

**Municipiul Bucuresti**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

CIF 26246549  
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099  
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5  
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63  
www.amrsp.com.ro



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

**Aprobat**  
**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

**RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE**  
**a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate**  
**S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. în trim. II - 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 septembrie 2015, transmis la S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr.1448/25.08.2015, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 28.08.2015, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II-2015, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 1468\28.08.2015 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

| Nr. crt.                          | Denumire indicator de performanta                                                                                                                                                              | U.M                                                                                                                                                                                                            | Trim II                                                                                   |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Aprilie                                                                                   |                                                                           | Mai                                                                                       |                                                                           | Iunie                                                                                     |                                                                           |
| 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                                                                  | 114                                                                       | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 162                                                                       | *Nr. contracte încheiate                                                                  | 149                                                                       |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nr. solicitări                                                                            | 143                                                                       | Nr. solicitări                                                                            | 176                                                                       | Nr. solicitări                                                                            | 180                                                                       |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %                                                                                                                                                                                                              | 87,50                                                                                     |                                                                           | 84,62                                                                                     |                                                                           | 88,57                                                                                     |                                                                           |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | 66,67                                                                                     |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                | 77,78                                                                                     |                                                                           | 92,42                                                                                     |                                                                           | 80,30                                                                                     |                                                                           |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                | 77,78                                                                                     |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           | 83,33                                                                                     |                                                                           |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | 85,17                                                                                     |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
| 1.1.b                             | Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      | 109                                                                       | *Nr. contracte încheiate în <10zile                                                       | 149                                                                       | *Nr. contracte încheiate în <10 zile                                                      | 142                                                                       |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nr. total de solicitări                                                                   | 114                                                                       | Nr. total de solicitări                                                                   | 162                                                                       | Nr. total de solicitări                                                                   | 149                                                                       |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %                                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                       |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                       |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           | 85,71                                                                                     |                                                                           |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                | 93,51                                                                                     |                                                                           | 89,34                                                                                     |                                                                           | 95,28                                                                                     |                                                                           |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                       |                                                                           |                                                                                           |                                                                           | 80                                                                                        |                                                                           |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | 94,12                                                                                     |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
| 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                                    | 51                                                                        | *Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale                                    | 75                                                                        |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 53                                                                        | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 57                                                                        | Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile       | 80                                                                        |
|                                   | Persoane fizice                                                                                                                                                                                | %                                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                       |                                                                           | 66,67                                                                                     |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           |
|                                   | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                       |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           |
|                                   | Agenți economici                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                | 89,80                                                                                     |                                                                           | 90,38                                                                                     |                                                                           | 95,71                                                                                     |                                                                           |
|                                   | Instituții publice                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                       |                                                                           | 100                                                                                       |                                                                           | 50                                                                                        |                                                                           |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | 91,58                                                                                     |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
| 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 | 1                                                                         | *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                                         | 1                                                                         | Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității                                         | 0                                                                         | Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității                                         | 0                                                                         |
|                                   | Menajer                                                                                                                                                                                        | %                                                                                                                                                                                                              | 100                                                                                       |                                                                           | 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                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                       |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
| 1.2                               | Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
| 1.2.a                             | Numărul de recipiente de precoatare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări                                                            |                                                                                                                                                                                                                | *Numărul de recipiente de precoatare asigurate                                            | 115                                                                       | *Numărul de recipiente de precoatare asigurate                                            | 119                                                                       | *Numărul de recipiente de precoatare asigurate                                            | 135                                                                       |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nr. total de solicitări                                                                   | 115                                                                       | Nr. total de solicitări                                                                   | 119                                                                       | Nr. total de solicitări                                                                   | 135                                                                       |
|                                   | 1,1mc menajer                                                                                                                                                                                  | %                                                                                                                                                                                                              | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 120 l menajer                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 240 l menajer                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 1,1 mc reciclabil                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 120 l reciclabil                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 240 l reciclabil                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 4 mc                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 7 mc                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | 20 mc                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           | -                                                                                         |                                                                           |
|                                   | Total trimestru                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | 100                                                                                       |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |                                                                                           |                                                                           |
|                                   | 1.2.b                                                                                                                                                                                          | Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori |                                                                                           | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate | 0                                                                                         | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate | 0                                                                                         | *Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate |
|                                   |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Numărul total de reclamații                                                               | 0                                                                         | Numărul total de reclamații                                                               | 0                                                                         | Numărul total de reclamații                                                               | 0                                                                         |
| Persoane fizice                   |                                                                                                                                                                                                | %                                                                                                                                                                                                              | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           |
| Asociații de locatari/proprietari |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           |
| Agenți economici                  |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           |
| Instituții publice                |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           | Nu este cazul                                                                             |                                                                           |

