



Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. III- 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 octombrie 2015, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresele nr.1790/20.10.2015, 1849/28.10.2015 personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 20.10.2015, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III -2015, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A., cu adresa nr. 26618/19.10.2015, 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. Trimestrul III- 2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III					
			Iulie		August		Septembrie	
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	288	Nr. contracte încheiate	210	Nr. contracte încheiate	426
			Nr. solicitări	288	Nr. solicitări	212	Nr. solicitări	427
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		98.46			
	Instituții publice		Nu este cazul		100			
	Total trimestru		99.68					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	288	Nr. contracte încheiate în <10zile	209	Nr. contracte încheiate în <10 zile	426
			Nr. total de solicitări	288	Nr. total de solicitări	212	Nr. total de solicitări	427
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		75		100	
	Agenți economici		100		98.46		99.66	
	Instituții publice		Nu este cazul		100		100	
	Total trimestru		99.57					
1.1.c	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile		Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	70	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	31	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	40
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	70	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	31	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	40
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		Nu este cazul		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	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate					
1.2.a	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	517	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	904	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	785
			Nr. total de solicitări	517	Nr. total de solicitări	904	Nr. total de solicitări	785
	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		Nu este cazul		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	122	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	128
		Numărul total de reclamații		122	Numărul total de reclamații	128	Numărul total de reclamații	111
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	122	Nr. reclamații rezolvate	128	Nr. reclamații rezolvate	111
			Nr. total reclamații	122	Nr. total reclamații	128	Nr. total reclamații	113
	Persoane fizice	%	100		100		98.39	

	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		97.56	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		99.45					
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	119	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	126	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	110
			Nr. total reclamații justificate	122	Nr. total reclamații justificate	128	Nr. total reclamații justificate	111
	Persoane fizice		100		97.37		98.36	
	Asociații de locatari /proprietari		91.67		100		100	
	Agenți economici	%	97.01		98.46		100	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		98.34					
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	1	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	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		50		Nu este cazul	
	Total trimestru		33.33					
	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	1	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		50		Nu este cazul	
Total trimestru			33.33					
1.2.g		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2,278.14	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2,039.37	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv
			Cantitatea totală de deșeuri	20,069.69	Cantitatea totală de deșeuri	18,173.92	Cantitatea totală de deșeuri	18,612.78
	Menajer		11.35		11.22		12.68	
	Stradal	%						
Total trimestru		11.75						
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1,820.22	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1,590.95	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1,734.68
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	20,069.69	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18,173.92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18,612.78
		%	9.07		8.75		9.32	
	Total trimestru		9.05					
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	7,341,778	Valoarea prestației pe activități	10,202,447	Valoarea prestației pe activități	8,569,235
	Menajer		5,223,375		5,012,099		5,209,801	
	Stradal	%	2,118,403		5,190,348		3,359,434	
	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	20,069.69	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	18,173.92	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	18,612.78
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	20,069.69	Cantitatea totală de deșeuri colectată	18,173.92	Cantitatea totală de deșeuri colectată	18,612.78
		%	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	1,004.40	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	900	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	900
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	20,069.69	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18,173.92	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18,612.78
	Menajer		5.00		4.95		4.84	
	Stradal	%						
Total trimestru		4.93						
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	49	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	41	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	24
			Nr. total de reclamații	49	Nr. total de reclamații	41	Nr. total de reclamații	24
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici	%	100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	49	Nr. reclamații justificate	41	Nr. reclamații justificate	24
			Nr. total de reclamații	49	Nr. total de reclamații	41	Nr. total de reclamații	25
	Persoane fizice		100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari	%	100		100		100	

