

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. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. III-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 octombrie 2016, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresele nr. 2437/26.10.2016 și nr. 2596/11.11.2016, 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 III-2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 25.10.2016, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-2016, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresa nr. 28993/21.10.2016, 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 III-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul III					
			Iulie		August		Septembrie	
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	363	Nr. contracte încheiate	392	Nr. contracte încheiate	364
			Nr. solicitări	370	Nr. solicitări	400	Nr. solicitări	368
	Persoane fizice	%	100		100		99,25	
	Asociații de locatari/proprietari		90		100		100	
	Agenți economici		96,98		96,83		98,65	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		98.33					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	363	Nr. contracte încheiate în <10zile	389	Nr. contracte încheiate în <10 zile	362
			Nr. total de solicitări	370	Nr. total de solicitări	400	Nr. total de solicitări	368
	Persoane fizice	%	100		100		99	
	Asociații de locatari/proprietari		90		100		100	
	Agenți economici		96,98		95,63		98,20	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		97,89					
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	56	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	97	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	89
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	56	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	97	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	89
	Persoane fizice	%	100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		Nu este cazul		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	722	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	664	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	751
			Nr. total de solicitări	722	Nr. total de solicitări	664	Nr. total de solicitări	751
	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		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	7 mc		100		Nu este cazul		100	
	10mc		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	20mc		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	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	213	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	211
Numărul total de reclamații		213			Numărul total de reclamații	211	Numărul total de reclamații	229
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	213	Nr. reclamații rezolvate	211	Nr. reclamații rezolvate	229
			Nr. total reclamații	217	Nr. total reclamații	212	Nr. total reclamații	235
	Persoane fizice	%	98,78		100		96	

	Asociații de locatari/proprietari		97	100	100			
	Agenți economici		97,83	99	99			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		98,34					
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	205	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	201	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	214
			Nr. total reclamații justificate	213	Nr. total reclamații justificate	211	Nr. total reclamații justificate	229
	Persoane fizice	%	91,36		92,73		91,07	
	Asociații de locatari /proprietari		100		95,45		92,31	
	Agenți economici		98,89		98,55		96,30	
	Instituții publice		100		100		100	
		Total trimestru		94,95				
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	1	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	1	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	2	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
			Nu este cazul		50		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	2	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 selective(to)	2.273,32	Cantitatea de deșeuri colectate selective	1.986,46	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.762,80
			Cantitatea totală de deșeuri(to)	19.097,35	Cantitatea totală de deșeuri(to)	19.985,17	Cantitatea totală de deșeuri(to)	19.871,28
			11,90		9,94		13,90	
		Menajer	%					
	Stradal							
	Total trimestru		11,91					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	1.747,67	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	1.722,20	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	2.005,14
			Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	19.097,35	Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	19.985,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	19.871,28
			9,15		8,62		10,09	
		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	8.666.331	Valoarea prestației pe activități	5.169.444	Valoarea prestației pe activități	5.320.979
			5.191.026		5.152.908		5.300.455	
		Stradal+dezapezire	%	3.475.305		16.536		20.524
	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	19.097,35	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	19.985,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	19.871,28
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	19.097,35	Cantitatea totală de deșeuri colectată	19.985,17	Cantitatea totală de deșeuri colectată	19.871,28
			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	984,00	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	862,40	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	902,00
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.097,35	Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.985,17	Cantitatea totală de deșeuri colectate	19.871,28
			5,15		4,32		4,54	
		Menajer	%					
	Stradal							
	Total trimestru		4,66					
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	47	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	26
			Nr. total de reclamații	43	Nr. total de reclamații	47	Nr. total de reclamații	26
	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		Nu este cazul	
			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	47	Nr. reclamații justificate	26
			Nr. total de reclamații	43	Nr. total de reclamații	47	Nr. total de reclamații	26
	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		Nu este cazul	