|                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |               |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Total trimestru |                                                                                                                                                                                                         | Nu este cazul                                                                            |               |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 1.2.c           | Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate                                                                                                                          | *Nr. reclamații rezolvate                                                                |               | 0             | *Nr. reclamații rezolvate                                                                |   | 0             | *Nr. reclamații rezolvate                                                                |               | 0             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nr. total reclamații                                                                     |               | 0             | Nr. total reclamații                                                                     |   | 0             | Nr. total reclamații                                                                     |               | 0             |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | %                                                                                        | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          | Nu este cazul |               |
|                 | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                                       |                                                                                          | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          |               |               |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          |               |               |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |                                                                                          | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          |               |               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | Nu este cazul |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 1.2.d           | Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                           | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile                                          |               | 0             | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile                                           |   | 0             | *Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile                                          |               | 0             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nr. total reclamații justificate                                                         |               | 0             | Nr. total reclamații justificate                                                         |   | 0             | Nr. total reclamații justificate                                                         |               | 0             |
|                 | Persoane fizice                                                                                                                                                                                         | %                                                                                        | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          | Nu este cazul |               |
|                 | Asociații de locatari /proprietari                                                                                                                                                                      |                                                                                          | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          |               |               |
|                 | Agenți economici                                                                                                                                                                                        |                                                                                          | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          |               |               |
|                 | Instituții publice                                                                                                                                                                                      |                                                                                          | Nu este cazul |               | Nu este cazul                                                                            |   | Nu este cazul |                                                                                          |               |               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | Nu este cazul |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 1.2.e           | Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                            | * Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului                         |               | 0             | * Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului                         |   | 0             | * Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului                         |               | 0             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        |               | 3             | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        |   | 4             | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        |               | 12            |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | 0                                                                                        |               | 0             |                                                                                          | 0 |               |                                                                                          |               |               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         | 0                                                                                        |               |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 1.2.f           | Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                                                       | *Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică                            |               | 0             | *Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică                            |   | 0             | *Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică                            |               | 0             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        |               | 3             | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        |   | 4             | Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale                        |               | 12            |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | 0                                                                                        |               | 0             |                                                                                          | 0 |               |                                                                                          |               |               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         | 0                                                                                        |               |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 1.2.g           | Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                                            | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                |               | 868,32        | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                |   | 296,69        | *Cantitatea de deșeuri colectate selectiv                                                |               | 291,44        |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri                                                             |               | 15.263,78     | Cantitatea totală de deșeuri                                                             |   | 11.632,39     | Cantitatea totală de deșeuri                                                             |               | 11.185,68     |
|                 | Menajer                                                                                                                                                                                                 | %                                                                                        | 5,70          |               | 2,60                                                                                     |   | 2,62          |                                                                                          |               |               |
|                 | Stradal                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          | 3,82          |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 1.2.h           | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate                                                                                               | Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                     |               | 7.156,04      | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    |   | 6.598,70      | *Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate                                    |               | 6.935,44      |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |               | 15.263,78     | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |   | 11.632,39     | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |               | 11.185,68     |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | %                                                                                        | 46,88         |               | 56,73                                                                                    |   | 62,00         |                                                                                          |               |               |
|                 | Total trimestru                                                                                                                                                                                         |                                                                                          | 54,33         |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 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                                                        |               | 14.315.118,76 | Valoarea prestației pe activități                                                        |   | 13.755.696,75 | Valoarea prestației pe activități                                                        |               | 11.380.591,30 |
|                 | Menajer                                                                                                                                                                                                 | %                                                                                        | 0             |               | 0                                                                                        |   | 0             |                                                                                          |               |               |
|                 | Stradal                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          | 0             |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
|                 | 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                              |               | 15.263,78     | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              |   | 11.632,39     | *Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract                              |               | 11.185,68     |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   |               | 15.263,78     | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   |   | 11.632,39     | Cantitatea totală de deșeuri colectată                                                   |               | 11.185,68     |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | %                                                                                        | 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                           |               | 407,44        | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           |   | 481,62        | *Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate                           |               | 160,00        |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |               | 15.263,78     | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |   | 11.632,39     | Cantitatea totală de deșeuri colectate                                                   |               | 11.185,68     |
|                 | Menajer                                                                                                                                                                                                 | %                                                                                        | 2,67          |               | 4,15                                                                                     |   | 1,44          |                                                                                          |               |               |
|                 | Stradal                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          | 2,75          |               |                                                                                          |   |               |                                                                                          |               |               |
| 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                  |               | 1             | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  |   | 0             | *Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate                  |               | 0             |
|                 |                                                                                                                                                                                                         | Nr. total de reclamații                                                                  |               | 1             | Nr. total de reclamații                                                                  |   | 0             | Nr. total de reclamații                                                                  |               | 0             |

