

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul seviceiului de salubritate
S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. 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 februarie 2016, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresele nr. 1014/21.04.2016 și nr. 1210/02.06.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 19.04.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2016, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresa nr. 13318/19.04.2016, în care regăsim valori evaluate și calculate după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. Trimestrul I- 2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul 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	238	Nr. contracte încheiate	361	Nr. contracte încheiate	596	
			Nr. solicitări	239	Nr. solicitări	364	Nr. solicitări	599	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		99.40		98.80				
	Instituții publice		100		100				
	Total trimestru		99.42						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	234	Nr. contracte încheiate în <10zile	326	Nr. contracte încheiate în <10 zile	596	
			Nr. total de solicitări	239	Nr. total de solicitări	364	Nr. total de solicitări	599	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		99.40		85.14				
	Instituții publice		0		85.71				
	Total trimestru		96.71						
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	53	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	69	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	178	
			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	69	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	178	
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		100				
	Instituții publice		100		100				
	Total trimestru		100						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		Nu este cazul						
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate								
1.2.a	Numărul de recipiente de precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precollectare asigurate	196	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	642	Numărul de recipiente de precollectare asigurate	644	
			Nr. total de solicitări	196	Nr. total de solicitări	642	Nr. total de solicitări	644	
	1,1mc menajer	%	100		100		100		
	120 l menajer		100		100				
	240 l menajer		100		100				
	1,1 mc reciclabil		Nu este cazul		100				
	120 l reciclabil		100		100				
	240 l reciclabil		100		100				
	4 mc		Nu este cazul		100				
	7 mc		100		100				
	10mc		Nu este cazul		Nu este cazul				
	20mc		100		Nu este cazul				
	presscontainer		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Total trimestru		100						
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	452	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	130	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
Numărul total de reclamații		452			Numărul total de reclamații	130	Numărul total de reclamații	156	
Persoane fizice		%	100		100		100		
Asociații de locatari/proprietari			100		100				
Agenți economici			100		100				
Instituții publice			100		100				
Total trimestru			100						
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații rezolvate	452	Nr. reclamații rezolvate	130	Nr. reclamații rezolvate	156	
			Nr. total reclamații	453	Nr. total reclamații	132	Nr. total reclamații	160	

	Persoane fizice	%	100	96	96			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	98.48			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		99.06					
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	443	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	130	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	151
			Nr. total reclamații justificate	452	Nr. total reclamații justificate	130	Nr. total reclamații justificate	156
	Persoane fizice	%	96.79	100	97.33			
	Asociații de locatari /proprietari		100	100	90.91			
	Agenți economici		98.46	100	96.92			
	Instituții publice		100	100	100			
Total trimestru	98.10							
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru	Nu este cazul						
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	1,161.52	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	1,946.20	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2,276.84
			Cantitatea totală de deșeuri	13,991.97	Cantitatea totală de deșeuri	16,193.01	Cantitatea totală de deșeuri	18,656.92
	Menajer	%	8.30	12.02	12.20			
	Stradal		11.02					
Total trimestru								
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	1,314.53	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1,642.73	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1,577.96
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.991.97	Cantitatea totală de deșeuri colectate	16,193.01	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18,656.92
		%	9.39	10.14	8.46			
	Total trimestru		9.29					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități		Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale	0
			Valoarea prestației pe activități	7,924,782	Valoarea prestației pe activități	7,944,121	Valoarea prestației pe activități	8,939,034
	Menajer	%	4,838,626	5,071,941	5,342,980			
	Stradal+dezapezire		3,086,156	2,872,179	3,596,054			
	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	13.991.97	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	16,193.01	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	18,656.92
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	13.991.97	Cantitatea totală de deșeuri colectată	16,193.01	Cantitatea totală de deșeuri colectată	18,656.92
	%	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	630.00	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	960	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1020
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.991.97	Cantitatea totală de deșeuri colectate	16,193.01	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18,656.92
	Menajer	%	4.50	5.93	5.47			
	Stradal		5.34					
Total trimestru								
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	43	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	33	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	34
			Nr. total de reclamații	43	Nr. total de reclamații	33	Nr. total de reclamații	34
	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		100	100	100			
	Instituții publice		100	100	Nu este cazul			
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	43	Nr. reclamații justificate	33	Nr. reclamații justificate	34
			Nr. total de reclamații	43	Nr. total de reclamații	35	Nr. total de reclamații	35
	Persoane fizice	%	100	100	93.75			
	Asociații de locatari/proprietari		100	85.71	100			
Agenți economici	100		100	100				

