

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX06099
Trezoreria Sector 5, Bucuresti

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



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. IV-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 2017, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresele nr. 207/25.01.2017 și nr.390/13.02.2017, 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 IV-2016, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 25.01.2017, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2016, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresa nr. 5269/06.01.2017, 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 IV-2016

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul IV					
			Octombrie		Noiembrie		Decembrie	
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	274	Nr. contracte încheiate	298	Nr. contracte încheiate	212
			Nr. solicitări	275	Nr. solicitări	312	Nr. solicitări	216
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		86	
	Agenți economici		99,45		93,55		97,78	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		97.63					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	274	Nr. contracte încheiate în <10zile	298	Nr. contracte încheiate în <10 zile	212
			Nr. total de solicitări	275	Nr. total de solicitări	312	Nr. total de solicitări	216
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		86	
	Agenți economici		99,45		93,55		97,78	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		97,63					
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	59	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	114	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	37
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	59	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	114	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	37
	Persoane fizice	%	100		100		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	1296	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	652	Numărul de recipiente de precolectare asigurate	554
			Nr. total de solicitări	1296	Nr. total de solicitări	652	Nr. total de solicitări	554
	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		100		Nu este cazul	
	7 mc		100		100		Nu este cazul	
	10mc		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	20mc		Nu este cazul		Nu este cazul		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	241	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	156
Numărul total de reclamații		241			Numărul total de reclamații	156	Numărul total de reclamații	124
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	241	Nr. reclamații rezolvate	156	Nr. reclamații rezolvate	124
			Nr. total reclamații	249	Nr. total reclamații	164	Nr. total reclamații	125
	Persoane fizice	%	96,55		92,78		98,48	

	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		98,44		100		100	
	Instituții publice		60		66,67		100	
	Total trimestru		96,84					
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	223	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	152	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	122
			Nr. total reclamații justificate	241	Nr. total reclamații justificate	156	Nr. total reclamații justificate	124
	Persoane fizice	%	88,29		96,67		96,88	
	Asociații de locatari /proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		95,24		96,30		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		95,39					
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	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1	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	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1	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)	4.741,32	Cantitatea de deșeuri colectate selective	3.305,72	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	2.257,65
			Cantitatea totală de deșeuri(to)	22.242,66	Cantitatea totală de deșeuri(to)	21.881,31	Cantitatea totală de deșeuri(to)	17.952,36
	Menajer	%	21,32		15,11		12,58	
	Stradal		16,60					
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)	814,00	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	1.510,55	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	1.563,38
			Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	22.242,66	Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	21.881,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	17.952,36
		%	3,66		6,90		8,71	
	Total trimestru		6,26					
1.2.i	Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației pe activități	lei	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	5.457.368	Valoarea prestației pe activități	9.050.203	Valoarea prestației pe activități	8.560.290
	Menajer	%	5.446.695		5.478.047		5.245.685	
	Stradal+dezapezire		10.673		3.572.157		3.314.605	
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	22.242,66	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	21.881,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	17.952,36
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	22.242,66	Cantitatea totală de deșeuri colectată	21.881,31	Cantitatea totală de deșeuri colectată	17.952,36
		%	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	893,20	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	836,00	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	814,00
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	22.242,66	Cantitatea totală de deșeuri colectate	21.881,31	Cantitatea totală de deșeuri colectate	17.952,36
	Menajer	%	4,02		3,82		4,53	
	Stradal		4,10					
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	41	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	65	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	23
			Nr. total de reclamații	41	Nr. total de reclamații	65	Nr. total de reclamații	23
	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	41	Nr. reclamații justificate	65	Nr. reclamații justificate	23
			Nr. total de reclamații	41	Nr. total de reclamații	65	Nr. total de reclamații	23
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice/stradal		100		100		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	33	Reclamații rezolvate în <2 zile	62	Reclamații rezolvate în <2 zile	17	
			Nr. total de reclamații justificate	41	Nr. total de reclamații justificate	65	Nr. total de reclamații justificate	23	
	Persoane fizice	%	80,95		100		75		
	Asociații de locatari/proprietari		87,50		94,59		70		
	Agenți economici/menajer		50		75		80		
	Instituții publice/stradal		50		100		Nu este cazul		
	Total trimestru		86,82						
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	47.208	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	103.018	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	45.347	
	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor		5.446.695	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.478.047	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5.245.685		
		%	0,87		1,88		0,86		
	Total trimestru		1,21						
1.3	Facturarea si incasarea contravalorii prestatiilor								
1.3.a	Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori		Numărul de reclamații privind facturarea	8	Numărul de reclamații privind facturarea	7	Numărul de reclamații privind facturarea	7	
			Numărul total de utilizatori	43.333	Numărul total de utilizatori	43.376	Numărul total de utilizatori	43.091	
	Persoane fizice	%	0,01		0,02		0,01		
	Asociații de locatari/proprietari		0,10		Nu este cazul		0,03		
	Agenți economici		0,03		0,02		0,04		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		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	7	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	7	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	6	
			Reclamații privind facturarea	8	Reclamații privind facturarea	7	Reclamații privind facturarea	7	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		100		
	Agenți economici		66,67		100		75		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Total trimestru		90,91						
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	8	Nr. de reclamații justificate	7	Nr. de reclamații justificate	7	
		%	Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	10	Nr. total reclamații privind facturarea	9	
			80		70		77,78		
	Total trimestru		75,86						
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	1.672.243	Valoarea totală a facturilor încasate	1.632.839	Valoarea totală a facturilor încasate	1.773.873	
			Valoarea totală a facturilor emise	5.521.518	Valoarea totală a facturilor emise	9.119.916	Valoarea totală a facturilor emise	8.630.226	
		%							
	Total trimestru		23.271.660						
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	5.521.518	Valoarea totală a facturilor emise	9.119.916	Valoarea totală a facturilor emise	8.630.226	
		to	Cantitățile de servicii prestate	440.629	Cantitățile de servicii prestate	122.624.933	Cantitățile de servicii prestate	103.693.375	
	Persoane fizice	%	437.455		426.163		428.576		
			50.414		50.366,00		50.344		
	Asociații de locatari/proprietari		2.270.964		2.256.764		2.258.705		
			305.025		303.586		303.466		
	Agenți economici		2.075.114		2.109.449		1.961.631		
			39.554		40.407		38.088		
	Instituții publice		736.544		766.089		672.061		
			21.635		23.107		20.857		
	Stradal+dezapezire		1.440		3.561.450		3.309.253		
			24.000		122.207.467		103.280.620		
	Total trimestru-Valoarea totala a facturilor emise			23.271.660					
	Total trimestru –Cantitatile de servicii prestate			226.758.937					
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	6	Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	3	
			Nr. total de utilizatori	43.333	Nr. total de utilizatori	43.376	Nr. total de utilizatori	43.091	
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01		
	Asociații de locatari/proprietari		0,07		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		0,01		
	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	6	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	2	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	3	
			Numărul de sesizari scrise	6	Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	3	
		%	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	6	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiat	2	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiat	3	
			Numărul de sesizari scrise	8	Numărul de sesizari scrise	2	Numărul de sesizari scrise	3	

