

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. I- 2017

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 lunamai 2017, transmis la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr.2388/02.05.2017, 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 03.05.2017, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2017, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 1117\03.05.2017, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICES.A. Trim I- 2017

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim I							
			Ianuarie		Februarie		Martie			
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI									
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritate									
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	50	*Nr. contracte încheiate	61	*Nr. contracte încheiate	117		
			Nr. solicitări	50	Nr. solicitări	61	Nr. solicitări	117		
	Persoane fizice	%	100		100		100			
	Asociații de locatari/proprietari		100		100					
	Agenți economici		100		100					
	Instituții publice		100		100					
	Total trimestru		100							
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		*Nr. contracte încheiate în <10 zile	42	*Nr. contracte încheiate în <10zile	57	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	113		
			Nr. total de solicitări	50	Nr. total de solicitări	61	Nr. total de solicitări	117		
	Persoane fizice	%	100		100		90			
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul					
	Agenți economici		82,61		92,73					
	Instituții publice		100		100					
	Total trimestru		92,98							
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	47	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	70	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	65		
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	61	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	91	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	78		
	Persoane fizice	%	67,66		100		100			
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul					
	Agenți economici		78,18		75,86					
	Instituții publice		67,66		100					
	Total trimestru		79,13							
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 pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	164	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	102	*Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	180		
			Nr. total de solicitări	164	Nr. total de solicitări	102	Nr. total de solicitări	180		
	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	0
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	12	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3
		%	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	12	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	8	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	3
		%	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	253,87	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	301,79	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	317,97
			Cantitatea totală de deșeuri	8114,63	Cantitatea totală de deșeuri	9037,23	Cantitatea totală de deșeuri	13223,20
	Menajer	%	3,13		3,34		2,40	
	Stradal			2,88				
Total trimestru		2,88						
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	4061,66	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	3787,47	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	3744,35
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8114,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9037,23	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13223,20
		%	50,05		41,91		28,32	
	Total trimestru			38,17				
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	12990450,01	Valoarea prestației pe activități	15111570,68	Valoarea prestației pe activități	19025389,31
	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	8114,63	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	9037,23	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	13223,20
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	8114,63	Cantitatea totală de deșeuri colectată	9037,23	Cantitatea totală de deșeuri colectată	13223,20
		%	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	90,04	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	214,44	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	419,48
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	8114,63	Cantitatea totală de deșeuri colectate	9037,23	Cantitatea totală de deșeuri colectate	13223,20
	Menajer	%	1,11		2,37		3,17	
	Stradal			2,38				
Total trimestru		2,38						
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	49188,00	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	37865,69	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	45645,28
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	9485858,06	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5164139,72	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4946635,08
		%	0,52		0,26		0,92	
	Total trimestru		0,68					
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	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	237.525	Numărul total de utilizatori	237.601	Numărul total de utilizatori	237.576
	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	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			
	Agenți economici		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Instituții publice		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	6513632,27	*Valoarea totală a facturilor încasate	5070230,86	*Valoarea totală a facturilor încasate	11580520,84
			Valoarea totală a facturilor emise	12990450,01	Valoarea totală a facturilor emise	15111570,68	Valoarea totală a facturilor emise	19025389,31
		%	50,14		33,55		60,87	
	Total trimestru		49,15					
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	12990450,01	*Valoarea totală a facturilor emise	15111570,68	*Valoarea totală a facturilor emise	19025389,31
		to	Cantitățile de servicii prestate	12990450,01	Cantitățile de servicii prestate	15111570,68	Cantitățile de servicii prestate	19025389,31
	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	620	*Numărul de sesizari scrise	556	*Numărul de sesizari scrise	577
			Nr. total de utilizatori	237 525	Nr. total de utilizatori	237 601	Nr. total de utilizatori	237 576
	Persoane fizice	%	0,02		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,29		0,18		0,44	

	Agenți economici		3,42		3,57		4,27	
	Instituții publice		8,66		8,01		5,96	
	Stradal		0		0,01		0,02	
	Total trimestru		0,74					
1.4.a*	Procentul de la lit. a) pe care il reprezinta numarul de reclamatii scrise		Reclamatii scrise	1	Reclamatii scrise	0	Reclamatii scrise	0
			Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	620	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	556	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	577
	%	0,16		0		0		
	Total trimestru		0,06					
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	620	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	556	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	577
			Numărul de sesizari scrise	620	Numărul de sesizari scrise	556	Numărul de sesizari scrise	577
	%	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	620	Numărul de sesizari scrise	556	Numărul de sesizari scrise	577
	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	12990450,01	Valoarea totală facturată aferentă activității	15111570,68	Valoarea totală facturată aferentă activității	19025389,31
	%	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 **11.05.2017** respectiv în data de **24.05.2017**, 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 colectata selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j. Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m. Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n. Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;
-	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.I-2017
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul-2017
-	Centralizator deseuri colectate/valorificate aferent trim.I-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim.I-2017
-	Centralizator valoare rezultata din valorificarea deseurilor / valoare aferenta activitatii de colectare

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.I-2017.