	Agenți economici		100	100	75			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul	100	Nu este cazul			
	Total trimestru		99.13					
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	46	Reclamații rezolvate în <2 zile	39	Reclamații rezolvate în <2 zile	24
			Nr. total de reclamații justificate	49	Nr. total de reclamații justificate	41	Nr. total de reclamații justificate	24
	Persoane fizice	%	90.91		91.67		100	
	Asociații de locatari/proprietari		94.44		100		100	
	Agenți economici/menajer		100		66.67		100	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		95.61					
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	32,892	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	36,853	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	52,334
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,308,790	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,089,031	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,223,375
		%	0.62		0.72		1.00	
		Total trimestru		0.78				
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		Numărul de reclamații privind facturarea	6	Numărul de reclamații privind facturarea	9	Numărul de reclamații privind facturarea	14
			Numărul total de utilizatori	47,298	Numărul total de utilizatori	47,037	Numărul total de utilizatori	45,209
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		0.010		0.02	
	Asociații de locatari/proprietari		0.03		0.03		Nu este cazul	
	Agenți economici		0.02		0.03		0.05	
	Instituții publice		0.14		0.07		0.14	
	Total trimestru		0.02					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	5	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	9	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	10
			Reclamații privind facturarea	6	Reclamații privind facturarea	9	Reclamații privind facturarea	14
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		83.33	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		66.67	
	Instituții publice		50		100		50	
	Total trimestru		82.76					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	6	Nr. de reclamații justificate	9	Nr. de reclamații justificate	14
			Nr. total reclamații privind facturarea	7	Nr. total reclamații privind facturarea	12	Nr. total reclamații privind facturarea	15
		%	85.71		75.00		93.33	
		Total trimestru		85.29				
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	1,708,669	Valoarea totală a facturilor încasate	1,658,125	Valoarea totală a facturilor încasate	1,707,386
			Valoarea totală a facturilor emise	7,412,446	Valoarea totală a facturilor emise	10,269,209	Valoarea totală a facturilor emise	8,637,144
		%						
		Total trimestru		26,318,798				
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	7,412,446	Valoarea totală a facturilor emise	10,269,209	Valoarea totală a facturilor emise	8,637,144
			Cantitățile de servicii prestate	44,330,475	Cantitățile de servicii prestate	124,583,863	Cantitățile de servicii prestate	91,710,224
	Persoane fizice		441,278		438,095		459,129	
	48,943			48,888		50,899		
	Asociații de locatari/proprietari		2,350,444		2,346,841		2,343,502	
	303,101			302,277		302,793		
	Agenți economici		1,968,023		1,851,122		1,945,021	
	37,670			35,342		36,682		
	Instituții publice		534,297		442.803		529,977	
	14,520			10,168		14,488		
	Stradal+dezapezire		2,118,403		5,190.348		3,359.434	
	43,926,240			124,187.189		91,305.362		
			Total trimestru		260,624,562			
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	18	Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	2
			Nr. total de utilizatori	47,298	Nr. total de utilizatori	47,037	Nr. total de utilizatori	45,209
	Persoane fizice	%	0.02		0.01		0.01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,20		0,07		Nu este cazul	
	Agenți economici		0.04		0.06		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		0.07		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		0.002		Nu este cazul	
	Total trimestru			0,02				
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	18	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	14	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	2
			Numărul de sesizari scrise	18	Numărul de sesizari scrise	14	Numărul de sesizari scrise	2

		%	100	100	100
	Total trimestru		100	100	100
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate18	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate14	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate2
			Numărul de sesizari scrise18	Numărul de sesizari scrise14	Numărul de sesizari scrise5
	Persoane fizice	%	100	100	66.67
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	Nu este cazul
	Agenti economici		100	100	0
	Institutii publice		Nu este cazul	100	Nu este cazul
	Stradal		Nu este cazul	100	Nu este cazul
	Total trimestru		91.89		
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
2.1	Indicatori de performanță garanțati 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 licență0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență0	Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență0
	Total trimestru		0		
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 abilitate0	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate0	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate0
	Total trimestru		0		
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 activității0	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității0	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității0
	Total trimestru		0		
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 operator0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator0
			Valoarea totală facturată aferentă activității7,412,446	Valoarea totală facturată aferentă activității10,269,209	Valoarea totală facturată aferentă activității8,637,144
		%	0	0	0
	Total trimestru		0		
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 activități0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități0
	Menajer				
	Stradal				
	Alte activități				
	Total trimestru		0		

A.Concluzii și precizării despre informațiile din bazele de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

B.Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanța:

În perioada **27.10.2015-19.11.2015**, 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 ale operatorului specifice indicatorilor de performanță.

Verificările au vizat următorii indicatori de performanță:

-	1.1.c. Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile;
-	1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati;
-	1.2.a. Numarul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.
-	1.2.h. Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;
-	1.2.l. Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.3.a. Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;
-	1.3.b. Procentul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in mai putin de 10 zile.
-	1.2.b. Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;
-	1.2.d. Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;
-	1.2.g. Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j. Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m. Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n. Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	2.1.a. Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

Operatorul serviciului, **S.C.RER ECOLOGIC SERVIC BUCURESTI REBU S.A.** a prezentat în cadrul monitorizării efectuate de către reprezentanții A.M.R.S.P. următoarele documente:

