

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 seviceiului de salubritate
S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. IV-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 februarie 2016, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. prin adresele nr. 274/03.02.2016, nr. 463/18.02.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2015, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 28.01.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2015, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A. prin adresa nr. 5885/28.01.2016, 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 IV- 2015

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV							
			octombrie		noiembrie		decembrie			
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI									
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate									
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	333	Nr. contracte încheiate	292	Nr. contracte încheiate	216		
			Nr. solicitări	336	Nr. solicitări	293	Nr. solicitări	218		
	Persoane fizice	%	100		98.67		100			
	Asociații de locatari/proprietari		100		100					
	Agenți economici		98.51		100					
	Instituții publice		100		100					
	Total trimestru		99.29							
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	333	Nr. contracte încheiate în <10zile	292	Nr. contracte încheiate în <10 zile	214		
			Nr. total de solicitări	336	Nr. total de solicitări	293	Nr. total de solicitări	218		
	Persoane fizice	%	100		98.67		100			
	Asociații de locatari/proprietari		100		100					
	Agenți economici		98.51		100					
	Instituții publice		100		100					
	Total trimestru		99.06							
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	48	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	36	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	107		
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	48	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	36	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	107		
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul			
	Asociații de locatari/proprietari		100		100					
	Agenți economici		100		100					
	Instituții publice		100		100					
	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					
	Alte categorii		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	889	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	845	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	531		
			Nr. total de solicitări	889	Nr. total de solicitări	845	Nr. total de solicitări	531		
	1,1mc menajer	%	100		100		100			
	120 l menajer		100		100					
	240 l menajer		100		100					
	1,1 mc reciclabil		100		100					
	120 l reciclabil		100		100					
	240 l reciclabil		100		100					
	4 mc		100		100					
	7 mc		100		100					
	20 mc		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	90	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	138	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	95
					Numărul total de reclamații	90	Numărul total de reclamații	138	Numărul total de reclamații	95
Persoane fizice		%	100		100		100			
Asociații de locatari/proprietari			100		100					
Agenți economici			100		100					
Instituții publice			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	90	Nr. reclamații rezolvate	138	Nr. reclamații rezolvate	95		
			Nr. total reclamații	94	Nr. total reclamații	143	Nr. total reclamații	99		
	Persoane fizice	%	95		95		100			
	Asociații de locatari/proprietari		100		94.12					
Agenți economici	97		98							

	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		96.13					
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	89	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	134	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	94
			Nr. total reclamații justificate	90	Nr. total reclamații justificate	138	Nr. total reclamații justificate	95
	Persoane fizice	%	98		94.83		96.67	
	Asociații de locatari /proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Total trimestru		98.14					
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	0	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		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	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		Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.483.16	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.418.16	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.166.34
			Cantitatea totală de deșeuri	19.512.28	Cantitatea totală de deșeuri	18.340.09	Cantitatea totală de deșeuri	17.836.62
			12.73		13.19		12.15	
	Total trimestru		12.69					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	%	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1.326.26	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1.284.38	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1.910.22
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.512.28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18.340.09	Cantitatea totală de deșeuri colectate	17.836.62
			6.80		7.00		10.71	
	Total trimestru		8.12					
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	15.922.730	Valoarea prestației pe activități	8.703.671	Valoarea prestației pe activități	12.290.757
	Menajer	%	5.307.703		5.301.943		5.267.309	
	Stradal		10.615.027		3.401.728		7.023.448	
	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	19.512.28	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	18.340.09	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	17.836.62
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	19.512.28	Cantitatea totală de deșeuri colectată	18.340.09	Cantitatea totală de deșeuri colectată	17.836.62
			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	1.044.00	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1.097	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	960
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.512.28	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18.340.09	Cantitatea totală de deșeuri colectate	17.836.62
			5.35		5.98		5.38	
	Total trimestru		5.57					
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	18	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	26	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	17
			Nr. total de reclamații	18	Nr. total de reclamații	26	Nr. total de reclamații	17
	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	18	Nr. reclamații justificate	26	Nr. reclamații justificate	17
			Nr. total de reclamații	18	Nr. total de reclamații	30	Nr. total de reclamații	17
	Persoane fizice	%	100		69,23		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice/stradal		100		Nu este cazul			
	Total trimestru		93.85					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate		Reclamații rezolvate în <2 zile	18	Reclamații rezolvate în <2 zile	26	Reclamații rezolvate în <2 zile	13