	Instituții publice/stradal		100	100	Nu este cazul			
	Total trimestru		97.35					
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	39	Reclamații rezolvate în <2 zile	29	Reclamații rezolvate în <2 zile	32
			Nr. total de reclamații justificate	43	Nr. total de reclamații justificate	33	Nr. total de reclamații justificate	34
	Persoane fizice	%	90.91		100		86.67	
	Asociații de locatari/proprietari		90.91		83.33		100	
	Agenți economici/menajer		87.50		71.43		100	
	Instituții publice/stradal		100		100		Nu este cazul	
Total trimestru		90.91						
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	26,359	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	25,284	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	30,247
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4,838,626	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,071,941	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5,342,980
		%	0,54		0,50		0,57	
	Total trimestru		0,54					
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	12	Numărul de reclamații privind facturarea	14	Numărul de reclamații privind facturarea	10
			Numărul total de utilizatori	44.529	Numărul total de utilizatori	44.623	Numărul total de utilizatori	44.692
	Persoane fizice	%	0,02		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este czaul		Nu este cazul	
	Agenți economici		0,04		0,06		0,05	
	Instituții publice		0,07		0,20		Nu este cazul	
Total trimestru		0,03						
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	12	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	14	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7
			Reclamații privind facturarea	12	Reclamații privind facturarea	14	Reclamații privind facturarea	10
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		100		100		50	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
Total trimestru		91.67						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	12	Nr. de reclamații justificate	14	Nr. de reclamații justificate	10
			Nr. total reclamații privind facturarea	15	Nr. total reclamații privind facturarea	17	Nr. total reclamații privind facturarea	11
		%	80.00		82.35		90.91	
Total trimestru		83.72						
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor încasate	1,496,920	Valoarea totală a facturilor încasate	1,513,506	Valoarea totală a facturilor încasate	1,449,625
			Valoarea totală a facturilor emise	7,982,850	Valoarea totală a facturilor emise	8,004,926	Valoarea totală a facturilor emise	27,701,517
		%						
Total trimestru		43,689,293						
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	7,982,850	Valoarea totală a facturilor emise	8,004,926	Valoarea totală a facturilor emise	9,002,505
		to	Cantitățile de servicii prestate	90,849,243	Cantitățile de servicii prestate	76,229,467	Cantitățile de servicii prestate	27,701,517
	Persoane fizice	%	426,635		430,499		429,806	
			49,692		49,754		49,969	
	Asociații de locatari/proprietari		2,262,251		2,257,761		2,261,169	
			302,484		302,211		302,250	
	Agenți economici		1,721,013		1,873,282		2,063,617	
			34,280		36,744		40,092	
	Instituții publice		486,794		571,205		651,860	
			13,039		15,292		20,121	
	Stradal+dezapezire		3,086,156		2,872,179		3,596,054	
			90,449,748		75,825,466		27,289,084	
	Total trimestru-Valoarea totala a facturilor emise			24,990,281				
Total trimestru –Cantitatile de servicii prestate			194,780,227					
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	11	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	4
			Nr. total de utilizatori	44,529	Nr. total de utilizatori	44,623	Nr. total de utilizatori	44,692
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		0,07		0,04		0,04	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
Total trimestru		0,02						
1.4.b	Procentul din totalul de la lit.a) la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	10	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	6	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4
			Numărul de sesizari scrise	11	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	4
		%	90,91		100		100	
Total trimestru		95,24						

1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	11	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	6	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	4
			Numărul de sesizari scrise	11	Numărul de sesizari scrise	7	Numărul de sesizari scrise	6
	Persoane fizice	%	100		66,67		0	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		100		100		80.00	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		87,50					
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		Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	7,982,850	Valoarea totală facturată aferentă activității	8,004,926	Valoarea totală facturată aferentă activității	9,002,505
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer							
	Stradal							
	Alte activități							
	Total trimestru		0					

A. Concluzii și precizări despre informațiile din bazele de date și a formatelor 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 indicatorilor de performanță:

În perioada **12.05.2016-02.06.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare, au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare ale operatorului specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

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

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

-	Tabel rezumativ solicitări modificări contracte aferent trim I-2016
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trim. I-2016
-	Copie centralizator reclamatii/sesizari trim. I-2016
-	Copie centralizator deseuri trim. I-2016
-	Copie centralizator facturi 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.

