

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 Locala

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. în trim. 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 luna Aprilie 2017, transmis la S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresele nr. 1073/27.04.2017 și nr.1154/08.05.2017, personalul Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Public Integrat de Salubritate Locala s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2017, stabiliți prin Regulamentul Serviciului de Salubritate.

AMRSP a primit în data de 26.04.2017, Raportul cu evoluția indicatorilor de Performanță pentru trimestrul I-2017, transmis de către S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. prin adresa nr.13710/26.04.2017, în care regăsim valori evaluate și calculate după cum sunt prezentate în continuare:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ S.C. RER ECOLOGIC SERVICE BUCUREȘTI REBU S.A. Trimestrul I-2017

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trimestrul I-2017					
			Ianuarie		Februarie		Martie	
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	234	Nr. contracte încheiate	357	Nr. contracte încheiate	323
			Nr. solicitări	249	Nr. solicitări	372	Nr. solicitări	332
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		96,15		84,62	
	Agenți economici		90,96		94,07		96,71	
	Instituții publice		100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		95,91					
1.1.b	Procentul de contracte de la lit.a) încheiate în mai puțin de 10 zile calendaristice		Nr. contracte încheiate în <10 zile	232	Nr. contracte încheiate în <10zile	345	Nr. contracte încheiate în <10 zile	322
			Nr. total de solicitări	249	Nr. total de solicitări	372	Nr. total de solicitări	332
	Persoane fizice	%	98,46		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		92,31		96,15		84,62	
	Agenți economici		90,96		88,98		96,24	
	Instituții publice		100		100		Nu estw cazul	
	Total trimestru		94,33					
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	41	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	152	Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	61
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	41	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	152	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	61
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0
	Menajer	%	Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Alte categorii		Nu este cazul		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate							
1.2.a	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	378	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	616	Numărul de recipiente de pre colectare asigurate	654
			Nr. total de solicitări	378	Nr. total de solicitări	616	Nr. total de solicitări	654
	1,1mc menajer	%	100		100		100	
	120 l menajer		100		100		100	
	240 l menajer		100		100		100	
	1,1 mc reciclabil		100		100		100	
	120 l reciclabil		100		Nu este cazul		100	
	240 l reciclabil		100		100		100	
	4 mc		100		100		100	
	7 mc		100		100		100	
	36mc		Nu este cazul		Nu este cazul		100	
	20mc		100		100		100	
	presscontainer		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.2.b	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate, raportat la numărul total de reclamații privind cantitățile de servicii prestate pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	893	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	332	Numărul de reclamații rezolvate privind cantitățile de servicii prestate	342
			Numărul total de reclamații	893	Numărul total de reclamații	332	Numărul total de reclamații	342
	Persoane fizice	%	100		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici		100		100		100	
	Instituții publice		100		100		100	
	Total trimestru		100					
1.2.c	Ponderea din numărul de reclamații de la lit.b), care s-au dovedit justificate		Nr. reclamații rezolvate	893	Nr. reclamații rezolvate	332	Nr. reclamații rezolvate	342
			Nr. total reclamații	910	Nr. total reclamații	341	Nr. total reclamații	356
	Persoane fizice	%	98,53		98,48		98,87	