	în mai puțin de 2 zile calendaristice		Nr. total de reclamații justificate	18	Nr. total de reclamații justificate	26	Nr. total de reclamații justificate	17	
	Persoane fizice	%	100		100		66,67		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		88,89		
	Agenți economici/menajer		100		100		0		
	Instituții publice/stradal		100		Nu este cazul		100		
	Total trimestru		93.44						
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	30.096	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	41.681	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	66.702	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.307.703	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.301.943	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.267.309	
		%	0.57		0.79		1,27		
		Total trimestru	0.87						
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	9	Numărul de reclamații privind facturarea	13	Numărul de reclamații privind facturarea	8	
			Numărul total de utilizatori	45.332	Numărul total de utilizatori	45.464	Numărul total de utilizatori	44.580	
	Persoane fizice	%	0.01		0.010		0.01		
	Asociații de locatari/proprietari		0.10		0.10		Nu este cazul		
	Agenți economici		0.03		0.06		0.04		
	Instituții publice		0.07		Nu este cazul		0.07		
			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	8	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	13	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8	
			Reclamații privind facturarea	9	Reclamații privind facturarea	13	Reclamații privind facturarea	8	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		Nu este cazul		
	Agenți economici		67		100		100		
	Instituții publice		100		Nu este cazul		100		
	Total trimestru		96.67						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	9	Nr. de reclamații justificate	13	Nr. de reclamații justificate	8	
			Nr. total reclamații privind facturarea	9	Nr. total reclamații privind facturarea	13	Nr. total reclamații privind facturarea	8	
		%	100		100		100		
		Total trimestru	100						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor încasate	1.556.104	Valoarea totală a facturilor încasate	1.675.901	Valoarea totală a facturilor încasate	1.614.796	
			Valoarea totală a facturilor emise	15.989.413	Valoarea totală a facturilor emise	8.771.134	Valoarea totală a facturilor emise	12.361.851	
		%	37.122.399						
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	15.989.413	Valoarea totală a facturilor emise	8.771.134	Valoarea totală a facturilor emise	12.361.851	
			Cantitățile de servicii prestate	311.810.677	Cantitățile de servicii prestate	100.279.634	Cantitățile de servicii prestate	204.137.080	
	Persoane fizice		451.077		444.873		446.764		
			50.480		50.132		50.334		
	Asociații de locatari/proprietari		2.339.571		2.342.030		2.339.671		
			302.136		303.007		302.387		
	Agenți economici		1.973.355		1.958.914		1.927.386		
			37.486		37.139		36.756		
	Instituții publice		610.383		623.589		624.582		
			14.682		16.069		15.892		
	Stradal+dezapezire		10.615.027		3.401.728		7.023.448		
			311.405.893		99.873.286		203.731.711		
			Total trimestru	37.122.399/616.227.391					
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	1	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	1	
			Nr. total de utilizatori	45.332	Nr. total de utilizatori	45.464	Nr. total de utilizatori	44.580	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		0.01		Nu este cazul		0.01		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru	Nu este cazul							
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	1	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	0	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	1	
			Numărul de sesizari scrise	1	Numărul de sesizari scrise	0	Numărul de sesizari scrise	1	
		%	100		0		100		
		Total trimestru	100						
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	
			Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	4	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		

	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul	0	Nu este cazul	Nu este cazul		
	Agenti economici		50	0	25			
	Institutii publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		25.00					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garantați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		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		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 abilitate	2	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		2					
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		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 operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	15.989.413	Valoarea totală facturată aferentă activității	8.771.134	Valoarea totală facturată aferentă activității	12.361.851
		%	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 activități	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer							
	Stradal							
	Alte activități							
	Total trimestru		0					

A. Concluzii și precizări 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 performanță:

În perioada **04.02.2016-02.03.2016**, 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. Verificarile 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;
-	1.2.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.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;

Operatorul serviciului, **S.C.RER ECOLOGIC SERVICE 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 IV-2015
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trim.IV-2015
-	Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. IV-2015
-	Copie centralizator deseuri trim IV-2015
-	Copie centralizator colectare valorificare trim. IV-2015
-	Copie centralizator gestionare deseuri trim. IV-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.

