

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipală 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. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. II-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 august 2016, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresele nr. 1730/21.07.2016 și nr. 1935/22.08.2016, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II-2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 20.07.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul II-2016, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresa nr. 20605/20.07.2016, 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 II-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul 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	380	Nr. contracte încheiate	297	Nr. contracte încheiate	283
			Nr. solicitări	388	Nr. solicitări	313	Nr. solicitări	292
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		80		88,24		86,36	
	Agenți economici		97,43		92,78		96,67	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		96.68					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	380	Nr. contracte încheiate în <10zile	297	Nr. contracte încheiate în <10 zile	283
			Nr. total de solicitări	388	Nr. total de solicitări	313	Nr. total de solicitări	292
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		80		88,24		86,36	
	Agenți economici		97,43		92,78		96,67	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		96,68					
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	72	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	112	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	40
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	72	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	112	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	40
	Persoane fizice	%	100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate					
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	542	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	554	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	1080
			Nr. total de solicitări	542	Nr. total de solicitări	554	Nr. total de solicitări	1080
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		100		100		100	
	240 l menajer		100		100		100	
	1,1 mc reciclabil		100		100		100	
	120 l reciclabil		100		100		100	
	240 l reciclabil		100		100		100	
	4 mc		100		Nu este cazul		100	
	7 mc		100		100		100	
	10mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	20mc		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	presscontainer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	163	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	205
		Numărul total de reclamații		163	Numărul total de reclamații	205	Numărul total de reclamații	204
Persoane fizice		%	100		100		100	
Asociații de locatari/proprietari			100		100		100	
Agenți economici			100		100		100	
Instituții publice			100		100		100	
Total trimestru			100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații rezolvate	163	Nr. reclamații rezolvate	205	Nr. reclamații rezolvate	204
			Nr. total reclamații	169	Nr. total reclamații	208	Nr. total reclamații	206
	Persoane fizice	%	96,59		97,22		97,47	

	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		95,08		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		98.11					
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	158	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	190	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	194
			Nr. total reclamații justificate	163	Nr. total reclamații justificate	205	Nr. total reclamații justificate	206
	Persoane fizice	%	95,29		89,52		88,31	
	Asociații de locatari /proprietari		100		96,55		100	
	Agenți economici		98.28		95,24		98,99	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		94,76					
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	2.375,10	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.538,48	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.698,70
			Cantitatea totală de deșeuri	19.022,70	Cantitatea totală de deșeuri	18.441,54	Cantitatea totală de deșeuri	19.036,97
	Menajer	%	12,49		13,77		14,18	
	Stradal		13,47					
Total trimestru								
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1.313,02	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1.368,04	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	1.685,92
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.022,70	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18.441,54	Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.036,97
			6,90		7,42		8,86	
	Total trimestru	100	7,73					
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	8.017.700	Valoarea prestației pe activități	8.760.401	Valoarea prestației pe activități	12.108.906
	Menajer	%	5.273.772		5.226.931		5.352.166	
	Stradal+dezapezire		2.743.928		3.533.470		6.756.740	
	Total trimestru		0					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată		Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	19.022,70	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	18.441,54	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	19.036,97
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	19.022,70	Cantitatea totală de deșeuri colectată	18.441,54	Cantitatea totală de deșeuri colectată	19.036,97
		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	880,00	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1.210,78	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1.085,40
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.022,70	Cantitatea totală de deșeuri colectate	18.441,54	Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.036,97
	Menajer	%	4.63		6,57		5,70	
	Stradal		5.62					
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	24	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	22	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	43
			Nr. total de reclamații	24	Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	43
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	24	Nr. reclamații justificate	22	Nr. reclamații justificate	43
			Nr. total de reclamații	24	Nr. total de reclamații	22	Nr. total de reclamații	43
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
Instituții publice/stradal	Nu este cazul		Nu este cazul		100			