-	Tabel rezumativ solicitări modificări contracte aferent trim III-2015
-	Tabel rezumativ solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate aferent trim III-2015
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trim.III-2015
-	Tabel rezumativ reclamatii privind calitatea aferent trim.III-2015
-	Tabel rezumativ reclamatii privind facturarea aferent trim.III-2015
-	Centralizator reclamatii/sesizari trim. III-2015
-	Centralizator sesizari privind nerespectarea obligatiilor din licenta

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 informațiilor din aceste documente și care au stat la baza evaluării indicatorilor de performanță. S-a verificat, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

Referitor la **Indicatorul 1.1.c.-Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.**

Julie

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Institutii publice	2	2	100	-	-	-
Persoane fizice	-	-	-	-	-	-
Asociatii proprietari	5	5	100	2	2	100
Operatori economici	10	10	100	51	51	100
Total	17	17	100	53	53	100

August

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Institutii publice	-	-	-	-	-	-
Persoane fizice	-	-	-	-	-	-
Asociatii proprietari	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	15	15	100	15	15	100
Total	16	16	100	15	15	100

Septembrie

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Institutii publice	0	0	0	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	2	2	100
Asociatii proprietari	7	7	100	0	0	0
Operatori economici	15	15	100	16	16	100
Total	22	22	100	18	18	100

Ponderea indicatorului este de 100%.

Referitor la indicatorul **1.1.d. Numarul de solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate, rezolvate, raportat la numarul total de cereri de imbunatatire a activitatii, pe categorii de activitati.**

Pe parcursul trimestrului III-2015, operatorul de salubritate nu a inregistrat nici o solicitare de imbunatatire a prestatilor sale, asa incat, nu a fost nevoie de un calcul efectiv al acestui indicator, dar acest lucru ne confirma tuturor ca din punctul de vedere al calitatii prestatilor, utilizatorii prestatilor nu au avut nimic de reprosat.

Referitor la Indicatorul 1.2.a. Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip si dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul total de solicitari.

Iulie

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	160	160	3	3	
2	240l	284	284	6	6	
3	1.1mc	59	59	4	4	
4	4mc	-	-	-	-	
5	7mc	1	1	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	
Total		504	504	13	13	

August

August

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	198	198	9	9	
2	240l	629	629	6	6	
3	1.1mc	41	41	10	10	
4	4mc	1	1	-	-	
5	7mc	10	10	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	
Total		879	879	25	25	

Septembrie

Septembrie

Nr. crt.	Tip și dimensiuni	Număr solicitari recipiente		Număr recipiente asigurate		Observatii
		Menajer		Reciclabil		
		Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	Solicitari recipiente	Recipiente asigurate	
1	120l	171	171	24	24	
2	240l	473	473	20	20	
3	1.1mc	82	82	13	13	
4	4mc	1	1	-	-	
5	7mc	1	1	-	-	
6	10mc	-	-	-	-	
7	18mc	-	-	-	-	
8	20mc	-	-	-	-	
9	36mc	-	-	-	-	
Total		728	728	57	57	

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la Indicatorul 1.2.h. – Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.

Iulie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 20,069.69 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,820.22 tone de deseuri
august 2015	s-a colectat o cantitate totala de 18,173.92 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1,590.95 tone de deseuri
septembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 18,612.78 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,734.68 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 9,05%

Referitor la **Indicatorul-1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati;**
Trimestrul III-2015

Perioada Evaluare lunara	Valoarea prestației pe activități			Total valoare lunara
	Stradal	Menajer	Deszapezire	
Iulie	1,453,934	5,223.375	664,469	7,341,778
August	4,671.458	5,012.099	518,890	10.202,447
Septembrie	3,359.434	5,209.801		8.569,235

Nu s-au aplicat penalitati contractuale, aplicate de autoritatile administratiei publice locale.

Referitor la **Indicatorul-1.2.l Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;**

Iulie

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	6	6	5	5	0	0	
Asociații proprietari	31	31	5	5	0	0	
Operatori economici	2	2	0	0	0	0	
Total	39	39	10	10	0	0	

August

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	1	1	0	0	0	0	
Persoane fizice	6	6	6	6	0	0	
Asociații proprietari	22	22	2	2	0	0	
Operatori economici	3	3	0	0	0	0	
Total	32	32	8	8	0	0	

Septembrie

Categorii utilizatori	Tipuri de activități						Obs.
	Menajer		Stradal		Deszăpezire		
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	5	8	8	0	0	
Asociații proprietari	6	6	2	2	0	0	
Operatori economici	4	3	0	0	0	0	
Total	14	14	10	10	0	0	