Ca urmare a acțiunii de monitorizare, 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. De asemenea s-a constatat că pe parcursul trimestrului IV-2015 operatorul serviciului își respecta obligațiile față de utilizatori, și că, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformități.

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**

octombrie 2015

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 %
Institutii publice	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	4	4	100
Asociatii proprietari	3	3	100	0	0	0
Operatori economici	18	18	100	22	22	100
Total	22	22	100	26	26	100

noiembrie 2015

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	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 %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	0	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	1	1	100	-	-	-
Asociatii proprietari	2	2	100	0	0	0	-	-	-
Operatori economici	14	14	100	17	17	100	1	1	100
Total	16	16	100	19	19	100	1	1	100

decembrie 2015

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 %	
Institutii publice	0	0	0	-	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	0
Asociatii proprietari	3	3	100	0	0	0	0
Operatori economici	12	12	100	92	92	100	100
Total	15	15	100	92	92	100	100

Ponderea indicatorului este de 100%.

AMRSP

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.

octombrie 2015

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	1350	1350	100	3000	3000	100
2	120l	159	159	100	6	6	100
3	240l	637	637	100	11	11	100
4	1.1mc	48	48	100	12	12	100
5	4mc	2	2	100	-	-	-
6	7mc	14	14	100	-	-	-
Total		2210	2210	100	3029	3029	100

noiembrie 2015

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	1350	1350	100	3000	3000	100
2	120l	126	126	100	6	6	100
3	240l	586	586	100	19	19	100
4	1.1mc	85	85	100	11	11	100
5	4mc	2	2	100	-	-	-
6	7mc	10	10	100	-	-	-
Total		2159	2159	100	3036	3036	100

decembrie 2015

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	1350	1350	100	3000	3000	100
2	120l	100	100	100	3	3	100
3	240l	363	363	100	6	6	100
4	1.1mc	54	54	100	5	5	100
5	4mc	-	-	-	-	-	-
6	7mc	-	-	-	-	-	-
Total		1867	1867	100	3014	3014	100

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului IV-2015, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. 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.

octombrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 19.512.28 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1.326.26 tone de deseuri
noiembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 18.340.09 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1.284.38 tone de deseuri
decembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 17.836.62 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1.910.22 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 8.12 %

Referitor la **Indicatorul-1.2.1 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;**
octombrie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr. reclamatii rezolvate	Valoare indicator	Nr. total de reclamatii	Nr. reclamatii rezolvate	Valoare indicator
Instituții publice	0	0	0	1	1	100
Persoane fizice	3	3	100	7	7	100
Asociații proprietari	3	3	100	3	3	100
Operatori economici	0	0	0	1	1	100
Total	6	6	100	12	12	100

noiembrie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr. reclamatii rezolvate	Valoare indicator	Nr. total de reclamatii	Nr. reclamatii rezolvate	Valoare indicator
Instituții publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	6	2	100	7	7	100
Asociații proprietari	3	3	100	13	13	100
Operatori economici	0	0	0	1	1	100
Total	9	5	100	21	21	100

decembrie 2015

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer			Stradal		
	Nr. total de reclamatii	Nr. reclamatii rezolvate	Valoare indicator	Nr. total de reclamatii	Nr. reclamatii rezolvate	Valoare indicator
Instituții publice	1	1	100	0	0	0
Persoane fizice	2	2	100	4	4	100
Asociații proprietari	3	3	100	6	6	100
Operatori economici	1	1	100	0	0	0
Total	7	7	100	10	10	100

Pe parcursul trimestrului IV-2015, operatorul de salubritate a înregistrat 16 reclamatii privind calitatea activitatii prestate, astfel incat, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatiiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori. A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul IV-2015**.

