

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. COMPANIA ROMPREST SERVICE 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 noiembrie 2016, transmis la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 2597/11.11.2016, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locală, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 09.11.2016, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-2016, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 3911\08.11.2016 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim 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	157	*Nr. contracte încheiate	168	*Nr. contracte încheiate	138	
			Nr. solicitări	166	Nr. solicitări	175	Nr. solicitări	142	
	Persoane fizice	%	93,75		97,22		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100		
	Agenți economici		94,62		95,20		96,46		
	Instituții publice		100		100		100		
	Total trimestru		95,86						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	150	*Nr. contracte încheiate în <10zile	166	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	137	
			Nr. total de solicitări	157	Nr. total de solicitări	168	Nr. total de solicitări	138	
	Persoane fizice	%	100				100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		100		100		
	Agenți economici		94,31		99,16		99,08		
	Instituții publice		100		100		100		
	Total trimestru		97,84						
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	34	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	42	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	38	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	39	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	47	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	48	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
	Agenți economici		86,34		88,89		80,43		
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		0		
	Total trimestru		85,07						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	0		0		0		
	Stradal		0		0		0		
	Alte categorii		0		0		0		
	Total trimestru		Nu este cazul						
	1.2		Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate						
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	201	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	214	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	166	
			Nr. total de solicitări	201	Nr. total de solicitări	214	Nr. total de solicitări	166	
	1,1mc menajer	%	-		-				
	120 l menajer		-		-		-		
	240 l menajer		-		-		-		
	1,1 mc reciclabil		-		-		-		
	120 l reciclabil		-		-		-		
	240 l reciclabil		-		-		-		
	4 mc		-		-		-		
	7 mc		-		-		-		
	20 mc		-		-		-		
	Total trimestru		100						
	1.2.b		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate
Numărul total de reclamații		0			Numărul total de reclamații	0	Numărul total de reclamații	0	
Persoane fizice		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Asociații de locatari/proprietari			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Agenți economici			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Instituții publice			Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul		
Total trimestru			Nu este cazul						

1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații rezolvate	0	*Nr. reclamații rezolvate	0	*Nr. reclamații rezolvate	0
			Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0	Nr. total reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.d	Procentul de solicitari de la lit.c),care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucratoare		Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	0	*Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	0
			Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0	Nr. total reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari /proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.e	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0	* Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	6	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8
		%	0		0		0	
	Total trimestru	%	0					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	6	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8
		%	0		0		0	
	Total trimestru	%	0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate		Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	286,08	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	298,52	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	320,91
			Cantitatea totală de deșeuri	13.368,33	Cantitatea totală de deșeuri	13.709,62	Cantitatea totală de deșeuri	14.052,75
	Menajer	%	2,14		2,18		2,28	
	Stradal		2,20					
1.2.h	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	5.739,92	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	6.201,97	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	6.526,48
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.386,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.709,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.052,75
		%	42,94		45,24		46,44	
	Total trimestru	%	44,90					
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	14.782.632,41	Valoarea prestației pe activități	15.432.137,24	Valoarea prestației pe activități	15.329.346,53
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		0					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13.368,33	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13.709,62	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14.052,75
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	13.368,33	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13.709,62	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14.052,75
		%	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	226,54	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	343,48	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	575,36
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.368,33	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.709,62	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.052,75
	Menajer	%	1,69		2,51		4,09	
	Stradal		2,78					
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0	*Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	0
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	

