

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in trim. I- 2016

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 mai 2016, transmis la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr.1189/12.05.2016, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor 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 10.05.2016, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2016, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 1671\09.05.2016 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICES.A. Trim I- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I					
			Ianuarie		Februarie		Martie	
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI							
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare							
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	66	*Nr. contracte încheiate	106	*Nr. contracte încheiate	120
			Nr. solicitări	84	Nr. solicitări	128	Nr. solicitări	133
	Persoane fizice	%	83,33		78,57		86,96	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100	
	Agenți economici		77,63		84		90,20	
	Instituții publice		100		66,67		100	
	Total trimestru		84,64 %					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	58	*Nr. contracte încheiate în <10zile	99	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	119
			Nr. total de solicitări	66	Nr. total de solicitări	106	Nr. total de solicitări	120
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100	
	Agenți economici		86,44		91,67		98,91	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		94,52 %					
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	39	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	48	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	69
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	42	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	83
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		92,50		94		82,05	
	Instituții publice		Nu este cazul		0		Nu este cazul	
	Total trimestru		87,64 %					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte categorii		0		0		0	
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate					
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	160	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	184	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	175
			Nr. total de solicitări	160	Nr. total de solicitări	184	Nr. total de solicitări	175
	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 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	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2
		%	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	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2
		%	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	471,73	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	341,14	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	293,38
			Cantitatea totală de deșeuri	8.339,08	Cantitatea totală de deșeuri	10.102,32	Cantitatea totală de deșeuri	11.161,72
		%	5,66		3,38		2,63	
	Total trimestru		3,74					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2.284,52	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4.714,78	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4.950,02
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.339,08	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10.102,32	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.161,72
		%	27,40		46,67		44,35	
	Total trimestru		40,37					
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	10.781.777,42	Valoarea prestației pe activități	11.548.086,83	Valoarea prestației pe activități	13.440.179,48
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	8.339,08	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	10.102,32	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11.161,72
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8.339,08	Cantitatea totală de deșeuri colectată	10.102,32	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11.161,72
		%	100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.k	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	196,20	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	245,44	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	471,10
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8.339,08	Cantitatea totală de deșeuri colectate	10.102,32	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.161,72
		%	2,35		2,43		4,22	
	Total trimestru		3,08					
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	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
		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.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	0	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			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
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	0	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			
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, totală facturată, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	Lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	27.385,48	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	24.378,08	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	42.629,07
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3.661.878,49	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3.370.107,35	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	3.623.885,83
		%	0,75		0,72		1,18	
	Total trimestru		0,89					
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatilor							
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		Numărul de reclamații privind facturarea	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	237.378	Numărul total de utilizatori	237.443	Numărul total de utilizatori	237.597
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0			
	Agenți economici		0		0			
	Instituții publice		0		0			
	Total trimestru		0					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	1	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		0		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
Total trimestru		0						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	0		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		0					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	Lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	9.665.832,67	*Valoarea totală a facturilor încasate	7.600.796,93	*Valoarea totală a facturilor încasate	12.285.952,38
			Valoarea totală a facturilor emise	10.781.777,42	Valoarea totală a facturilor emise	11.548.086,83	Valoarea totală a facturilor emise	13.440.179,48
		%	89,65		65,82		91,41	
Total trimestru		82,62						
1.3.e	Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor emise	10.781.777,42	*Valoarea totală a facturilor emise	11.548.086,83	*Valoarea totală a facturilor emise	13.440.179,48
		to	Cantitățile de servicii prestate	10.781.777,42	Cantitățile de servicii prestate	11.548.086,83	Cantitățile de servicii prestate	13.440.179,48
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Stradal		100		100			
	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	483	*Numărul de sesizari scrise	443	*Numărul de sesizari scrise	508
			Nr. total de utilizatori	237.378	Nr. total de utilizatori	237.443	Nr. total de utilizatori	237.597
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
Asociații de locatari/proprietari	0,45		0,45		0,42			

	Agenți economici		3,56	2,99	3,25			
	Instituții publice		5,88	6,45	6,94			
	Stradal		0,01	0,02	0,03			
	Total trimestru		0,60					
1.4.a*	Procentul de la lit. a) pe care il reprezinta numarul de reclamatii scrise		Reclamatii scrise	1	Reclamatii scrise	3	Reclamatii scrise	5
			Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	483	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	443	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	508
		%	0,21 %		0,78 %		0,98 %	
	Total trimestru		0,63 %					
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	483	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	443	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	508
			Numărul de sesizari scrise	483	Numărul de sesizari scrise	443	Numărul de sesizari scrise	508
		%	100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	2
			Numărul de sesizari scrise	483	Numărul de sesizari scrise	443	Numărul de sesizari scrise	508
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Institutii publice		0,21		Nu este cazul		0,39	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		0 Nu este cazul	
	Total trimestru		0,21					
	2							
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI								
2.1								
Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului								
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		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
	Total trimestru		0					
2.2								
Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare								
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	Lei	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	10.781.777,42	Valoarea totală facturată aferentă activității	11.548.086,83	Valoarea totală facturată aferentă activității	13.440.179,48
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		0	0		0		
	Stradal		0	0		0		
	Alte activități		0	0		0		
	Total trimestru		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.