Referitor la **Indicatorul 1.3.a Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;**
octombrie 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1474	1	-	1	0.07
Persoane fizice	29330	2	-	2	0.01
Asociatii proprietari	3012	3	-	3	0.10
Operatori economici	11516	3	1	4	0.03
Total	45332	9	1	10	0.02

noiembrie 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1476	-	1	1	-
Persoane fizice	29377	3	-	3	0.01
Asociatii proprietari	3013	3	-	3	0.10
Operatori economici	11598	7	1	8	0.06
Total	45464	13	2	15	0.03

decembrie 2015

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1474	1	-	1	0.07
Persoane fizice	28797	2	-	2	0.01
Asociatii proprietari	2996	-	-	0	-
Operatori economici	11313	5	1	6	0.04
Total	44580	8	8	9	0.12

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de 0,02% este unul corect, dar s-au inregistrat 30 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450.000 de locuitori.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile;**
octombrie 2015

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	2	2	100
Asociatii proprietari	3	3	100
Operatori economici	3	3	66.67
Total	9	8	88.89

noiembrie 2015

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	0	0	0
Persoane fizice	3	3	100
Asociatii proprietari	3	3	100
Operatori economici	7	7	100
Total	13	13	100

decembrie 2015

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	2	2	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	5	5	100
Total	8	8	100

Ponderea indicatorului este de 96,67%

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;**
octombrie 2015

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	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	56	53	100	-	-	-
Asociatii proprietari	5	5	100	1	1	100
Operatori economici	25	24	100	6	6	100
Total	87	83	100	7	7	100

noiembrie 2015

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	0	0	0
Persoane fizice	61	58	100	0	0	0
Asociatii proprietari	15	14	100	2	2	100
Operatori economici	48	47	100	12	12	100
Total	129	124	100	14	14	100

decembrie 2015

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	2	2	0	1	1	100
Persoane fizice	30	30	100	0	0	0
Asociatii proprietari	22	21	100	1	1	100
Operatori economici	26	23	100	17	17	100
Total	80	76	100	19	19	100

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2015, s-au inregistrat 323 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Cele 323 de reclamatii inregistrate, reprezinta un procent minor din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.**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;**
octombrie 2015

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	1	1
Persoane fizice	53	52
Asociatii proprietari	6	6
Operatori economici	30	30

noiembrie 2015

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	5	5
Persoane fizice	58	55
Asociatii proprietari	16	16
Operatori economici	59	58

decembrie 2015

Categorii utilizatori	Numar de solicitari rezolvate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	3	3
<i>Persoane fizice</i>	30	29
<i>Asociații proprietari</i>	22	22
<i>Operatori economici</i>	40	40

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-2015 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatii rezolvate au fost rezolvate in proportie de **98,14%**.

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

octombrie 2015	s-a colectat o cantitate totala 19,512,28 <i>tone</i> de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 2,483,16 <i>tone</i> de deseuri
noiembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 18,340,09 <i>tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 2,418,16 <i>de tone de deseuri</i>
decembrie 2015	s-a colectat o cantitate totala de 17,836,62 <i>tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 2,166,34 <i>tone</i> de deseuri

Procentul indicatorului este de 12,69%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
<i>octombrie</i>	19,512,28	19,512,28	100
<i>noiembrie</i>	18,340,09	18,340,09	100
<i>decembrie</i>	17,836,62	17,836,62	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 93.85%**

Referitor la **Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;**
octombrie 2015

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	10	10
<i>As. proprietari</i>	6	6
<i>Operatori economici</i>	1	1

noiembrie 2015

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	9	9
<i>As. proprietari</i>	16	16
<i>Operatori economici</i>	1	1

decembrie 2015

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	1	-
<i>Persoane fizice</i>	6	4
<i>As. proprietari</i>	9	8
<i>Operatori economici</i>	1	0

Procentul indicatorului este de 93.44%

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

Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
Octombrie 2015	5,307,703	30,096	0,57
Noiembrie 2015	5,301,943	41,681	0,79
Decembrie 2015	5,267,309	66,702	1,27

Procentul indicatorului este de 0.87%

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

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