|       |                                                                                                                                                           |                 |                                                                          |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %               | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |                 | 100                                                                      |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |                 | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 1.2.m | Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate                                                                                |                 | *Nr. reclamații justificate                                              | 1                           | *Nr. reclamații justificate                                              | 0                           | *Nr. reclamații justificate                                              | 0                           |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Nr. total de reclamații                                                  | 1                           | Nr. total de reclamații                                                  | 0                           | Nr. total de reclamații                                                  | 0                           |     |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %               | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |                 | 100                                                                      |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |                 | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 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                                         | 0                           | *Reclamații rezolvate în <2 zile                                         | 0                           | *Reclamații rezolvate în <2 zile                                         | 0                           |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Nr. total de reclamații justificate                                      | 1                           | Nr. total de reclamații justificate                                      | 0                           | Nr. total de reclamații justificate                                      | 0                           |     |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %               | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Agenți economici/menajer                                                                                                                                  |                 | 0                                                                        |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Instituții publice/stradal                                                                                                                                |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |                 | 0                                                                        |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 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     | 23.301,71                   | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 27.537,45                   | * Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile     | 22.763,42                   |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 3.971.180.15                | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 4.379.682,92                | Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor | 4.022.038.10                |     |
|       |                                                                                                                                                           | %               | 0,59                                                                     |                             | 0,63                                                                     |                             | 0,57                                                                     |                             |     |
|       |                                                                                                                                                           | Total trimestru | 0,60                                                                     |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 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                                | 2                           | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 6                           | *Numărul de reclamații privind facturarea                                | 2                           |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Numărul total de utilizatori                                             | 237.128                     | Numărul total de utilizatori                                             | 237.231                     | Numărul total de utilizatori                                             | 237.261                     |     |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %               | 0                                                                        |                             | 0                                                                        |                             | 0                                                                        |                             |     |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |                 | 0                                                                        |                             | 0                                                                        |                             | 0                                                                        |                             |     |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |                 | 0,02                                                                     |                             | 0,06                                                                     |                             | 0,02                                                                     |                             |     |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |                 | 0                                                                        |                             | 0                                                                        |                             | 0                                                                        |                             |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |                 | 0                                                                        |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 1.3.b | Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile                                                                                   |                 | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 1                           | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 4                           | *Reclamații rezolvate în< de 10 zile                                     | 2                           |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Reclamații privind facturarea                                            | 2                           | Reclamații privind facturarea                                            | 6                           | Reclamații privind facturarea                                            | 2                           |     |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           | %               | Nu este cazul                                                            |                             | 0                                                                        |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |                 | 50                                                                       |                             | 80                                                                       |                             | 100                                                                      |                             |     |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |                 | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             | Nu este cazul                                                            |                             |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |                 | 70                                                                       |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 1.3.c | Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate                                                                                       |                 | *Nr. de reclamații justificate                                           | 1                           | *Nr. de reclamații justificate                                           | 4                           | *Nr. de reclamații justificate                                           | 2                           |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 2                           | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 6                           | Nr. total reclamații privind facturarea                                  | 2                           |     |
|       |                                                                                                                                                           | %               | 50                                                                       |                             | 66,66                                                                    |                             | 100                                                                      |                             |     |
|       |                                                                                                                                                           | Total trimestru | 70                                                                       |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 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                                   | 13.110.948,21               | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 12.951.299,97               | *Valoarea totală a facturilor încasate                                   | 10.984.080,10               |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 14.315.118,76               | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 13.755.696,75               | Valoarea totală a facturilor emise                                       | 11.380.591,30               |     |
|       |                                                                                                                                                           | %               | 91,59                                                                    |                             | 94,15                                                                    |                             | 96,52                                                                    |                             |     |
|       |                                                                                                                                                           | Total trimestru | 94,08                                                                    |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
| 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                                      | 14.315.118,76               | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 13.755.696,75               | *Valoarea totală a facturilor emise                                      | 11.380.591,30               |     |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Cantitățile de servicii prestate                                         | 14.315.118,76               | Cantitățile de servicii prestate                                         | 13.755.696,75               | Cantitățile de servicii prestate                                         | 11.380.591,30               |     |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                           |                 | 33.358,42                                                                |                             | 46.574,11                                                                |                             | 31.589,66                                                                |                             |     |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                         |                 | 4.501,20                                                                 |                             | 2.504,80                                                                 |                             | 5.462,20                                                                 |                             |     |
|       | Agenți economici                                                                                                                                          |                 | 859.007,22                                                               |                             | 1.398.226,68                                                             |                             | 1.152.154,93                                                             |                             |     |
|       | Instituții publice                                                                                                                                        |                 | 4.597.427,51                                                             |                             | 2.891.308,93                                                             |                             | 2.751.674,72                                                             |                             |     |
|       | Stradal                                                                                                                                                   |                 | 8.820.824,41                                                             |                             | 9.417.082,23                                                             |                             | 7.439.709,79                                                             |                             |     |
|       | Total trimestru                                                                                                                                           |                 | 100                                                                      |                             |                                                                          |                             |                                                                          |                             |     |
|       | 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 | 361                                                                      | *Numărul de sesizari scrise | 394                                                                      | *Numărul de sesizari scrise | 433 |
|       |                                                                                                                                                           |                 | Nr. total de utilizatori                                                 | 237.128                     | Nr. total de utilizatori                                                 | 237.231                     | Nr. total de utilizatori                                                 | 237.261                     |     |