	Asociații de locatari/proprietari		99,13	96,36	87,04			
	Agenți economici		97,31	96,40	95,33			
	Instituții publice		92,59	100	100			
	Total trimestru		97,51					
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	839	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5zile	325	Nr. reclamații de la lit b. rezolvate < 5 zile	335
			Nr. total reclamații justificate	893	Nr. total reclamații justificate	332	Nr. total reclamații justificate	342
	Persoane fizice		91,06	96,92	96,00			
	Asociații de locatari /proprietari		99,12	94,55	100			
	Agenți economici		98,16	100	100			
	Instituții publice		96,00	100	100			
	Total trimestru		95,66					
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	1	Numărul de sesizări din partea agenților de protecția mediului	1
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2
			Nu este cazul	100	50			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	%	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	0	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	2
			Nu este cazul	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Total trimestru		Nu este cazul					
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selective(to)	1121,70	Cantitatea de deșeuri colectate selective	1307,94	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	1801,02
			Cantitatea totală de deșeuri(to)	14721,41	Cantitatea totală de deșeuri(to)	15406,69	Cantitatea totală de deșeuri(to)	21325,72
	Menajer	%	7,62	8,49	8,45			
	Stradal		8,22					
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(to)	96,79	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	104,21	Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate(to)	124,03
			Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	14721,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	15406,69	Cantitatea totală de deșeuri colectate(to)	21325,72
			0,66	0,68	0,58			
	Total trimestru		0,63					
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	4852205	Valoarea prestației pe activități	11488791	Valoarea prestației pe activități	18283409
	Menajer		%	4813559	5437536	6295401		
	Stradal+dezapezire			38646	6051255	11988009		
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	14721,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15406,69	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	21325,72
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	14721,41	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15406,69	Cantitatea totală de deșeuri colectată	21325,72
		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	804	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	595	Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	595
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	14721,41	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15406,69	Cantitatea totală de deșeuri colectate	21325,72
	Menajer	%	5,46	3,86	2,79			
	Stradal		3,88					
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	10	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	35	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	26
			Nr. total de reclamații	10	Nr. total de reclamații	35	Nr. total de reclamații	26
	Persoane fizice		100	100	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		Nu este cazul	100	100			
	Instituții publice		100	100	100			
	Total trimestru		100					
1.2.m	Ponderea din nr. de reclamații de la pct.l), care s-au dovedit justificate	%	Nr. reclamații justificate	10	Nr. reclamații justificate	35	Nr. reclamații justificate	26
			Nr. total de reclamații	10	Nr. total de reclamații	37	Nr. total de reclamații	26
	Persoane fizice		100	89,47	100			
	Asociații de locatari/proprietari		100	100	100			
	Agenți economici		Nu este cazul	100	100			
	Instituții publice/stradal		100	100	100			
	Total trimestru		97,26					

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	10	Reclamații rezolvate în <2 zile	34	Reclamații rezolvate în <2 zile	24
			Nr. total de reclamații justificate	10	Nr. total de reclamații justificate	35	Nr. total de reclamații justificate	26
	Persoane fizice	%	100		100		88,24	
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		100	
	Agenți economici/menajer		Nu este cazul		0		100	
	Instituții publice/stradal		100		100		100	
Total trimestru			95,77					
1.2.o	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor, raportata la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	lei	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	32869	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	26642	Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	53574
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4813559	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5437536	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	6295401
		%	0,68		0,49		0,85	
	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	30	Numărul de reclamații privind facturarea	27	Numărul de reclamații privind facturarea	8
			Numărul total de utilizatori	43059	Numărul total de utilizatori	43075	Numărul total de utilizatori	43141
	Persoane fizice	%	0,07		0,04		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,03		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		0,09		0,12		0,05	
	Instituții publice		Nu este cazul		0,07		Nu este cazul	
Total trimestru			0,05					
1.3.b	Procentul de reclamații de la lit.a), rezolvate în mai puțin de 10 zile		Reclamații rezolvate în< de 10 zile	26	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	26	Reclamații rezolvate în< de 10 zile	8
			Reclamații privind facturarea	30	Reclamații privind facturarea	27	Reclamații privind facturarea	8
	Persoane fizice	%	84,21		100		100	
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Agenți economici		90		92,86		100	
	Instituții publice		Nu este cazul		100		Nu este cazul	
Total trimestru			92,31					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	30	Nr. de reclamații justificate	27	Nr. de reclamații justificate	8
			Nr. total reclamații privind facturarea	31	Nr. total reclamații privind facturarea	29	Nr. total reclamații privind facturarea	10
		%	96,77		93,10		80	
	Total trimestru			92,86				
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	Valoarea totală a facturilor încasate	1531822	Valoarea totală a facturilor încasate	1687528	Valoarea totală a facturilor încasate	1718160
			Valoarea totală a facturilor emise	4918093	Valoarea totală a facturilor emise	11552817	Valoarea totală a facturilor emise	18423817
		%						
	Total trimestru			34894727				
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	4918093	Valoarea totală a facturilor emise	11552817	Valoarea totală a facturilor emise	18423817
		to	Cantitățile de servicii prestate	642155	Cantitățile de servicii prestate	151831748	Cantitățile de servicii prestate	140134614
	Persoane fizice		416934		418814		418286	
			49424		49309		49567	
	Asociații de locatari/proprietari		2241451		2392150		2454604	
			303863		304677		305041	
	Agenți economici		1761207		2060118		2669546	
			35059		37087		41568	
	Instituții publice		452588		630479		893372	
			13626		18186		26247	
	Stradal+dezapezire		45914		6051255		11988009	
			240184		151422489		139712192	
	Total trimestru-Valoarea totala a facturilor emise			34894727				
Total trimestru –Cantitatile de servicii prestate			292608517					
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	44	Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	6
			Nr. total de utilizatori	42987	Nr. total de utilizatori	43075	Nr. total de utilizatori	43141
	Persoane fizice	%	0,09		0,04		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,13		0,03		0,03	
	Agenți economici		0,09		0,10		0,01	
	Instituții publice		0,42		Nu este cazul		Nu este cazul	
	Stradal		Nu este cazul		0,002		Nu este cazul	
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	44	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	22	Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	6
			Numărul de sesizari scrise	44	Numărul de sesizari scrise	23	Numărul de sesizari scrise	6
		%	100		95,65		100	
	Total trimestru			98,63				
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit întemeiat		Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	44	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiat	23	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiat	6
			Numărul de sesizari scrise	45	Numărul de sesizari scrise	24	Numărul de sesizari scrise	6