	Persoane fizice	%	80	100	100			
	Asociatii de locatari/proprietari		66,67	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Agenti economici		Nu este cazul	Nu este cazul	100			
	Institutii publice		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		84,62					
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	lei	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității	5.521.518	Valoarea totală facturată aferentă activității	9.119.916	Valoarea totală facturată aferentă activității	8.630.226
	Total trimestru	%	0		0		0	
			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 **02.02.2017-16.02.2017**, 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 trimestrului IV-2016
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trimestrului IV-2016
-	Copie centralizator reclamații/sesizări trimestrului IV-2016
-	Copie centralizator deseuri trimestrul IV-2016
-	Copie centralizator privind facturarea trimestrul IV-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 IV-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 din punct de vedere al documentelor primare de lucru utilizate de operator în activitatea sa zilnică, lunară sau trimestrială.

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.**

Octombrie 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	1	1	100	-	-	-
Persoane fizice	1	1	100	0	0	0	-	-	-
Asociatii proprietari	3	3	100	1	1	100	-	-	-
Operatori economici	16	16	100	33	33	100	3	3	100
Total	21	21	100	35	35	100	3	3	100

Noiembrie 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	2	2	100	-	-	-	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100	-	-	-	-	-	-
Asociatii proprietari	1	1	100	-	-	-	-	-	-
Operatori economici	23	23	100	86	86	100	-	-	-
Total	28	28	100	86	86	100	-	-	-

Decembrie 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	-	-	-	-
Persoane fizice	0	0	-	-	-	-
Asociatii proprietari	2	2	100	-	-	-
Operatori economici	15	15	100	20	20	100
Total	17	17	100	20	20	100

Ponderea indicatorului este de 100%.

AMRSP

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

Octombrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de pre colectare	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	117	117	100	117	117	100
3	240l	467	467	100	467	467	100
4	1.1mc	60	60	100	60	60	100
5	4mc	6	6	100			
6	7mc	2	2	100			
Total		2002	2002	100	10244	10244	100

Noiembrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de pre colectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	7350	7350	100	9600	9600	100
2	120l	140	140	100	5	5	100
3	240l	379	379	100	4	4	100
4	1.1mc	103	103	100	16	16	100
5	4mc	1	1	100	-	-	-
6	7mc	4	4	100	-	-	-
Total		7977	7977	100	9625	9625	100

Decembrie 2016

Nr.crt	Tipodimensiuni de recipiente de pre colectare	Menajer			Reciclabil		
		Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator	Nr. total recipiente solicitate	Nr.recipiente asigurate	Valoare indicator
1	saci	7350	7350	100	9600	9600	100
2	120l	94	94	100	5	5	100
3	240l	391	391	100	15	15	100
4	1.1mc	36	36	100	13	13	100
5	7mc	-	-	-	-	-	-
6	10mc	-	-	-	-	-	-
7	20mc	-	-	-	-	-	-
Total		7871	7871	100	9633	9633	100