Total trimestru		100							
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		Reclamații rezolvate în <2 zile	38	Reclamații rezolvate în <2 zile	42	Reclamații rezolvate în <2 zile	24	
			Nr. total de reclamații justificate	43	Nr. total de reclamații justificate	47	Nr. total de reclamații justificate	26	
	Persoane fizice	%	90		77,78		100		
	Asociații de locatari/proprietari		88,89		100		90,91		
	Agenți economici/menajer		80		75		75		
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	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	29.100	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	26.266	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	40.796	
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.191.026	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.152.908	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.300.455	
		%	0,56		0,51		0,77		
	Total trimestru		0,61						
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	12	Numărul de reclamații privind facturarea	8	
			Numărul total de utilizatori	44.202	Numărul total de utilizatori	43.336	Numărul total de utilizatori	43.293	
	Persoane fizice	%	0,004		0,004		0,00		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		0,00		
	Agenți economici		0,09		0,07		0,06		
	Instituții publice		0,07		0,20		Nu este cazul		
	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	12	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	12	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8	
			Reclamații privind facturarea	12	Reclamații privind facturarea	10	Reclamații privind facturarea	8	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		100		100		Nu este cazul		
	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	12	Nr. de reclamații justificate	8	
		%	Nr. total reclamații privind facturarea	16	Nr. total reclamații privind facturarea	14	Nr. total reclamații privind facturarea	8	
		75		85,71		100			
	Total trimestru		84,21						
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	1.623.835	Valoarea totală a facturilor încasate	1.661.669	Valoarea totală a facturilor încasate	1.647.429	
			Valoarea totală a facturilor emise	8.729.840	Valoarea totală a facturilor emise	5.232.423	Valoarea totală a facturilor emise	5.382.480	
		%							
	Total trimestru		19.344.744						
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	8.729.840	Valoarea totală a facturilor emise	5.232.423	Valoarea totală a facturilor emise	5.382.480	
			Cantitățile de servicii prestate	118.954.145	Cantitățile de servicii prestate	418.411	Cantitățile de servicii prestate	423.213	
	Persoane fizice		433.096		430.072		434.507		
			49.854		50.039,04		50.495		
	Asociații de locatari/proprietari		2.260.743		2.263.573		2.266.332		
			302.801		303.385		304.197		
	Agenți economici		2.054.313		2.043.100		2.079.114		
			38.925		38.914		39.468		
	Instituții publice		506.383		479.142		582.004		
			15.088		13.963		14.858		
	Stradal+dezapezire		3.475.305		16.536		20.524		
			118.547.478		12.110		14.195		
	Total trimestru-Valoarea totala a facturilor emise			19.344.744					
	Total trimestru –Cantitatile de servicii prestate			119.795.769					
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	2	Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	1	
			Nr. total de utilizatori	43.202	Nr. total de utilizatori	43.336	Nr. total de utilizatori	43.293	
	Persoane fizice	%	0,00		0,01		0,00		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		0,00		Nu este cazul		
	Agenți economici		0,01		0,02		Nu este cazul		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	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	2	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	5	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	1	
			Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	5	Numărul de sesizari scrise	1	
		%	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	2	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiat	5	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiat	1	

			Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	3
	Persoane fizice	%	100		100		33,33	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		0	
	Agenti economici		100		67		Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		0	
	Total trimestru		72,73					
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	4	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		4					
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	8.729.840	Valoarea totală facturată aferentă activității	5.232.423	Valoarea totală facturată aferentă activității	5.382.480
		%	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 **10.11.2016-22.11.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare, au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare ale operatorului specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

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

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

-	Tabel rezumativ solicitări modificări contracte aferent trimestrului III-2016
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trimestrului III-2016
-	Copie centralizator reclamații/sesizări trimestrului III-2016
-	Copie centralizator deseuri trimestrul III-2016
-	Copie centralizator privind facturarea trimestrul III-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 III-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.**

Iulie 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	1	1	100
Persoane fizice	0	0	0	1	1	100
Asociatii proprietari	2	2	100	1	1	100
Operatori economici	19	19	100	32	32	100
Total	21	21	100	35	35	100

August 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	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	4	4	100	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	25	25	100	67	67	100	-	-	-
Total	29	29	100	68	68	100	-	-	

Septembrie 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	3	3	100
Persoane fizice	1	1	100	0	0	0
Asociatii proprietari	6	6	100	4	4	100
Operatori economici	21	21	100	54	54	100
Total	28	28	100	61	61	100

Ponderea indicatorului este de 100%.

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

Iulie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precollectare	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	171	171	100	6	6	100
3	240l	448	448	100	23	23	100
4	1.1mc	42	42	100	19	19	100
5	4mc	-	-	-	-	-	-
6	7mc	13	13	100	-	-	-
Total		2024	2024	100	5048	5048	100

August 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precollectare	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	9600	9600	100
2	120l	212	212	100	2	2	100
3	240l	325	325	100	39	39	100
4	1.1mc	59	59	100	14	14	100
5	4mc	1	1	100	-	-	-
6	7mc	12	12	100	-	-	-
Total		1959	1959	100	9655	9655	100

Septembrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de precollectare	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	9600	9600	100
2	120l	205	205	100	3	3	100
3	240l	443	443	100	16	16	100
4	1.1mc	59	59	100	12	12	100
5	7mc	11	11	100	-	-	-
6	10mc	1	1	100	-	-	-
7	20mc	1	1	100	-	-	-
Total		2070	2070	100	9631	9631	100