A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul III-2015**

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;**
Iulie

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1476	2	1	3	0,14
Persoane fizice	30763	0	0	0	-
Asociatii proprietari	3024	1	0	1	0.03
Operatori economici	12035	3	0	3	0.02
Total	47298	6	1	7	0.01

August

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1473	1	0	1	0.07
Persoane fizice	30697	3	0	3	0.01
Asociatii proprietari	3008	1	0	1	0.03
Operatori economici	11859	4	3	7	0.03
Total	47037	9	3	12	0.02

Septembrie

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1475	2	0	2	0.14
Persoane fizice	29235	6	0	6	0.02
Asociatii proprietari	3009	0	0	0	-
Operatori economici	11490	6	1	7	0.05
Total	45209	14	1	15	0.03

Ponderea indicatorului este de 0.02%

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile;**

Iulie

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	3	1	50
Persoane fizice	0	0	0
Asociatii proprietari	1	1	100
Operatori economici	3	3	100
Total	7	5	83.33

August

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	3	3	100
Asociatii proprietari	1	1	100
Operatori economici	4	4	100
Total	9	9	100

Septembrie

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	2	1	3
Persoane fizice	6	5	50
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	6	4	66.67
Total	14	10	71.43

Ponderea indicatorului este de 82.76%

Referitor la **Indicatorul 1.2.b Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;**

Julie

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	5	5	100	2	2	100
Persoane fizice	36	36	100	0	0	0
Asociatii proprietari	10	10	100	2	2	100
Operatori economici	56	56	100	11	11	100
Total	107	107	100	15	15	100

August

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	6	6	100	2	2	100
Persoane fizice	38	38	100	0	0	0
Asociatii proprietari	17	17	100	0	0	0
Operatori economici	56	56	100	9	9	100
Total	117	117	100	11	11	100

Septembrie

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	60	59	100	2	2	100
Asociatii proprietari	8	8	100	2	2	100
Operatori economici	36	35	100	5	5	100
Total	104	102	100	9	9	100

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.d Procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 5 zile lucratoare;**

Julie

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
1	<i>Institutiile publice</i>	7	7
2	<i>Persoane fizice</i>	36	36
3	<i>Asociatii proprietari</i>	12	11
4	<i>Operatori economici</i>	67	65

August

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
1	<i>Institutiile publice</i>	8	8
2	<i>Persoane fizice</i>	38	37
3	<i>Asociatii proprietari</i>	17	17
4	<i>Operatori economici</i>	65	64

Septembrie

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	61	60
3	<i>Asociații proprietari</i>	10	10
4	<i>Operatori economici</i>	40	40

Procentul indicatorului este de 98.34%

Referitor la **Indicatorul 1.2.g Cantitatea de deseuri colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;**

Iulie 2015	s-a colectat o cantitate totala 20,069.69 tone de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 2,278.14 tone de deseuri
august 2015	s-a colectat o cantitate totala de 18,173.92 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 2,039.37 de tone de deseuri
septembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 18,612.78 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 2,360.63 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 11.75%

Referitor la **Indicatorul 1.2.j Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;**

Septembrie

Nr. crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract (tone)	Valoare indicator %
1	Iulie	20,069.69	20,069.69	100
2	August	18,173.92	18,173.92	100
3	Septembrie	18,612.78	18,612.78	100

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit Justificate. Ponderea indicatorului este de 99.13%**

Referitor la **Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;**

Iulie

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
1	<i>Instituții publice</i>	0	0
2	<i>Persoane fizice</i>	11	10
3	<i>As. proprietari</i>	36	34
4	<i>Operatori economici</i>	2	2

August

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
1	<i>Instituții publice</i>	2	2
2	<i>Persoane fizice</i>	12	11
3	<i>As. proprietari</i>	24	24
4	<i>Operatori economici</i>	3	2

Septembrie

Nr.crt	Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
1	Instituții publice		
2	Persoane fizice	13	13
3	As. proprietari	8	8
4	Operatori economici	3	3

Procentul indicatorului este de 95.61%

Referitor la **Indicatorul 1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;**

Nr. crt	Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
1	Iulie	5,308.790	32,892	0,62
2	August	5,089.031	36,853	0,72
3	Septembrie	5.223,375	52,334	1.00

Procentul indicatorului este de 0.78%

Referitor la **Indicatorul 2.1.a Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.**

Nu s-au inregistrat sesizari scrise privind nerespectarea obligatiilor din licenta.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele 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

DIRECTOR ECONOMIC

Bogdan DIACONU

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date

AMRSP