Recipiente asigurate | Solicitari recipiente      | Recipiente asigurate |            |
| 1        | 120l              | 173                         | 173                  | 50                         | 50                   |            |
| 2        | 240l              | 550                         | 550                  | 77                         | 77                   |            |
| 3        | 1.1mc             | 104                         | 104                  | 17                         | 17                   |            |
| 4        | 4mc               | 3                           | 3                    | -                          | -                    |            |
| 5        | 7mc               | 9                           | 9                    | -                          | -                    |            |
| 6        | 10mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 7        | 18mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 8        | 20mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |
| 9        | 36mc              | -                           | -                    | -                          | -                    |            |

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.1. - 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**

**Ianuarie 2015**

| Nr.crt | Categorii utilizatori | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații rezolvate |           |         |             | Obs. |
|--------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
|        |                       | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                         | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1      | Instituții publice    | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                               | 0         | 0       | 0           |      |
| 2      | Persoane fizice       | 1                                                              | 0         | 2       | 0           | 1                               | 0         | 2       | 0           |      |
| 3      | As. proprietari       | 4                                                              | 0         | 3       | 0           | 4                               | 0         | 3       | 0           |      |
| 4      | Operatori economici   | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                               | 0         | 0       | 0           |      |

**Februarie 2015**

| Nr.crt | Categorii utilizatori | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații rezolvate |           |         |             | Obs. |
|--------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
|        |                       | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                         | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1      | Instituții publice    | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                               | 0         | 0       | 0           |      |
| 2      | Persoane fizice       | 3                                                              | 0         | 1       | 0           | 3                               | 0         | 1       | 0           |      |
| 3      | As. proprietari       | 5                                                              | 0         | 1       | 0           | 4                               | 0         | 1       | 0           |      |
| 4      | Operatori economici   | 3                                                              | 0         | 0       | 0           | 3                               | 0         | 0       | 0           |      |

**Martie 2015**

| Nr.crt | Categorii utilizatori | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații rezolvate |           |         |             | Obs. |
|--------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|---------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
|        |                       | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                         | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1      | Instituții publice    | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                               | 0         | 0       | 0           |      |
| 2      | Persoane fizice       | 5                                                              | 0         | 3       | 0           | 5                               | 0         | 3       | 0           |      |
| 3      | As. proprietari       | 4                                                              | 1         | 3       | 0           | 3                               | 1         | 3       | 0           |      |
| 4      | Operatori economici   | 0                                                              | 1         | 1       | 0           | 0                               | 1         | 1       | 0           |      |

**Procentul indicatorului este de 100%**

Referitor la **Indicatorul 1.2.m. - Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate**

**Ianuarie 2015**

| Nr.crt | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații justificate |           |         |             | Obs. |
|--------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
|        |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                           | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1      | <i>Instituții publice</i>  | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                                 | 0         | 0       | 0           |      |
| 2      | <i>Persoane fizice</i>     | 1                                                              | 0         | 2       | 0           | 1                                 | 0         | 2       | 0           |      |
| 3      | <i>As. proprietari</i>     | 4                                                              | 0         | 3       | 0           | 4                                 | 0         | 3       | 0           |      |
| 4      | <i>Operatori economici</i> | 2                                                              | 0         | 0       | 0           | 2                                 | 0         | 0       | 0           |      |

**Februarie 2015**

| Nr.crt | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații justificate |           |         |             | Obs. |
|--------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
|        |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                           | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1      | <i>Instituții publice</i>  | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                                 | 0         | 0       | 0           |      |
| 2      | <i>Persoane fizice</i>     | 3                                                              | 0         | 1       | 0           | 3                                 | 0         | 1       | 0           |      |
| 3      | <i>As. proprietari</i>     | 5                                                              | 0         | 1       | 0           | 4                                 | 0         | 1       | 0           |      |
| 4      | <i>Operatori economici</i> | 3                                                              | 0         | 0       | 0           | 3                                 | 0         | 0       | 0           |      |

**Martie 2015**

| Nr.crt | Categorii utilizatori      | Nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate |           |         |             | Numărul de reclamații justificate |           |         |             | Obs. |
|--------|----------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|---------|-------------|-----------------------------------|-----------|---------|-------------|------|
|        |                            | Menajer                                                        | Reciclare | Stradal | Deszapezire | Menajer                           | Reciclare | Stradal | Deszapezire |      |
| 1      | <i>Instituții publice</i>  | 0                                                              | 0         | 0       | 0           | 0                                 | 0         | 0       | 0           |      |
| 2      | <i>Persoane fizice</i>     | 5                                                              | 0         | 3       | 0           | 5                                 | 0         | 3       | 0           |      |
| 3      | <i>As. proprietari</i>     | 4                                                              | 1         | 3       | 0           | 3                                 | 1         | 3       | 0           |      |
| 4      | <i>Operatori economici</i> | 0                                                              | 1         | 1       | 0           | 0                                 | 1         | 1       | 0           |      |

**Procentul indicatorului este de 95,45%**

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**

**SEF CONTABIL**

**Ec. Luminita VASILE**

**SEF DEPARTAMENT JURIDIC**

**Madalina STANCU**

**Din partea AMRSP**

**Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ**

**Director Servicii**

**George PAUN**

**specialist reglementari**

**Alina CALIN**

**administrator baza de date**