	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0	*Nr. reclamații justificate	0
			Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0	Nr. total de reclamații	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.n	Procentul de solicitări de la lit.m), care au fost rezolvate în mai puțin de 2 zile calendaristice		Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0	*Reclamații rezolvate în <2 zile	0
			Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	0	Nr. total de reclamații justificate	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.o	Valoarea aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, totală facturată, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	Lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	67.724,38	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	43.573,18	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	50.734,01
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4.464.033,00	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4.581.844,84	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4.746.175,10
		%	1,52		0,95		1,07	
	Total trimestru		1,17					
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	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	2	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	237.661	Numărul total de utilizatori	237.681	Numărul total de utilizatori	237.764
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0			
	Agenți economici		0		0			
	Instituții publice		0		0			
	Total trimestru		0					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	2	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	2	Reclamații privind facturarea	0
	Persoane fizice	%	Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		100					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	2	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	2	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
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	13.146.037,89	*Valoarea totală a facturilor încasate	7.228.706,91	*Valoarea totală a facturilor încasate	6.790.117,06
			Valoarea totală a facturilor emise	14.782.632,41	Valoarea totală a facturilor emise	15.432.137,24	Valoarea totală a facturilor emise	15.329.346,53
		%	88,93		46,84		44,29	
	Total trimestru		59,65					
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	14.782.632,41	*Valoarea totală a facturilor emise	15.432.137,24	*Valoarea totală a facturilor emise	15.329.346,53
		to	Cantitățile de servicii prestate	14.782.632,41	Cantitățile de servicii prestate	15.432.137,24	Cantitățile de servicii prestate	15.329.346,53
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100			
	Agenți economici		100		100			
	Instituții publice		100		100			
	Stradal		100		100			
	Total trimestru		100					
1.4	Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor							
1.4.a	Numărul de sesizari scrise, raportate la nr. total de utilizatori, pe activități și categorii de utilizatori		*Numărul de sesizari scrise	500	*Numărul de sesizari scrise	488	*Numărul de sesizari scrise	441
			Nr. total de utilizatori	235.661	Nr. total de utilizatori	237.681	Nr. total de utilizatori	237.764
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
Asociații de locatari/proprietari	0,44		0,45		0,47			

	Agenți economici		3,16		3,24		2,98	
	Instituții publice		5,15		3,76		3,43	
	Stradal		0,03		0,01		0,01	
	Total trimestru		0,60					
1.4.a*	Procentul de la lit. a) pe care il reprezinta numarul de reclamatii scrise		Reclamatii scrise	2	Reclamatii scrise	3	Reclamatii scrise	2
			Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	500	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	488	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	441
		%	0,40		0,61		0,45	
	Total trimestru		0,49					
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	500	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	488	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	441
			Numărul de sesizari scrise	500	Numărul de sesizari scrise	488	Numărul de sesizari scrise	441
		%	100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	500	Numărul de sesizari scrise	488	Numărul de sesizari scrise	441
	Persoane fizice	%					Nu este cazul	
	Asociatii de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenti economici		Nu este cazul				Nu este cazul	
	Institutii publice		Nu este cazul				Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI							
2.1	Indicatori de performanță garanțați prin licența de prestare a serviciului							
2.1.a	Nr. de sesizări scrise privind nerespectarea de către operator a obligațiilor din licență		Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0	*Numărul de sesizari scrise privind nerespectarea obligațiilor din licență	0
	Total trimestru		0					
2.1.b	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate		Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0	*Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		0					
2.2	Indicatori de performanță a căror nerespectare atrage penalități conform contractului de furnizare / prestare							
2.2.a	Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității		Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0	*Nr. de utilizatori care au primit despăgubiri datorate culpei operatorului sau dacă s-au îmbolnavit din cauza nerespectării condițiilor corespunzatoare de prestare a activității	0
	Total trimestru		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	Lei	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
			Valoarea totală facturată aferentă activității		Valoarea totală facturată aferentă activității		Valoarea totală facturată aferentă activității	
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	*Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Alte activități		0		0		0	
	Total trimestru		0					

REZULTATELE MONITORIZĂRII A.M.R.S.P.

A. Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță.

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

În data de **06.12.2016**, respectiv în data de **13.12.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La aceste monitorizări au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare, specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

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

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

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

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

Referitor la **Indicatorul 1.1.c. - Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate în 10 zile.**

Iulie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	38	33	0	0	0	0
Total	39	34	0	0	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	87%
Procent pentru persoane fizice	100
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

August 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Stradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	2	2	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	45	40	0	0	0	0
Total	47	42	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	89%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	Nu este cazul

Septembrie 2016

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer		Staradal		Dszăpezire	
	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile	Nr. total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in <10 zile
Institutii publice	1	0	0	0	0	0
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	46	37	0	0	0	0
Total	48	38	0	0	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	100%
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	80%
Procent pentru instituții publice	0

Ponderea indicatorului este de 85,07 %.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 134 de solicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 114 solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

Referitor la indicatorul 1.1.d. -Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la numărul total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități.

Nu s-au înregistrat solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate.