Ca urmare a acțiunii de monitorizare, la solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a informațiilor din aceste documente și care au stat la baza evaluării indicatorilor de performanță. De asemenea s-a constatat că pe parcursul trimestrului I-2016 operatorul serviciului își respecta obligațiile față de utilizatori, și că, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformități.

S-a verificat, modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori după cum urmează :

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %
Institutii publice	1	1	100	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
Asociatii proprietari	6	6	100	1	1	100
Operatori economici	13	13	100	32	32	100
Total	20	20	100	33	33	100

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati								
	Menajer			Reciclare			Deszapezire		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare Indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	3	3	100	2	2	100	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	0	0	0	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	21	21	100	42	42	100	-	-	-
Total	24	24	100	45	45	100	-	-	-

martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Valoare indicator %
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
Asociatii proprietari	2	2	100	0	0	0
Operatori economici	58	58	100	118	100	100
Total	60	60	100	118	100	100

Pondere indicatorului este de 100%.

AMRSP

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

Ianuarie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	1350	1350	100	3000	3000	100
2	120l	76	76	100	2	2	100
3	240l	80	80	100	3	3	100
4	1.1mc	23	23	100	-	-	-
5	7mc	11	11	100	-	-	-
6	20mc	1	1	100	-	-	-
Total		1541	1541	100	3005	3005	100

Februarie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	1350	1350	100	3000	3000	100
2	120l	160	160	100	20	20	100
3	240l	318	318	100	16	16	100
4	1.1mc	73	73	100	23	23	100
5	4mc	2	2	100	-	-	-
6	7mc	30	30	100	-	-	-
Total		1933	1933	100	3059	3059	100

Martie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precolectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	1350	1350	100	8000	8000	100
2	120l	166	166	100	6	6	100
3	240l	354	354	100	31	31	100
4	1.1mc	37	37	100	15	15	100
5	4mc	3	3	100	-	-	-
6	7mc	16	16	100	-	-	-
7	20mc	16	16	100	-	-	-
Total		1942	1942	100	8052	8052	100

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2016, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si ca, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. Procentul indicatorului este de 100%.

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

Ianuarie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 13,991.97 <i>tone</i> de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,314.53 <i>tone</i> de deseuri
Februarie 2016	s-a colectat o cantitate totala 16,193.01 de <i>tone</i> de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1,642.73 <i>tone</i> de deseuri
Martie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 18,656.92 <i>tone</i> de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,577.96 <i>tone</i> de deseuri

Procentul indicatorului este de 9.29 %

Referitor la **Indicatorul-1.2.I 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;**

Ianuarie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități							
	Menajer		Reciclare		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	1	1	0	0	0	0	1	1
Persoane fizice	4	4	1	1	5	5	12	12
Asociații proprietari	9	9	0	0	1	1	1	1
Operatori economici	4	4	0	0	0	0	4	4
Total	18	18	1	1	6	6	18	18

Februarie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	0	0	1	1	0	0
Persoane fizice	7	7	1	1	5	5
Asociații proprietari	7	7	0	0	5	5
Operatori economici	5	5	2	2	0	0
Total	19	19	4	4	10	10

Martie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	8	8	3	3	4	4
Asociații proprietari	8	8	0	0	3	3
Operatori economici	8	8	0	0	0	0
Total	24	24	3	3	7	7

Pe parcursul trimestrului I-2016, operatorul de salubritate a înregistrat 110 .reclamatii privind calitatea activitati prestate, astfel incat, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatiiile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.A rezultat un procent de **100%** pentru **trimestrul I-2016**.