	Persoane fizice	%	100	100	100			
	Asociatii de locatari/proprietari		100	50	100			
	Agenti economici		90,91	100	100			
	Institutii publice		100	Nu este cazul	Nu este cazul			
	Stradal		Nu este cazul	100	Nu este cazul			
	Total trimestru		97,33					
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	1	Nr. de încălcari ale obligațiilor operatorului rezultate din analizele și controalele organismelor abilitate	0
	Total trimestru		1					
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	4918093	Valoarea totală facturată aferentă activității	11552817	Valoarea totală facturată aferentă activității	18423817
		%	0		0		0	
	Total trimestru		0					
2.2.c	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.		Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități.	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0	Nr. de neconformități constatate de autoritatea administrației publice locale, pe activități	0
	Menajer							
	Stradal							
	Alte activități							
	Total trimestru		0					

A. Concluzii și precizări despre informațiile din bazele de date și a formatelor tabelor de prezentare a informațiilor operatorului.

În urma monitorizării s-a constatat că operatorul are în baza de date toate informațiile necesare pentru a face o determinare corectă a valorilor indicatorilor de performanță. Formatele tabelor bazelor de date sunt conforme, sunt cuprinzătoare și au informații complete.

B. Concluzii privind verificările informațiilor primare din documentele operatorului și corectitudinea evaluării indicatorilor de performanță:

În perioada **04.05.2017-16.05.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **S.C RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.** bazele de date ale activității de salubritate, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare, au fost făcute verificări privind modul în care operatorul serviciului a întocmit bazele de date și cum a introdus în aceste baze de date, informațiile din documentele primare ale operatorului specifice indicatorilor de performanță. Verificarile au vizat următorii indicatori de performanță:

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

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

-	Tabel rezumativ solicitări modificări contracte aferent trimestrului I-2017
-	Tabel rezumativ solicitări recipiente de pre colectare aferent trimestrului I-2017
-	Copie centralizator reclamații/sesizări trimestrului I-2017
-	Copie centralizator deseuri trimestrul I-2017
-	Copie centralizator privind facturarea trimestrul I-2017

Scopul monitorizării a fost de a verifica, informațiile din bazele de date deținute de operator și modul în care au fost calculate valorile indicatorilor de performanță, realizați în perioada de referință.

Ca urmare a acțiunii de monitorizare, la solicitarea reprezentanților AMRSP au fost puse la dispoziție de către personalul operatorului documentele care stau la baza activității zilnice și care constituie elemente de analiză a informațiilor care au stat la baza evaluării indicatorilor de performanță. De asemenea s-a constatat că pe parcursul trimestrului I-2017 operatorul serviciului își respecta obligațiile față de utilizatori, și că, din punctul nostru de vedere nu au fost constatate neconformități majore.

S-a verificat modul de înregistrare în evidențele operatorului a informațiilor relevante pentru o serie de indicatori din punct de vedere al documentelor primare de lucru utilizate de operator în activitatea sa zilnică, lunară sau trimestrială.

Referitor la Indicatorul 1.1.c.-Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, rezolvate in 10 zile.

Januarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr.total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in<10 zile	Valoare indicator1.1c	Nr.total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in<10 zile	Valoare indicator1.1c
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Pers.fizice	0	0	0	1	1	100
As.prop/locatari	0	0	0	2	2	100
Op.economici	14	14	100	24	24	100
Total	14	14	100	27	27	100

Februarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr.total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in<10 zile	Valoare indicator1.1c	Nr.total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in<10 zile	Valoare indicator1.1c
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Pers.fizice	0	0	0	1	1	100
As.prop/locatari	2	2	100	3	3	100
Op.economici	23	23	100	123	123	100
Total	25	25	100	127	127	100

Martie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr.total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in<10 zile	Valoare indicator1.1c	Nr.total de solicitari de modificari	Solicitari de modificari rezolvate in<10 zile	Valoare indicator1.1c
Institutii publice	0	0	0	0	0	0
Pers.fizice	0	0	0	0	0	0
As.prop/locatari	4	4	100	0	0	0
Op.economici	12	12	100	45	45	100
Total	16	16	100	45	45	100

Procentul indicatorului este de 100%, toate cele 254 de solicitari fiind rezolvate in 10 zile de la inregistrare.

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

Januarie 2017

Anuarul 2017								
Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Reciclare			
		Nr. total recipiente solicitate	Nr. recipiente asigurate	Valoare Indicator %	Nr. total recipiente solicitate	Nr. recipiente asigurate	Valoare Indicator %	
1	saci	7350	7350	100	9600	9600	100	
2	120 l	68	68	100	2	2	100	
3	240 l	242	242	100	11	11	100	
4	1,1 mc	40	40	100	8	8	100	
5	4 mc	1	1	100	-	-	-	
6	7 mc	5	5	100	-	-	-	
7	18 mc	1	1	100	-	-	-	
Total		7707	7707	100	9621	9621	100	

Februarie 2017

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Reciclare			
		Nr. total recipiente solicitate	Nr. recipiente asigurate	Valoare Indicator %	Nr. total recipiente solicitate	Nr. recipiente asigurate	Valoare Indicator %	
1	saci	7350	7350	100	9600	9600	100	
2	120 l	112	112	100	-	-	-	
3	240 l	304	304	100	36	36	100	
4	1,1 mc	95	95	100	51	51	100	
5	4 mc	2	2	100	-	-	-	
6	7 mc	11	11	100	-	-	-	
7	20 mc	2	2	100	-	-	-	
8	Press Q	3	3	100	-	-	-	
Total		7879	7879	100	9687	9687	100	

Martie 2017

Nr. crt.	Tipodimensiuni recipiente	Tipuri de activități						Obs.
		Menajer			Reciclare			
		Nr. total recipiente solicitate	Nr. recipiente asigurate	Valoare Indicator %	Nr. total recipiente solicitate	Nr. recipiente asigurate	Valoare Indicator %	
1	saci	7350	7350	100	9600	9600	100	
2	120 l	148	148	100	30	30	100	
3	240 l	371	371	100	30	30	100	
4	1,1 mc	53	53	100	12	12	100	
5	4 mc	1	1	100	-	-	-	
6	7 mc	6	6	100	-	-	-	
7	20 mc	2	2	100	-	-	-	
8	36 mc	1	1	100	-	-	-	
Total								

La acest indicator, am constatat ca pe parcursul trimestrului I-2017, operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori, si nu au fost constatate neconformitati ale operatorului. **Procentul indicatorului este de 100%.**

Referitor la Indicatorul 1.2.h. - **Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate, raportata la cantitatea totala de deseuri colectate.**

Ianuarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	14721,41 tone
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	96,79 tone
Februarie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	15406,69tone
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	104,21 tone
Martie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate	21325,72 tone
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate	124,03tone

Procentul indicatorului este de 0,63% Din punctul nostru de vedere, procentul de 0,63% este scazut fata de un ritm anual care sa asigure realizarea obligatiei prevazute in Legea nr.211/2011, ca pana in anul 2020, 50% din cantitatea totala de deseuri colectata sa fie reciclata si reutilizata. Avand in vedere calendarul prevazut de Legea nr.211/2011 si conform previziunilor de la art.17, in anul 2016 operatorii serviciilor de salubritate trebuie sa asigure un nivel de pregatire pentru reutilizarea si reciclarea deeurilor de aproximativ 20%, astfel incat, in perioada urmatoare, pana in anul 2020 sa se asigure ca va indeplini tinta de 50% din cantitatea totala de deseuri.