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

Octombrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 22.242,66 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 814 tone de deseuri
Noiembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala 21.881,31 de tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata 1.510,50 tone de deseuri
Decembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 17.952,36 tone de deseuri, din care a fost sortata si valorificata o cantitate de 1.563,38 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 6,26 %

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;**

Octombrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	1	1	0	0	1	1
Persoane fizice	8	8	10	10	3	3
Asociații proprietari	2	2	0	0	14	14
Operatori economici	0	0	2	2	0	0
Total	11	11	12	12	18	18

Noiembrie 2016

Categorii utilizatori	Tipuri de activități					
	Menajer		Reciclare		Stradal	
	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate	Reclamatii	Rezolvate
Instituții publice	0	0	0	0	1	1
Persoane fizice	5	5	5	5	13	13
Asociații proprietari	2	2	1	1	34	34
Operatori economici	2	2	0	0	2	2
Total	9	9	6	6	50	50

Decembrie 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	2	2	3	3
Asociații proprietari	3	3	2	2	5	5
Operatori economici	1	1	3	3	1	1
Total	7	7	7	7	9	9

Pe parcursul trimestrului IV-2016, operatorul de salubritate a înregistrat **129** 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 rezolvate privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;**

Octombrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1477	-	-	-	-
Persoane fizice	27406	2	1	2	0,01
Asociatii proprietari	3073	3	-	3	0,10
Operatori economici	11377	3	1	3	0,03
Total	43333	8	2	10	0,0278

Noiembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1476	-	1	1	-
Persoane fizice	27443	5	-	5	0,02
Asociatii proprietari	3073	-	-	0	-
Operatori economici	11384	2	2	4	0,02
Total	43376	7	3	10	0,02

Decembrie 2016

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1472	-	-	-	-
Persoane fizice	27220	2	-	2	0,01
Asociatii proprietari	3072	1	-	1	0,03
Operatori economici	11327	4	2	6	0,04
Total	43091	7	2	9	0,08

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,02%** este unul corect. S-au inregistrat 29 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;**

Octombrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100
Asociatii proprietari	3	3	100
Operatori economici	3	2	66,67
Total	8	7	87,50

Noiembrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	5	5	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	2	2	100
Total	7	7	100

Decembrie 2016

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100
Asociatii proprietari	1	1	100
Operatori economici	4	3	75
Total	7	6	85,71

Ponderea indicatorului este de 90,91 %

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;**

Octombrie 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	3	3	100	0	0	100
Persoane fizice	114	114	100	26	26	100
Asociatii proprietari	35	35	100	0	0	100
Operatori economici	44	44	100	19	19	100
Total	191	191	100	45	45	100

Noiembrie 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	1	1	100
Persoane fizice	81	81	100	9	9	100
Asociatii proprietari	21	21	100	16	16	100
Operatori economici	27	27	100	0	0	100
Total	130	130	100	26	26	100

Decembrie 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	2	2	100
Persoane fizice	55	55	100	9	9	100
Asociatii proprietari	19	19	100	1	1	100
Operatori economici	22	22	100	15	15	100
Total	97	97	100	27	27	100

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim IV-2016, s-au inregistrat 521 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 521 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;**
octombrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituti publice</i>	3	3
<i>Persoane fizice</i>	140	125
<i>Asociatii proprietari</i>	35	35
<i>Operatori economici</i>	63	60

Noiembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituti publice</i>	2	2
<i>Persoane fizice</i>	90	87
<i>Asociatii proprietari</i>	37	37
<i>Operatori economici</i>	27	26

Decembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	3	3
<i>Persoane fizice</i>	64	62
<i>Asociații proprietari</i>	20	20
<i>Operatori economici</i>	37	37

Faptul ca pe parcursul trimestrului IV-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 **95,39%**.

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

Octombrie 2016	s-a colectat o cantitate totala 22.242,66 tone de deseuri colectate, fost colectata selectiv o cantitate de 4.741,32 tone de deseuri
Noiembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 21.881,31 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv o cantitate de 3.305,72 de tone de deseuri
Decembrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de 17.952,36 tone de deseuri colectate, a fost colectata selectiv cantitate de 2.257,65 tone de deseuri

Procentul indicatorului este de 16,60%

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 %
Octombrie 2016	22.242,66	22.242,66	100
Noiembrie 2016	21.881,31	21.881,31	100
Decembrie 2016	17.952,36	17.952,36	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;**

Octombrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	2	1
<i>Persoane fizice</i>	21	17
<i>As. proprietari</i>	16	14
<i>Operatori economici</i>	2	1

Noiembrie 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>	23	23
<i>As. proprietari</i>	37	35
<i>Operatori economici</i>	4	3

Decembrie 2016

Categorii utilizatori	Numar total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <2 zile
<i>Instituții publice</i>	0	0
<i>Persoane fizice</i>	8	6
<i>As. proprietari</i>	10	7
<i>Operatori economici</i>	5	4

Procentul indicatorului este de 86,82%

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 %
Octombrie 2016	5.446.695	47.028	0,87
Noiembrie 2016	5.478.047	103.018	1,88
Decembrie 2016	5.245.685	45.347	0,86

Procentul indicatorului este de 1,21%

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