|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                   | %                                                   | 0,01                                                                                                                                                                               | 0,01                                                | 0,01                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |                                                     | 0,42                                                                                                                                                                               | 0,38                                                | 0,33                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Agenți economici                                                                                                                                                                  |                                                     | 2,96                                                                                                                                                                               | 3,15                                                | 3,35                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Instituții publice                                                                                                                                                                |                                                     | 2,61                                                                                                                                                                               | 2,21                                                | 3,51                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |                                                     | 0,01                                                                                                                                                                               | 0,01                                                | 0,01                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |                                                     | 0,50                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
| 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 | 361                                                                                                                                                                                | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile | 394                                                                                                                                                                                | *Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile | 433                                                                                                                                                                                |               |
|       |                                                                                                                                                                                   | Numărul de sesizari scrise                          | 361                                                                                                                                                                                | Numărul de sesizari scrise                          | 394                                                                                                                                                                                | Numărul de sesizari scrise                          | 433                                                                                                                                                                                |               |
|       |                                                                                                                                                                                   | %                                                   | 100                                                                                                                                                                                | 100                                                 | 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       | 1                                                                                                                                                                                  | *Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate       | 1                                                                                                                                                                                  |               |
|       |                                                                                                                                                                                   | Numărul de sesizari scrise                          | 361                                                                                                                                                                                | Numărul de sesizari scrise                          | 394                                                                                                                                                                                | Numărul de sesizari scrise                          | 433                                                                                                                                                                                |               |
|       | Persoane fizice                                                                                                                                                                   | %                                                   | 0                                                                                                                                                                                  | 1,56                                                | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Asociații de locatari/proprietari                                                                                                                                                 |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  | 0                                                   | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Agenti economici                                                                                                                                                                  |                                                     | 0,39                                                                                                                                                                               | 0                                                   | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Institutii publice                                                                                                                                                                |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  | 0                                                   | 2,33                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Stradal                                                                                                                                                                           |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  | 0,25                                                | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       | Total trimestru                                                                                                                                                                   |                                                     | 0,25                                                                                                                                                                               |                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
| 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             |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 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                                                                      | 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             |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 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 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             |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 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                                                                                                                                     | 14.315.118,76                                       | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 13.755.696,75                                       | Valoarea totală facturată aferentă activității                                                                                                                                     | 11.380.591,30 |
|       |                                                                                                                                                                                   | %                                                   | 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             |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  | 0                                                   | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  | 0                                                   | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  | 0                                                   | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |
|       |                                                                                                                                                                                   |                                                     | 0                                                                                                                                                                                  |                                                     |                                                                                                                                                                                    |                                                     |                                                                                                                                                                                    |               |

## REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

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

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, iar Raportul privind evoluția indicatorilor de performanță aferenți trimestrului II-2015, a fost întocmit conform precizărilor facute de A.M.R.S.P. și transmise operatorului.