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.**

Ianuarie 2017

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	3	2	0	0	0	0
Persoane fizice	3	2	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	55	43	0	0	0	0
Total	61	47	0	0	0	0

Procent pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procent pentru operatorii economici	78%
Procent pentru persoane fizice	67%
Procent pentru instituții publice	67%

Februarie 2017

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	3	3	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	87	66	0	0	0	0
Total	91	70	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	76%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Martie 2017

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	5	3	0	0	0	0
Persoane fizice	2	2	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	71	60	0	0	0	0
Total	78	65	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	85%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	60%

Ponderea indicatorului este de 79,13%.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 230desolicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de182 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.**

Ianuarie 2017

Anuarul 2017								
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	-	
2	120l	-	-	-	0	0	-	
3	240l	144	144	100	0	0	-	
4	1,1mc	3	3	100	0	0	-	
5	2,5 mc	-	-	-	0	0	-	
6	4 mc	4	4	100	0	0	-	
7	5 mc	2	2	100	0	0	-	
8	7 mc	7	7	100	0	0	-	
9	10 mc	1	1	100	0	0	-	
10	12 mc	-	-	-	0	0	-	
11	14mc	-	-	-				
12	15 mc	2	2	100	0	0	-	
13	20mc	-	-	-	0	0	-	
14	24mc	1	1	100	0	0	-	
Total		164	164	100	0	0	-	

Februarie 2017

Februarie 2017

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	-	
2	120l	-	-	-	0	0	-	
3	240l	85	85	100	0	0	-	
4	1,1mc	-	-	-	0	0	-	
5	2,5 mc	-	-	-	0	0	-	
6	4 mc	6	6	100	0	0	-	
7	5 mc	5	5	100	0	0	-	
8	7 mc	5	5	100	0	0	-	
9	10 mc	1	1	100	0	0	-	
10	12 mc	-	-	-	0	0	-	
11	14mc	-	-	-				
12	15mc	-	-	100	0	0	-	
13	20 mc	-	-	100	0	0	-	
14	24 mc	-	-	100	0	0	-	
Total		102	102	100	0	0	-	

Martie 2017

Mar 2017

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	-	
2	120l	-	-	-	0	0	-	
3	240l	132	132	100	0	0	-	
4	1,1mc	2	2	100	0	0	-	
5	2,5 mc	-	-	-	0	0	-	
6	4 mc	12	12	100	0	0	-	
7	5 mc	14	14	100	0	0	-	
8	7 mc	9	9	100	0	0	-	
9	10 mc	6	6	100	0	0	-	
10	12 mc	1	1	100	0	0	-	
11	14 mc	-	-	-	0	0	-	
12	15 mc	2	2	100	0	0	-	
13	20 mc	-	-	-	0	0	-	
14	24 mc	2	2	100	0	0	-	
Total		180	180	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 deșuri sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșuri colectate:**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	8 114,63
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	4 061,66
Februarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	9 037,23
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	3 787,47
Martie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	13 223,20
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	3 744,35

Procentul indicatorului este de 38,17%

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 I- 2017.

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.**

Nu s-a înregistrat nicio 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 I-2017, 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 servicii în trimestrul I-2017. 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 deșeuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	8 114,63
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv(t)	253,87
Februarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	9 037,23
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv(t)	301,79
Martie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	13 223,20
Cantitatea totală de deșeuri colectate selectiv(t)	317,97

Procentul indicatorului este de 2,88%

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.

Politicile UE din domeniul managementului deșeurilor evidențiază importanța unei abordări integrate în gestionarea deșeurilor, care include **construcția instalațiilor de eliminare a deșeurilor împreună cu măsuri de prevenire a producerii deșeurilor și de reciclare.**

Referitor la **Indicatorul 1.2.j -Cantitatea totală de deșeuri colectate pe baza de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate;**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	8 114,63
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract(t)	8 114,63
Februarie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	9 037,23
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract(t)	9 037,23
Martie 2017	
Cantitatea totală de deșeuri colectate(t)	13 223,20
Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract(t)	13 223,20

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

Corina Sălăgean

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

Corina Sălăgean

specialist reglementari