

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. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in 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.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 413/16.02.2017, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementarilor 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 15.02.2017, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2016, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 786\14.02.2017 în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim 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	151	*Nr. contracte încheiate	139	*Nr. contracte încheiate	97	
			Nr. solicitări	151	Nr. solicitări	141	Nr. solicitări	100	
	Persoane fizice	%	100		100		97,14		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100				
	Agenți economici		100		98,20				
	Instituții publice		100		100				
	Total trimestru		98,72						
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	146	*Nr. contracte încheiate în <10zile	132	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	94	
			Nr. total de solicitări	151	Nr. total de solicitări	141	Nr. total de solicitări	100	
	Persoane fizice	%	97,37		94,44		91,30		
	Asociații de locatari/proprietari		100		75				
	Agenți economici		97		93,69				
	Instituții publice		83,33		100				
	Total trimestru		94,90						
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	39	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	49	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	26	
			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	55	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	27	
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		82,22		93,33				
	Instituții publice		100		50				
	Total trimestru		88,37						
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				
	Alte categorii		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	220	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	207	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	139	
			Nr. total de solicitări	220	Nr. total de solicitări	207	Nr. total de solicitări	139	
	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				
Agenți economici			Nu este cazul		Nu este cazul				
Instituții publice			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	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	0		0		Nu este cazul	
	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	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0
		%	0		0		Nu este cazul	
	Total trimestru	%	0					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	322,22	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	313,06	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	284,80
			Cantitatea totală de deșeuri	13.818,49	Cantitatea totală de deșeuri	14.651,06	Cantitatea totală de deșeuri	11.300,66
	Menajer	%	2,33		2,14		2,52	
	Stradal		2,31					
Total trimestru		2,31						
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	4.231,23	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	5.764,13	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	4.091,80
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.818,49	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.651,06	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.300,66
		%	30,62		39,34		36,21	
	Total trimestru	%	35,42					
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	14.534.944,25	Valoarea prestației pe activități	13.556.809,28	Valoarea prestației pe activități	11.795.378,05
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		0					
Total trimestru		0						
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13.818,49	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14.651,06	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11.300,66
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	13.818,49	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14.651,06	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11.300,66
		%	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	441,50	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	904,64	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1.639,42
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	13.818,49	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14.651,06	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11.300,66
	Menajer	%	3,19		6,17		14,51	
	Stradal		7,51					
Total trimestru		7,51						
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		Nu este cazul	
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		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		Nu este cazul	
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Instituții publice/stradal		Nu este cazul		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	95.099,88	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	34.779,20	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	68.706,10
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	14.421.805,88	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	13.459.706,26	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4.504.787,35
		%	0,66		0,26		1,53	
	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	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	2	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	237.562	Numărul total de utilizatori	237.696	Numărul total de utilizatori	237.692
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenți economici		0		0		0	
	Instituții publice		0		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	0	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	0	Reclamații privind facturarea	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					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
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	6.668.133,57	*Valoarea totală a facturilor încasate	5.984.835,08	*Valoarea totală a facturilor încasate	10.040.664,89
			Valoarea totală a facturilor emise	14.534.944,25	Valoarea totală a facturilor emise	13.556.809,28	Valoarea totală a facturilor emise	11.795.378,05
		%	45,88		44,15		85,12	
	Total trimestru		56,89					
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	14.534.944,25	*Valoarea totală a facturilor emise	13.556.809,28	*Valoarea totală a facturilor emise	11.795.378,05
		to	Cantitățile de servicii prestate	14.534.944,25	Cantitățile de servicii prestate	13.556.809,28	Cantitățile de servicii prestate	11.795.378,05
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Stradal		100		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	458	*Numărul de sesizari scrise	466	*Numărul de sesizari scrise	315
			Nr. total de utilizatori	237.562	Nr. total de utilizatori	237.696	Nr. total de utilizatori	237.692
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,38		0,33		0,36	

	Agenți economici		3,04		2,91		3,05	
	Instituții publice		4,66		5,31		4,32	
	Stradal		0,01		0,01		0,01	
	Total trimestru		0,17					
1.4.a*	Procentul de la lit. a) pe care il reprezinta numarul de reclamatii scrise		Reclamatii scrise	3	Reclamatii scrise	1	Reclamatii scrise	0
			Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	458	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	466	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	315
		%	0,66		0,22		0	
	Total trimestru		0,33					
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	458	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	446	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	315
			Numărul de sesizari scrise	458	Numărul de sesizari scrise	446	Numărul de sesizari scrise	315
		%	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	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0
			Numărul de sesizari scrise	458	Numărul de sesizari scrise	446	Numărul de sesizari scrise	315
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociatii de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenti economici		0		0		0	
	Institutii publice		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Total trimestru		0					
	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	14.534.944,25	Valoarea totală facturată aferentă activității	13.556.809,28	Valoarea totală facturată aferentă activității	11.795.378,05
	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		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 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.

În data **23.02.2017**, în urma verificării făcute de AMRSP, s-au solicitat evidenta gestionării deșeurilor pentru anul 2016 și dotarea cu utilaje la sfârșitul anului 2016.

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

În data de **23.02.2017**, respectiv în data de **07.03.2017**, 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 selective 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 deșeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deșeurilor;
-	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.IV-2016
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2016
-	Centralizator deșeuri colectate/valorificate aferent trim.IV-2016
-	Centralizator gestionare deșeuri trim.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.