Indicatorul 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

Pe parcursul trimestrului I-2017, operatorul de salubritate a inregistrat 71 reclamatii privind calitatea activitati prestate, asa incat, toate reclamatiiile fiind rezolvate in procent de **100%**, iar acest lucru confirma

ca din punctul de vedere al calitatii activitatii prestatilor, operatorul a solutionat toate reclamatile si ca isi respecta obligatiile fata de utilizatori.

AMRSP

Referitor la **Indicatorul 1.3.a - Numarul de reclamatii rezolvate privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;**

Ianuarie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1491	-	-	-	-
Persoane fizice	27228	19	-	19	0,07
Asociatii proprietari	3076	1	-	1	0,03
Operatori economici	11264	10	1	11	0,09
Total	43059	30	1	31	0,07

Februarie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1500	1	-	1	0,07
Persoane fizice	27243	12	-	12	0,04
Asociatii proprietari	3084	-	-	0	-
Operatori economici	11248	14	2	16	0,12
Total	43075	27	2	29	0,06

Martie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	%
Institutii Publice	1495	-	-	0	-
Persoane fizice	27290	2	-	2	0,01
Asociatii proprietari	3102	-	-	0	-
Operatori economici	11254	6	2	8	0,05
Total	43141	8	2	10	0,02

La acest indicator reprezentantii AMRSP au constatat ca procentul de **0,05%** este unul corect. S-au inregistrat 65 reclamatii, ceea ce reprezinta un procent destul de mic daca aceste reclamatii le raportam la cei aproximativ 450.000 de locuitori.

Referitor la **Indicatorul 1.3.b Procentul de reclamatii de la lit.a)rezolvate in mai putin de 10 zile;**

Ianuarie 2017

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	19	16	84,21
Asociatii proprietari	1	1	100
Operatori economici	10	9	90
Total	30	26	86,67

Februarie 2017

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	1	1	100
Persoane fizice	12	12	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	14	13	92,86
Total	27	26	96,30

Martie 2017

Categorii de utilizatori	Total reclamatii rezolvate	Reclamatii rezolvate<10 zile	Valoare indicator %
Institutii Publice	-	-	-
Persoane fizice	2	2	100
Asociatii proprietari	-	-	-
Operatori economici	6	6	100
Total	8	8	100

Ponderea indicatorului este de 92,31 %

Referitor la **Indicatorul 1.2.b - Numarul de reclamatii rezolvate privind cantitatile de servicii prestate, raportat la numarul total de reclamatii privind cantitatile de servicii prestate pe tipuri de activitati si categorii de utilizatori;**

Ianuarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	20	20	100	5	5	100
Persoane fizice	511	511	100	26	26	100
As proprietari	109	109	100	5	5	100
Op economici	192	192	100	25	25	100
Total	832	832	100	61	61	100

Februarie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	11	11	100	4	4	100
Persoane fizice	112	112	100	18	18	100
Asproprietari	50	50	100	3	3	100
Op economici	98	98	100	36	36	100
Total	271	271	100	61	61	100

Martie 2017

Categ. de utilizatori	Tipuri de activitati					
	Menajer			Reciclare		
	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare indicator %	Nr. total de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate	Valoare Indicator %
Institutii publice	14	14	100	4	4	100
Persoane fizice	161	161	100	14	14	100
Asproprietari	44	44	100	3	3	100
Op economici	82	82	100	20	20	100
Total	301	301	100	41	41	100

Si la acest indicator, am constatat ca pe parcursul trim I-2017, s-au inregistrat 1567 de reclamatii, si putem sa tragem concluzia ca operatorul serviciului isi respecta obligatiile fata de utilizatori si ca din punctul de vedere al cantitatilor prestatilor, nu au fost constatate neconformitati ale operatorului.

Procentul indicatorului este de 100%.