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	23	Reclamații rezolvate în <2 zile	22	Reclamații rezolvate în <2 zile	41
		Nr. total de reclamații justificate	24	Nr. total de reclamații justificate	22	Nr. total de reclamații justificate	43
	Persoane fizice	91,67		100		95,45	
	Asociații de locatari/proprietari	100		100		93,33	
	Agenți economici/menajer	100		100		100	
	Instituții publice/stradal	Nu este cazul		Nu este cazul		100	
Total trimestru		96,63					
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	26.668	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	38,383	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	24,133
		Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.273,772	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.226,931	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.352,166
	%	0,51		0,73		0,45	
	Total trimestru	0,56					
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	10	Numărul de reclamații privind facturarea	8
		Numărul total de utilizatori	44.839	Numărul total de utilizatori	45.064	Numărul total de utilizatori	44.343
	Persoane fizice	0,01		0,003		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari	Nu este cazul		0,03		0,00	
	Agenți economici	0,07		0,06		0,04	
	Instituții publice	0,14		0,07		0,00	
Total trimestru		0,02					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	9	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	9	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7
		Reclamații privind facturarea	12	Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	8
	Persoane fizice	50		100		75	
	Asociații de locatari/proprietari	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici	75		85,71		100	
	Instituții publice	100		100		Nu este cazul	
Total trimestru		83,33					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate	Nr. de reclamații justificate	12	Nr. de reclamații justificate	10	Nr. de reclamații justificate	8
		Nr. total reclamații privind facturarea	12	Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	8
	%	100		100		100	
	Total trimestru	100					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	Valoarea totală a facturilor încasate	1.628.365	Valoarea totală a facturilor încasate	1.493.695	Valoarea totală a facturilor încasate	1.511.055
		Valoarea totală a facturilor emise	8.081.109	Valoarea totală a facturilor emise	8.821.612	Valoarea totală a facturilor emise	12.171.670
	%						
	Total trimestru	29.074.392					
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	8.081.109	Valoarea totală a facturilor emise	8.821.612	Valoarea totală a facturilor emise	12.171.670
		Cantitățile de servicii prestate	162.211.216	Cantitățile de servicii prestate	98.695.805	Cantitățile de servicii prestate	201.792.225
	Persoane fizice	432.379		428.660		435.744	
		49,751		49.262,48		49.615	
	Asociații de locatari/proprietari	2,259,121		2.263.748		2.260.992	
		302.188		303.288		302.452	
	Agenți economici	2.047.820		2.044.032		2.057.184	
		38.981		38.538		39.013	
	Instituții publice	597.861		551.702		661.011	
		16.974		15.659		16.723	
	Stradal+dezapezire	2.743.928		3.533.470		6.756.740	
		161.803.322		98.289.057		201.384.421	
	Total trimestru-Valoarea totala a facturilor emise		29.074.392				
Total trimestru –Cantitatile de servicii prestate		462.699.247					
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	4	Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	6
		Nr. total de utilizatori	44,839	Nr. total de utilizatori	45,064	Nr. total de utilizatori	44,343
	Persoane fizice	0,01		0,00		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari	0,03		0,07		0,03	
	Agenți economici	Nu este cazul		0,01		Nu este cazul	
	Instituții publice	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal	Nu este cazul		Nu este cazul		0,01	
	Total trimestru	0,01					
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	4	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	4	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	6
		Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	4	Numărul de sesizari scrise	6
	%	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	4	Sesizări scrise care s-au dovedit	4	Sesizări scrise care s-au dovedit	6

					întemeiate		întemeiate	
			Numărul de sesizari scrise	7	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	7
	Persoane fizice		60		33,33		66,67	
	Asociatii de locatari/proprietari		50		100		100	
	Agenti economici	%	Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	Total trimestru				70,00			
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚĂȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțai 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	8.081.109	Valoarea totală facturată aferentă activității	8.821.612	Valoarea totală facturată aferentă activității	12.171.670
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer							
	Stradal							
	Alte activități							
	Total trimestru				0			

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

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță. Formatele tabelor bazelor de date sunt conforme, sunt cuprinzătoare și au informații complete.

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

În perioada **11.08.2016-30.08.2016**, 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.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;
-	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. I) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;

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

-	Tabel rezumativ solicitări modificări contracte aferent trimestrului II-2016
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trimestrului II-2016
-	Copie centralizator reclamatii/sesizari trimestrului II-2016
-	Copie centralizator deseuri trimestrul II-2016
-	Copie centralizator privind facturarea trimestrul II-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, realizați în perioada de referință.

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 care au stat la baza evaluării indicatorilor de performanță. De asemenea s-a constatat că pe parcursul trimestrului II-2016 operatorul serviciului își respecta obligațiile față de utilizatori, și că, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformități majore.

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**

Aprilie 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	1	1	100
Asociatii proprietari	3	3	100	0	0	0
Operatori economici	31	31	100	36	36	100
Total	35	35	100	37	37	100

Mai 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	1	1	100	0	0	0	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	1	1	100	7	7	100	-	-	-
Operatori economici	43	43	100	60	60	100	-	-	-
Total	45	45	100	67	67	100	-	-	

Iunie 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	1	1	100	0	0	0
Operatori economici	14	14	100	25	25	100
Total	15	15	100	25	25	100

Ponderea indicatorului este de 100%.

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.

Aprilie 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	173	173	100	2	2	100
3	240l	253	253	100	35	35	100
4	1.1mc	26	26	100	19	19	100
5	4mc	1	1	100	-	-	-
6	7mc	33	33	100	-	-	-
Total		1836	1836	100	3056	3056	100

Mai 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	5000	5000	100
2	120l	150	150	100	3	3	100
3	240l	274	274	100	26	26	100
4	1.1mc	65	65	100	23	23	100
5	20mc	1	1	100	-	-	-
6	7mc	12	12	100	-	-	-
Total		1852	1852	100	5052	5052	100

Iunie 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	5000	5000	100
2	120l	210	210	100	2	2	100
3	240l	717	717	100	25	25	100
4	1.1mc	104	104	100	15	15	100
5	4mc	1	1	100	-	-	-
6	7mc	6	6	100	-	-	-
Total		2388	2388	100	5042	5042	100

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului II-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.