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

În data de **08.09 .2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C . COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost facute verificari privind modul in care operatorul serviciului a intocmit bazele de date si cum a introdus in aceste baze de date, informatiile din documentele primare ale activităților specifice indicatorilor de performanta. Verificările au vizat urmatorii indicatori de performanță:

|   |                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | 1.1.c. - Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile                                      |
| - | 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                  |
| - | 1.2.a. – Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la nr. total de solicitări                                                                         |
| - | 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 utilizator, |
| - | 1.2.d.-Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare                                                                                                                    |

Operatorul serviciului , S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a prezentat in cadrul monitorizării efectuate de catre A.M.R.S.P. urmatoarele documente

|   |                                                                                                |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | Centralizator solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate trim.II-2015               |
| - | Centralizator nr. de solicitări de modificare a prevederilor contractuale aferent trim.II-2015 |
| - | Centralizator solicitări/asigurare recipiente, trim.II-2015                                    |
| - | Centralizator sesizări/reclamații, trim.II-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 pentru indicatorii de performanță prezentați mai sus, după cum urmează :

**Indicatorul 1.1.c. - Numarul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile,** pentru care prezentăm în continuare următoarele date și informații:

**Aprilie 2015**

| Categorii utilizatori       | Tipuri activități     |                    |                       |                    |                       |                    |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                             | Menajer               |                    | Stradal               |                    | Deszăpezire           |                    |
|                             | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile |
| <i>Institiții publice</i>   | 1                     | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Persoane fizice</i>      | 2                     | 2                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i> | 1                     | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Agenti economici</i>     | 49                    | 44                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Total</i>                | 53                    | 48                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |

Procentul indicatorului este de 90,57%

**Mai 2015**

| Categorii utilizatori       | Tipuri activități     |                    |                       |                    |                       |                    |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                             | Menajer               |                    | Stradal               |                    | Deszăpezire           |                    |
|                             | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile |
| <i>Institiții publice</i>   | 1                     | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Persoane fizice</i>      | 3                     | 2                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i> | 1                     | 1                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Agenti economici</i>     | 52                    | 47                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Total</i>                | 57                    | 51                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |

Procentul indicatorului este de 89,47%

**Iunie 2015**

| Categorii utilizatori       | Tipuri activități     |                    |                       |                    |                       |                    |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
|                             | Menajer               |                    | Stradal               |                    | Deszăpezire           |                    |
|                             | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile | Solicitări modificări | Rezolvate <10 zile |
| <i>Institiții publice</i>   | 3                     | 2                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Persoane fizice</i>      | 6                     | 6                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Asociații prop./loc.</i> | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Agenti economici</i>     | 70                    | 67                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |
| <i>Total</i>                | 79                    | 75                 | 0                     | 0                  | 0                     | 0                  |

Procentul indicatorului este de 93,75 %

Total trimestru solicitări de modificare a prevederilor contractuale: 189

Total trimestru solicitări rezolvate <10 zile: 175

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, din 189 solicitări de modificare a prevederilor contractuale, un număr de 175 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile, rezultând un procent de 91,58%.

**Indicatorul 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, pentru care prezentăm în continuare următoarele date și informații:**

**Aprilie 2015**

| <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Menajer</b>          |                      | <b>Stradal</b>          |                      | <b>Deszăpezire</b>      |                      |
|------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
|                              | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate |
| <i>Instituții publice</i>    | 1                       | 1                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Asociații prop/loc</i>    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Operatori economici</i>   | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |

Procentul indicatorului este de 100%

**Mai 2015**

| <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Menajer</b>          |                      | <b>Stradal</b>          |                      | <b>Deszăpezire</b>      |                      |
|------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
|                              | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate |
| <i>Instituții publice</i>    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Asociații prop/loc</i>    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Operatori economici</i>   | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |

Procentul indicatorului: Nu este cazul, întrucât în luna mai nu s-au înregistrat asemenea solicitări.