Referitor la **Indicatorul 1.2.d -Procentul de solicitari de la1.2.c) care au fost rezolvate in mai putinde 5 zile lucratoare;**

Ianuarie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
Instituții publice	25	24
Persoane fizice	537	489
Asociatii proprietari	114	113
Operatori economici	217	213

Februarie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	15	15
<i>Persoane fizice</i>	130	126
<i>Asociații proprietari</i>	53	52
<i>Operatori economici</i>	134	132

Martie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr.total de reclamatii rezolvate <5 zile
<i>Instituții publice</i>	18	18
<i>Persoane fizice</i>	175	168
<i>Asociații proprietari</i>	47	47
<i>Operatori economici</i>	102	102

Faptul ca pe parcursul trimestrului I-2017 aproape toate solicitarile au fost rezolvate, putem trage concluzia ca prestatiile operatorului pentru toti utilizatorii serviciului de salubritate din zona de operare a S.C. RER ECOLOGIC BUCURESTI REBU S.A. au fost de calitate buna, iar reclamatiiile rezolvate au fost rezolvate in proportie de **95,66%**.

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

Ianuarie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv</i>	1121,70 tone
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	14721,41 tone
Februarie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv</i>	1307,94 tone
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	15406,69 tone
Martie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectata selectiv</i>	1801,02 tone
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	21325,72 tone

Procentul indicatorului este de 8,22%

Se va solicita tuturor operatorilor de salubritate din Bucuresti sa prezinte un plan de masuri pentru atingerea unui nivel de pregatire pana in anul 2020 pentru reutilizare si reciclare de minimum 50% din masa totala a cantitatii de deseuri.Aceste obiective fiind posibile mai ales prin asigurarea colectarii separate a deseurilor.

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

Ianuarie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract</i>	14721,41 tone
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	14721,41 tone
Februarie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract</i>	15406,69 tone
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	15406,69 tone
Martie 2017	
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract</i>	21325,72 tone
<i>Cantitatea totala de deseuri colectate</i>	21325,72 tone

Procentul indicatorului este de 100%

Referitor la **Indicatorul 1.2.m - Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.2. l) care s-au dovedit justificate:**

Ianuarie 2017

Categorii utilizatori	Nr de reclamatii justificate	Nr total de reclamatii
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	4	4
<i>Asociații proprietari</i>	5	5
<i>Operatori economici</i>	-	-

Februarie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr total de reclamatii
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	17	19
<i>Asociații proprietari</i>	16	16
<i>Operatori economici</i>	1	1

Martie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr total de reclamatii
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	17	17
<i>Asociații proprietari</i>	7	7
<i>Operatori economici</i>	1	1

Procentul indicatorului este de 97,26%

Referitor la **Indicatorul 1.2.n - Procentul de solicitari de la 1.2.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;**

Ianuarie 2017

Categorii utilizatori	Nr de reclamatii justificate	Nr de reclamatii rezolvate <2zile
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	4	4
<i>Asociații proprietari</i>	5	5
<i>Operatori economici</i>	-	-

Februarie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr de reclamatii rezolvate <2zile
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	17	17
<i>Asociații proprietari</i>	16	16
<i>Operatori economici</i>	-	-

Martie 2017

Categorii utilizatori	Numar de reclamatii justificate	Nr de reclamatii rezolvate <2zile
<i>Instituții publice</i>	1	1
<i>Persoane fizice</i>	17	17
<i>Asociații proprietari</i>	7	7
<i>Operatori economici</i>	1	1

Procentul indicatorului este de 95,77%

Referitor la **Indicatorul 1.2.o -Valoarea aferenta activitatii de colectare a deseurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor;**

Ianuarie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	32869 tone
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	4813559 tone
Februarie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	26642 tone
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	5437536 tone
Martie 2017	
Valoarea totala rezultata din valorificarea deseurilor reciclabile	53574 tone
Valoarea totala facturata aferenta activitatii de colectare a deseurilor	6295401 tone

Procentul indicatorului este de 0,68%

La verificarea indicatorilor de performanță, au participat urmatoarele persoane:

Din partea S.C .RER ECOLOGIC SERVICE BUCURESTI REBU S.A.

Cristina POPA Sef compartiment Informare si Comunicare

Nicoleta Vrânceanu

Din partea AMRSP

George PAUN specialist reglementari

Alina CALIN administrator baza date

Corina SALAGEAN specialist reglementari

Din partea S.C. RER ECOLOGIC SERVICE

BUCURESTI REBU S.A.

DIRECTOR GENERAL

Florin CEPĂNARIU

DIRECTOR ECONOMIC

Bogdan DIACONU

SEF DEPARTAMENT JURIDIC

Madalina STANCU

Din partea AMRSP

Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ

Director Servicii

George PAUN

specialist reglementari

Alina CALIN

administrator baza de date

Corina SALAGEAN

specialist reglementari