La Indicatorul 1.2.a.- Numărul de recipiente de precollectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitari.

Iulie 2016

Nr. crt.		Tipodimensiuni recipiente		Tipuri de activități				Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	117	117	100	0	0	-	
4	1,1mc	3	3	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	27	27	100	0	0	-	
7	5 mc	18	18	100	0	0	-	
8	7 mc	19	19	100	0	0	-	
9	10 mc	16	16	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	20 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	24mc	1	1	100	0	0	-	
Total		201	201	100	0	0	-	

August 2016

August 2018

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	129	129	100	0	0	-	
4	1,1mc	1	1	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	22	22	100	0	0	-	
7	5 mc	16	16	100	0	0	-	
8	7 mc	22	22	100	0	0	-	
9	10 mc	23	23	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	20 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	1	1	-	0	0	-	
13	24 mc	0	0	-	0	0	-	
Total		214	214	100	0	0	-	

Septembrie 2016

Septembrie 2018

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Stradal			
		Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	Nr. solicit	Asigurate	Val. Ind %	
1	60 l	0	0	-	0	0	-	
2	120l	0	0	-	0	0	-	
3	240l	94	94	100	0	0	-	
4	1,1mc	0	0	-	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	21	21	100	0	0	-	

7	5 mc	11	11	100	0	0	-	
8	7 mc	16	16	100	0	0	-	
9	10 mc	20	20	100	0	0	-	
10	12 mc	1	1	100	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	0	0	-	0	0	-	
13	20 mc	0	0	-	0	0	-	
14	24 mc	3	3	100	0	0	-	
Total		166	166	100	0	0	-	

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

Referitor la Indicatorul 1.2.h. – **Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate:**

iulie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 13368,33 to de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 5739,92 tone de deseuri
august 2016	dintr-o cantitate totala de de 13.709,62 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 6201,97 tone
Septembrie 2016	dintr-o cantitate totala de 14052,75 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 6526,48 tone

Procentul indicatorului este de 44,90%

Referitor la **Indicatorul 1.2.i.-Penalitățile contractuale totale aplicate de autoritățile administrației publice locale, raportate la valoarea prestației, pe activități.**

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

Procentul indicatorului este de 0%

Referitor la **Indicatorul 1.2.l- Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea de activități prestate, raportat la numărul total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori;**

Nu au fost înregistrate reclamații privind calitatea activității prestate.

Referitor la **Indicatorul 1.3.a- Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori.**

S-a înregistrat o singură reclamație, ceea ce reflectă faptul că utilizatorii nu au găsit motive de contestare a facturilor emise de operator, atât din punct de vedere al cantităților de lucrări efectuate cât și al valorii acestora.

Procentul indicatorului este de 0%

Referitor la **Indicatorul 1.3.e-Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori,** trebuie să se țină seama de denumirea indicatorului, așa cum a fost prevăzut în HGMB nr.119/2010, ca atare, vă rugăm să prezentați evaluarea acestui indicator conform cerinței indicatorului.

Referitor la **Indicatorul 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;**

În trimestrul III-2016, nu s-au înregistrat reclamații privind cantitățile de servicii prestate. Ceea ce corespunde celor precizate la indicatorul 1.3.a.

Referitor la **Indicatorul 1.2.d - Procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare;**

Nu s-a înregistrat nicio reclamație privind cantitățile de servii în trimestrul III-2016. Faptul că pe parcursul unui trimestru, la operator nu a fost înregistrată nicio solicitare de îmbunătățire a parametrilor de calitate a activității prestate, putem trage concluzia că prestațiile operatorului pentru toți utilizatorii serviciilor de salubritate din zona de operare a S.C COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. a fost de calitate corespunzătoare.

Referitor la **Indicatorul 1.2.g- Cantitatea de deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;**

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observații
1	Iulie 2016	13368,33	286,08	
2	August 2016	13709,62	298,52	
3	Septembrie 2016	14052,75	320,91	

Procentul indicatorului este de 2,220 %

Procentul este scăzut, față de țintele europene. Cantitatea de deșeuri generată rămâne foarte ridicată, în timp ce colectarea separată a deșeurilor și reciclarea acestora înregistrează progrese lente.