În primul rând, s-a urmărit în analiza efectuată de AMRSP, dacă informațiile din bazele de date pentru indicatorii de performanță au corespondență în documentele primare de lucru ale operatorului. Apoi s-a verificat dacă evaluările operatorului au fost corecte în ceea ce privește nivelul indicatorilor de performanță din Raportul privind Evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trim.IV-2016.

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.**

Octombrie 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	1	1	0	0	0	0
Persoane fizice	1	1	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	45	37	0	0	0	0
Total	47	39	0	0	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	82%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Noiembrie 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	6	3	0	0	0	0
Persoane fizice	4	4	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	45	42	0	0	0	0
Total	55	49	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	93%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	50%

Decembrie 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	2	2	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	25	24	0	0	0	0
Total	27	26	0	0	0	0

Procentul pentru persoanele fizice	Nu este cazul
Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	96%
Procent pentru instituții publice	100%

Ponderea indicatorului este de 88,37%.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 129 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.

Referitor la Indicatorul **1.2.a.- Numărul de recipiente de pre colectare asigurate pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul total de solicitari.**

Octombrie 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	20	20	100	0	0	-	
3	240l	129	129	100	0	0	-	
4	1,1mc	7	7	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	24	24	100	0	0	-	
7	5 mc	12	12	100	0	0	-	
8	7 mc	13	13	100	0	0	-	
9	10 mc	10	10	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14mc	0	0	-				
12	15 mc	1	1	100	0	0	-	
13	20mc	0	0	-	0	0	-	
14	24mc	4	4	100	0	0	-	
Total		220	220	100	0	0	-	

Noiembrie 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	144	144	100	0	0	-	
4	1,1mc	1	1	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	
6	4 mc	21	21	100	0	0	-	
7	5 mc	14	14	100	0	0	-	
8	7 mc	8	8	100	0	0	-	
9	10 mc	14	14	100	0	0	-	
10	12 mc	1	1	100	0	0	-	
11	14mc	0	0	-				
12	15mc	1	1	100	0	0	-	
13	20 mc	1	1	100	0	0	-	
14	24 mc	2	2	100	0	0	-	
Total		207	207	100	0	0	-	

Decembrie 2016

Decembrie 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	91	91	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	0	0	-	0	0	-	

6	4 mc	19	19	100	0	0	-	
7	5 mc	6	6	100	0	0	-	
8	7 mc	13	13	100	0	0	-	
9	10 mc	6	6	100	0	0	-	
10	12 mc	0	0	-	0	0	-	
11	14 mc	0	0	-	0	0	-	
12	15 mc	2	2	100	0	0	-	
13	20 mc	0	0	-	0	0	-	
14	24 mc	0	0	-	0	0	-	
Total		139	139	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:**

Octombrie 2016	s-a colectat o cantitate totala de deseuri de 13.818,49 to de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 4.231,23 tone de deseuri
Noiembrie 2016	dintr-o cantitate totala de de 14.651,06 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 5.764,13tone
Decembrie 2016	dintr-o cantitate totala de 11.300,66 tone de deseuri, din care s-au sortat și valorificat 4.091,80 tone

Procentul indicatorului este de 35,42 %

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 IV- 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.

Procentul indicatorului este de 0%

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 1.2.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 IV-2016, nu s-au înregistrat reclamații privind cantitățile de servicii prestate.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nu s-a înregistrat nicio reclamație privind cantitățile de servii în trimestrul IV-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.

Procentul indicatorului este de 0%

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

Nr.crt	Luna	Cantitatea totala de deseuri colectate	Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv	Observații
1	Octombrie 2016	13.818,49	322,22	
2	Noiembrie 2016	14.651,06	313,06	
3	Decembrie 2016	11.300,66	284,80	

Procentul indicatorului este de 2,31 . România ca membra UE, trebuie să se supună exigențelor europene. Pentru a asigura realizarea unui progres real, viitorul sistem de gestionare a deșeurilor trebuie să îndeplinească o serie de obiective strategice corelate cu cerințele europene. Tintele în ceea ce privește recuperarea și reciclarea deșeurilor de ambalaje și reducerea cantității de deșuri biodegradabile depozitate sunt stabilite în funcție de legislația în vigoare și de perioada de tranziție propusă de România.

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	Octombrie 2016	13.818,49	13.818,49	
2	Noiembrie 2016	14.651,06	14.651,06	
3	Decembrie 2016	11.300,66	11.300,66	

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

Alexandru BUCUR

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

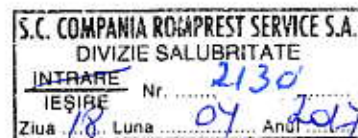
Director Servicii

George Păun

specialist reglementari

Alina Călin

administrator baze date



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 IV - 2016

Stimate Domnule Director General,

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

Totodată, formulăm următoarele observații cu privire la :

La punctul A - „Concluzii și precizări asupra informațiilor din Raport, asupra bazelor de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului” :

- Referitor la solicitarea Dumneavoastră cu privire la evidența gestionării deșeurilor și dotarea cu utilaje pentru anul 2016, menționăm faptul că aceasta v-a fost înaintată pe mail, înregistrată sub nr. 1493 / 10.03.2017.

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

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

În completarea aspectelor expuse în adresele noastre nr. 400 / 02.02.2016, 3493 / 06.10.2016 și 396 / 31.01.2017 cu privire la acest indicator, vă comunicăm faptul că operatorul asigură colectarea separată a deșeurilor de la generatorii acestora (obligația de separare a deșeurilor fiind exclusiv a generatorului).

În continuare, vă asigurăm de întreaga noastră disponibilitate pentru permanentă colaborare.

Cu deosebită stimă,

DIRECTOR GENERAL,
Marin NECULA