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

Ianuarie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1474	1	0	1	0.07
Persoane fizice	28813	7	1	8	0.02
Asociatii proprietari	2995	0	0	0	-
Operatori economici	11247	4	2	6	0.04
Total	44529	12	3	15	0.027

Februarie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1472	3	-	3	0,20
Persoane fizice	28839	4	1	5	0,01
Asociatii proprietari	2995	-	-	0	-
Operatori economici	11317	7	2	9	0,06
Total	44623	14	3	17	0,03

Martie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1476	-	-	-	-
Persoane fizice	28877	4	-	4	0,01
Asociatii proprietari	2994	-	-	-	-
Operatori economici	11345	6	1	7	0.05
Total	44692	10	1	11	0.02

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de 0,03% este unul corect, dar s-au inregistrat 36 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450.000 de locuitori.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile;**
Ianuarie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	7	7	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	4	4	100
Total	12	12	100

Februarie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	3	3	100
Persoane fizice	4	4	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	7	7	100
Total	14	14	100

Martie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	4	4	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	6	3	50
Total	10	7	70

Ponderea indicatorului este de 91,67%

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

Ianuarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Instituti publice	3	3	100	2	2	100
Persoane fizice	215	215	100	3	3	100
Asociatii proprietari	97	97	100	2	2	100
Operatori economici	104	104	100	26	26	100
Total	420	419	100	33	33	100

Februarie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Instituti publice	2	2	100	2	2	100
Persoane fizice	49	49	100	1	1	100
Asociatii proprietari	12	12	100	0	0	0
Operatori economici	47	47	100	17	17	100
Total	112	110	100	20	20	100

Martie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Instituti publice	2	2	100	3	3	100
Persoane fizice	64	64	98.44	11	11	100
Asociatii proprietari	10	10	100	1	1	100
Operatori economici	34	34	100	31	31	100
Total	114	110	99.09	46	46	100

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2016, s-au inregistrat 738 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.Cele 738 de reclamatii inregistrate, reprezinta un procent minor din totalul utilizatorilor, toate aceste reclamatii fiind rezolvate de catre operator.**Procentul indicatorului este de 100%.**

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

ianuarie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituti publice	5	5
Persoane fizice	218	211
Asociatii proprietari	99	99
Operatori economici	130	128

Februarie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituti publice	4	4
Persoane fizice	50	50
Asociatii proprietari	12	12
Operatori economici	64	64

Martie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	5	5
<i>Persoane fizice</i>	75	73
<i>Asociații proprietari</i>	11	10
<i>Operatori economici</i>	65	63

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2016 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiiile rezolvate au fost rezolvate in proportie de **98,10%**.

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

Ianuarie 2016	s-a colectat o cantitate totala 13,991,97 <i>tone</i> de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 1,161,52 <i>tone</i> de deseuri
Februarie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 16,193,01 <i>tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 1,946,20 <i>de tone de deseuri</i>
Martie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 18,656,92 <i>tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 2,276,84 <i>tone</i> de deseuri

Procentul indicatorului este de 11,02%

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

Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar(tone)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
<i>Ianuarie</i>	13,991,97	13,991,97	100
<i>februarie</i>	16,193,01	16,193,01	100
<i>martie</i>	18,656,92	18,656,92	100

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.m Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit Justificate: Ponderea indicatorului este de 97.35%**

Referitor la **Indicatorul 1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;**
ianuarie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	2	2
<i>Persoane fizice</i>	22	20
<i>As. proprietari</i>	11	10
<i>Operatori economici</i>	8	7

Februarie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	13	13
<i>As. proprietari</i>	12	10
<i>Operatori economici</i>	7	5

Martie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
-----------------------	---------------------------------------	--

Instituții publice	0	0
Persoane fizice	15	13
As. proprietari	11	11
Operatori economici	8	8

Procentul indicatorului este de 90.91%

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

Luna	Valoarea aferenta totala facturata lunar, aferenta activitatii de colectare a deseurilor	Valoarea rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	Valoare indicator %
Ianuarie 2016	4,838,626	26,359	0,54
Februarie 2016	5,071,941	25,284	0,50
Martie 2016	5,342,980	30,247	0,57

Procentul indicatorului este de 0.54%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.

Cristina POPA Sef compartiment Informare si Comunicare

Nicoleta Vrânceanu

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

**Din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE
BUCURESTI REBU S.A.**

DIRECTOR GENERAL

Ing.Gabriel RADU

DIRECTOR ECONOMIC

Bogdan DIACONU

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date

AMRSP