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

În data de **24.05.2016**, respectiv în data de **09.06.2016**, 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 aceste monitorizări au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare, specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

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

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

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim I-2016
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul I-2016
-	Centralizator deseuri colectate/valorificate aferent trim. I-2016
-	Centralizator gestionare deseuri trim. I-2016

Scopul monitorizării a fost de a verifica informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță.

La solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a informațiilor din aceste documente care au stat la baza evaluării indicatorilor de performanță. S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	2	2	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	40	37	0	0	0	0
Total	42	39	0	0	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	93%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	2	0	0	0	0	0
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	50	47	0	0	0	0
Total	53	48	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	94%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	0 %

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Staradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	0	0	0	0	0	
Persoane fizice	5	5	0	0	0	
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	
Operatori economici	78	64	0	0	0	
Total	83	69	0	0	0	

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	82%
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Ponderea indicatorului este de 87,64%.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 178 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr 156 de solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

Nu s-au inregistrat solicitari de imbunatatire a parametrilor de calitate ai activitatii prestate.

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

Ianuarie 2016

Anuarul 2016								
Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	123	123	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	10	10	100	0	0	-	
7	5 mc	3	3	100	0	0	-	
8	7 mc	12	12	100	0	0	-	
9	10 mc	8	8	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24mc	2	2	-	0	0	-	
Total		160	160	100	0	0	-	

Februarie 2016

Februarie 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	133	133	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	16	16	100	0	0	-	
7	5 mc	8	8	100	0	0	-	
8	7 mc	17	17	100	0	0	-	
9	10 mc	8	8	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24 mc	0	0	-	0	0	-	
Total		184	184	100	0	0	-	

Martie 2016

Mar 2016

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	Nr. solicit	Asigurate	Val. ind	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	119	119	100	0	0	-	
4	1,1mc	0	0	-	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	15	15	100	0	0	-	

7	5 mc	18	18	100	0	0	-	
8	7 mc	14	14	100	0	0	-	
9	10 mc	7	7	100	0	0	-	
10	12 mc	1	1	100	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	20 mc	0	0	-	0	0	-	
14	24 mc	1	1	100	0	0	-	
Total		175	175	100	0	0	-	

Procentul indicatorului este de 100%, ceea ce înseamnă că operatorul a răspuns afirmativ la toate solicitările utilizatorilor.

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

Ianuarie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 8.339.08tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 2.284,52 tone de deseuri
Februarie 2016	dintr-o cantitate totala de de 10.102,32 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 4.714,78 tone
Martie 2016	dintr-o cantitate totala de 11.161,72 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 4.950,02 tone

Procentul indicatorului este de 40,37%

Referitor la **Indicatorul 1.2.i. Penalitatile contractuale totale aplicate de autoritatile administratiei publice locale, raportate la valoarea prestatiei, pe activitati.**

Nu au fost aplicate penalități contractuale în trimestrul I- 2016.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu au fost înregistrate reclamații privind calitatea activității prestate.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu s-au înregistrat reclamații privind facturarea în trimestrul I-2016.

Procentul indicatorului este de 0%

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

În trimestrul I- 2016 nu s-au înregistrat reclamații privind cantitățile de servicii prestate.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu s-a înregistrat nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate în trimestrul I-2016. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio 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.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observații
1	Ianuarie 2016	8.339,08	471,73	
2	Februarie 2016	10.102,32	314,14	
3	Martie 2016	11.161,72	293,38	

Procentul indicatorului este de 3,74%

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract	Observații
1	Ianuarie 2016	8.339,08	8.339,08	
2	Februarie 2016	10.102,32	10.102,32	
3	Martie 2016	11.161,72	11.161,72	

Procentul indicatorului este de 100%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A,
Sorin STOICA
Aurel DEACONU
Alexandru BUCUR
Virginia MIHAI

Din partea AMRSP
George PĂUN
Alina Călin

Din partea S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A.
DIRECTOR GENERAL
Marian NECULA

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari
Alina Călin
administrator baze date