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

Iulie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19.097,35 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1.747,67 tone de deseuri
August 2016	s-a colectat o cantitate totala 19.985,17 de tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1.722,70 tone de deseuri
Septembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19,871,28 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 2.005,14 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 9,29 %

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;**

Julie 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	1	1	0	0	19	19
Asociații proprietari	9	9	1	1	8	8
Operatori economici	3	3	1	1	1	1
Total	13	13	2	2	28	28

August 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	10	10	2	2	6	6
Asociații proprietari	10	10	0	0	15	15
Operatori economici	3	3	0	0	1	1
Total	23	23	2	2	22	22

Septembrie 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	3	3	0	0	8	8
Asociații proprietari	1	1	0	0	10	10
Operatori economici	1	1	3	3	0	0
Total	5	5	3	3	18	18

Pe parcursul trimestrului III-2016, operatorul de salubritate a înregistrat **116** reclamatii privind calitatea activitatii prestate, toate reclamatii 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;**

Julie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1476	1	-	1	0,07
Persoane fizice	27330	1	-	1	0,004
Asociatii proprietari	3030	-	-	-	-
Operatori economici	11366	10	4	10	0,09
Total	43202	12	4	12	0,0278

August 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1474	3	-	3	0,20
Persoane fizice	27427	1	-	1	0,004
Asociatii proprietari	3037	-	-	0	-
Operatori economici	11398	8	2	10	0,07
Total	43336	12	2	14	0,028

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1475	-	-	0	-
Persoane fizice	27347	1	-	1	0,004
Asociatii proprietari	3056	-	-	0	-
Operatori economici	11406	7	-	7	0,06
Total	43293	8	-	8	0,02

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,02%** este unul corect. S-au inregistrat 32 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;**

Julie 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	-	-	-
Operatori economici	10	10	100
Total	12	12	100

August 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	3	3	100
Persoane fizice	1	1	100
Asociatii proprietari	-	-	0
Operatori economici	8	8	100
Total	12	12	100

Septembrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	1	1	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	7	7	100
Total	8	8	100

Ponderea indicatorului este de 100 %

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;**

Iulie 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 %
Instituti publice	4	4	100	6	6	100
Persoane fizice	73	73	100	8	8	100
Asociatii proprietari	31	31	100	1	1	100
Operatori economici	49	49	100	41	41	100
Total	213	213	100	56	56	100

August 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 %
Instituti publice	5	5	100	5	5	100
Persoane fizice	99	99	100	11	11	100
Asociatii proprietari	20	20	100	2	2	100
Operatori economici	47	47	100	22	22	100
Total	171	171	100	40	40	100

Septembrie 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 %
Instituti publice	7	7	100	3	3	100
Persoane fizice	87	87	100	25	25	100
Asociatii proprietari	22	22	100	4	4	100
Operatori economici	64	64	100	17	17	100
Total	180	180	100	49	49	49

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim III-2016, s-au inregistrat 653 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 653 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;**

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr. total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituti publice	10	10
Persoane fizice	81	74
Asociatii proprietari	32	32
Operatori economici	90	89

August 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr. total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituti publice	10	10
Persoane fizice	110	102
Asociatii proprietari	22	21
Operatori economici	69	68

Septembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituii publice</i>	10	10
<i>Persoane fizice</i>	112	102
<i>Asociatii proprietari</i>	26	24
<i>Operatori economici</i>	81	78

Faptul ca pe parcursul trimestrului III-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 **94,95%**.

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

Iulie 2016	s-a colectat o cantitate totala 19.097,35 tone de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 2.273,32 tone de deseuri
August 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19.985,17 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 1.986,46 de tone de deseuri
Septembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 19.871,28 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 2.762,80 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 11,91%

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 %
Iulie 2016	19.097,35	19.097,35	100
August 2016	19.985,17	19.985,17	100
Septembrie 2016	19.871,28	19.871,28	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;**

Iulie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituii publice</i>	-	-
<i>Persoane fizice</i>	20	18
<i>As. proprietari</i>	18	16
<i>Operatori economici</i>	5	4

August 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituii publice</i>	-	-
<i>Persoane fizice</i>	18	14
<i>As. proprietari</i>	25	25
<i>Operatori economici</i>	4	3

Septembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituii publice</i>	-	-
<i>Persoane fizice</i>	11	11
<i>As. proprietari</i>	11	10
<i>Operatori economici</i>	4	3

Procentul indicatorului este de 89.66%

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 %
Iulie 2016	5.191,026	29.110	0,56
August 2016	5.152,908	26.266	0,51
Septembrie 2016	5.300,455	40.796	0,77

Procentul indicatorului este de 0.61%

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