Aprilie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19.022,70 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1.313,02 tone de deseuri
Mai 2016	s-a colectat o cantitate totala 18,441.54 de tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1.368,04 tone de deseuri
Iunie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19,036,97 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1,685.92 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 7,73 %

Referitor la **Indicatorul-1.2.1 Numarul de reclamatii rezolvate privind calitatea de activitati prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind calitatea activitatii prestate, pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;**

Aprilie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități							
	Menajer		Reciclare		Stradal		Deszapezire	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	0	0	0	0	0	0	-	-
Persoane fizice	4	4	1	1	7	7	-	-
Asociații proprietari	5	5	0	0	4	4	-	-
Operatori economici	1	1	2	2	0	0	-	-
Total	10	10	3	3	11	11	-	-

Mai 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	7	7	0	0	1	1
Asociații proprietari	3	3	0	0	4	4
Operatori economici	6	6	1	1	0	0
Total	16	16	1	1	5	5

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	1	1	0	0	0	0
Persoane fizice	3	3	3	3	16	16
Asociații proprietari	5	5	1	1	9	9
Operatori economici	5	5	0	0	0	0
Total	14	14	4	4	25	25

Pe parcursul trimestrului II-2016, operatorul de salubritate a înregistrat **89** reclamatii privind calitatea activitatii prestate, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1473	2	0	2	0.14
Persoane fizice	28937	2	0	2	0.01
Asociatii proprietari	3000	0	0	0	-
Operatori economici	11429	8	0	8	0.07
Total	44839	12	0	12	0.03

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1483	1	0	1	0,07
Persoane fizice	29034	1	0	1	0,00
Asociatii proprietari	3006	1	0	1	0,03
Operatori economici	11541	7	0	7	0,06
Total	45064	10	0	10	0,02

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1480	0	0	0	-
Persoane fizice	28494	4	0	4	0,01
Asociatii proprietari	3007	0	0	0	-
Operatori economici	11362	4	0	4	0,04
Total	44343	8	0	8	0,02

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

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

Aprilie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	2	2	100
Persoane fizice	2	1	50
Asociatii proprietari	0	0	-
Operatori economici	8	6	75
Total	12	9	75

Mai 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	1	1	100
Asociatii proprietari	1	1	100
Operatori economici	7	6	85,71
Total	10	9	90

Iunie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	0	0	-
Persoane fizice	4	3	75
Asociatii proprietari	0	0	-
Operatori economici	4	4	100
Total	8	7	87,50

Ponderea indicatorului este de 83,33%

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;**

Aprilie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	1	1	100	8	8	100
Persoane fizice	69	69	100	16	16	100
Asociatii proprietari	11	11	100	0	0	0
Operatori economici	37	36	100	22	22	100
Total	163	163	100	46	46	100

Mai 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	5	5	100	3	3	100
Persoane fizice	97	97	100	8	8	100
Asociatii proprietari	26	26	100	3	3	100
Operatori economici	42	42	100	21	21	100
Total	170	170	100	35	35	100

Iunie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	2	2	100	3	3	100
Persoane fizice	59	59	100	18	18	100
Asociatii proprietari	18	18	100	5	5	100
Operatori economici	64	64	100	35	35	100
Total	143	143	100	61	61	100

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim II-2016, s-au inregistrat 572 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 572 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;**
aprilie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituti publici</i>	9	9
<i>Persoane fizice</i>	85	81
<i>Asociatii proprietari</i>	11	11
<i>Operatori economici</i>	58	57

Mai 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituti publici</i>	8	8
<i>Persoane fizice</i>	105	94
<i>Asociatii proprietari</i>	29	28
<i>Operatori economici</i>	63	60

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituii publice</i>	5	5
<i>Persoane fizice</i>	77	68
<i>Asociatii proprietari</i>	23	23
<i>Operatori economici</i>	99	98

Faptul ca pe parcursul trimestrului II-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 reclamatii rezolvate au fost rezolvate in proportie de **94,76%**.

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

Aprilie 2016	s-a colectat o cantitate totala 19.022,70 <i>tone</i> de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 2.375,10 <i>tone</i> de deseuri
Mai 2016	s-a colectat o cantitate totala de 18.441,54 <i>tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 2.538,48 <i>de tone de deseuri</i>
Iunie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19.036,97 <i>tone</i> de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 2.698,70 <i>tone</i> de deseuri

Procentul indicatorului este de 13,47%

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(tona)	Cantitatea totala de deseuri colectate lunar pe baza de contract	Valoare indicator %
Aprilie	19.022,70	19.022,70	100
mai	18.441,54	18.441,54	100
iunie	19.036,97	19.036,97	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 100%**

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

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituii publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	12	11
<i>As. proprietari</i>	9	9
<i>Operatori economici</i>	3	3

Mai 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituii publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	8	8
<i>As. proprietari</i>	7	7
<i>Operatori economici</i>	7	7

Iunie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituii publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	22	21
<i>As. proprietari</i>	15	14
<i>Operatori economici</i>	5	5

Procentul indicatorului este de 96.63%

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 %
Aprilie 2016	5.273,772	26.668	0,51
Mai 2016	5.226,931	38.383	0,73
Iunie 2016	5.352,166	24.133	0,45

Procentul indicatorului este de 0.56%

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