Legislația românească referitoare la deșeuri, armonizată cu cea a Uniunii Europene, a avut un impact pozitiv în ultimii ani, dar sunt necesare, în continuare, eforturi considerabile în vederea asigurării conformării cu standardele europene.

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract	Observații
1	Iulie 2016	13368,33	13368,33	
2	August 2016	13709,62	13709,62	
3	Septembrie 2016	14052,75	14052,75	

Procentul indicatorului este de 100 %

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat următoarele persoane:

Din partea S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A,

Sorin STOICA

Aurel DEACONU

Virginia MIHAI

Din partea AMRSP

George PĂUN

Alina Călin

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

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George PĂUN
specialist reglementari
Alina Călin
administrator baze date

AMRSP



Catre,

**AUTORITATEA MUNICIPALĂ DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR PUBLICE – AMRSP
Bd. Elisabeta nr. 41, Sector 5, Mun. Bucuresti****Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind
Serviciul Public de Salubritate Locală**

In atenția : Domnului Adrian CRISTEA – Director General

Referitor : Raport de monitorizare și evaluare a Indicatorilor de Performanță realizați de către operatorul de salubritate Compania Romprest Service S.A. în trimestrul III - 2016

Stimate Domnule Director General,

Atașat, va transmitem un exemplar în original al Raportului de monitorizare și evaluare a Indicatorilor de Performanță, realizați de către compania noastră în trimestrul III al anului 2016, semnat de către reprezentanții companiei noastre.

Totodată, facem precizarea că raportul menționat mai sus este valabil cu următoarele amendamente :

La punctul B - „Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării următorilor indicatori” :

- Referitor la **indicatorul 1.3.e.** – Denumirea indicatorului, respectiv „Valoarea totală a facturilor emise raportată la cantitățile de servicii prestate, pe activități și categorii de utilizatori” respecta întocmai prevederile HCGMB nr. 119 /2010. Totodată, facem precizarea că acest indicator nu a făcut obiectul monitorizărilor din data de 06.12.2016, respectiv data de 13.12.2016.

- Referitor la **indicatorul 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 - „ În trimestrul III 2016 nu s-au înregistrat reclamații privind cantitățile de servicii prestate. Ceea ce corespunde celor precizate la indicatorul 1.3.a.” - este necesară o rectificare - Ceea ce corespunde celor precizate la indicatorul 1.2.b.

- Referitor la **indicatorul 1.2.g.** :

În completarea aspectelor expuse în adresele noastre nr. 400 / 02.02.2016 :

<< Apreciem că fiind justificată observația făcută de către Dumneavoastră cu privire la valoarea înregistrată pentru acest indicator. În sensul îmbunătățirii acestuia, rugăm ca A.M.R.S.P., în calitate pe care o deține, să depună toate diligentele pentru soluționarea problemelor întâmpinate în teren de către operatorii de salubritate, în privința sustragerii cantităților masive de deșuri reciclabile din recipientele destinate colectării selective a deșeurilor, de către persoane fizice necunoscute, operatorii de salubritate neavând posibilitatea soluționării legale a acestor aspecte.

Totodata, facem precizarea ca, valoarea acestui indicator este influentata in mod direct si de faptul ca utilizatorii nu sunt foarte receptivi la obligatia lor privind separarea in totalitate a deseurilor reciclabile de restul deseurilor generate in gospodariile individuale.>>

respectiv adresa nr. 3493 / 06.10.2016 :

<< Precizam faptul ca procentul este scazut datorita lipsei de implicare din partea utilizatorilor (populatie si agenti economici), cu toate demersurile intreprinse de catre operator (activitatea de comunicare, mediatizare si constientizare a importantei pe care o are colectarea selectiva a deseurilor), precum si datorita furtului unor cantitati apreciabile de deseuri, deja colectate separat, din infrastructura creata de catre Compania Romprest Service S.A. pe domeniul public.>>

va comunicam si faptul ca operatorul nu are prerogative in luarea de masuri coercitive asupra utilizatorilor (populatie si / sau agenti economici) care actioneaza in afara legii.

In continuare, va asiguram de intreaga noastra disponibilitate pentru permanenta colaborare.

Cu deosebita stima,

**DIRECTOR GENERAL,
Marin NECULA**



[Handwritten signature] *A. Rău* *[Handwritten signature]*