**Iunie 2015**

| <b>Categorii utilizatori</b> | <b>Menajer</b>          |                      | <b>Stradal</b>          |                      | <b>Deszăpezire</b>      |                      |
|------------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
|                              | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate | Solicitări îmbunătățire | Solicitări rezolvate |
| <i>Instituții publice</i>    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>       | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Asociații prop/loc</i>    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |
| <i>Operatori economici</i>   | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    | 0                       | 0                    |

Procentul indicatorului: Nu este cazul, întrucât în luna mai nu s-au înregistrat asemenea solicitări.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, înregistrându-se doar o solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate în trimestrul II-2015, care a fost rezolvată operativ. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator a fost înregistrată doar o singură solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate a activității prestate, putem trage concluzia că prestațiile operatorului pentru toți utilizatorii serviciilor de salubritate din zona de operare a S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.

**Indicatorul 1.2.a. - Numarul de recipiente de precolectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitări, pentru care prezentăm în continuare următoarele date și informații:**

**Aprilie 2015**

| Categorii utilizatori       | Tipuri activități |                      |                |                      |                |                      |
|-----------------------------|-------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
|                             | Menajer           |                      | Stradal        |                      | Deszăpezire    |                      |
|                             | Nr. solicitări    | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate |
| <i>Instituiții publice</i>  | 5                 | 5                    | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>      | 38                | 38                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Asociații prop./loc.</i> | 15                | 15                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Agenti economici</i>     | 57                | 57                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Total</i>                | 115               | 115                  | 0              | 0                    | 0              | 0                    |

Procentul indicatorului este de 100%

**Mai 2015**

| Categorii utilizatori       | Tipuri activități |                      |                |                      |                |                      |
|-----------------------------|-------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
|                             | Menajer           |                      | Stradal        |                      | Deszăpezire    |                      |
|                             | Nr. solicitări    | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate |
| <i>Instituiții publice</i>  | 4                 | 4                    | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>      | 36                | 36                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Asociații prop./loc.</i> | 11                | 11                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Agenti economici</i>     | 68                | 68                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Total</i>                | 119               | 119                  | 0              | 0                    | 0              | 0                    |

Procentul indicatorului este de 100%

**Iunie 2015**

| Categorii utilizatori       | Tipuri activități |                      |                |                      |                |                      |
|-----------------------------|-------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|----------------------|
|                             | Menajer           |                      | Stradal        |                      | Deszăpezire    |                      |
|                             | Nr. solicitări    | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate | Nr. solicitări | Recipiente asigurate |
| <i>Instituiții publice</i>  | 6                 | 6                    | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Persoane fizice</i>      | 56                | 56                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Asociații prop./loc.</i> | 14                | 14                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Agenti economici</i>     | 59                | 59                   | 0              | 0                    | 0              | 0                    |
| <i>Total</i>                | 135               | 135                  | 0              | 0                    | 0              | 0                    |

Procentul indicatorului este de 100%

*Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect, din 369 de recipiente solicitate, operatorul a satisfăcut în totalitate solicitările utilizatorilor și a pus la dispoziția acestora aceste 369 de recipiente solicitate.*

**Indicatorul 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 utilizator.**

La acest indicator în tot trimestrul II din anul 2015, nu s-au înregistrat la operator nicio reclamație de la nicio categorie de utilizatori, referitoare la cantitățile prestațiilor efectuate și regăsite în facturile emise către acești utilizatori. Acest fapt, relevă respectarea de către operator a obligațiilor contractuale referitoare la efectuarea prestațiilor, în cantitățile prevăzute în contractele cu utilizatorii.

**Indicatorul 1.2.d.- Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare:**

Având în vedere ca acest indicator este legat de indicatorul precedent, nu este cazul determinării unei anumite valori, atât timp cât la precedentul indicator nu s-au înregistrat reclamații.

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

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

Sorin STOICA

Virginia MIHAI

*Din partea AMRSP*

George PĂUN

Alina Călin

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

**DIRECTOR GENERAL ADJUNCT**

**Dan TUDOR**

**Din partea AMRSP**

**Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ**

**Director Servicii**

**George PĂUN**

**specialist reglementari**

**Alina Călin**

**administrator baze date**