

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul *Salubritate-Eco-Igienizare*

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. III- 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 lunanovembrie2017, transmis la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr.4988/03.11.2017, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind Serviciul Salubritate-Eco-Igienizare, s-a deplasat la operatorul de salubritate pentru monitorizarea Indicatorilor de performanță stabiliți prin Regulamentul Serviciului.

AMRSP a primit în data de 06.11.2017, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul III-2017, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 2768\06.11.2017, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim III						
			Iulie		August		Septembrie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	154	*Nr. contracte încheiate	153	*Nr. contracte încheiate	157	
			Nr. solicitări	154	Nr. solicitări	153	Nr. solicitări	157	
	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	147	*Nr. contracte încheiate în <10zile	148	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	152	
			Nr. total de solicitări	154	Nr. total de solicitări	153	Nr. total de solicitări	157	
	Persoane fizice	%	96,15		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		100		88,89		
	Agenți economici		95		96,75		97,60		
	Instituții publice		100		87,50		83,33		
	Total trimestru		96,34						
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	46	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	37	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	38	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	52	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	42	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	43	
	Persoane fizice	%	100		100		Nu este cazul		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul		100		
	Agenți economici		86,96		87,50		90		
	Instituții publice		100		Nu este cazul		50		
	Total trimestru		88,32						
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 precollectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precollectare asigurate	164	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	248	*Numărul de recipiente de precollectare asigurate	187	
			Nr. total de solicitări	164	Nr. total de solicitări	248	Nr. total de solicitări	187	
	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	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
		%	0		0		0	
	Total trimestru			0				
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	5	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	1
		%	0		0		0	
	Total trimestru			0				
1.2.g	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv raportată la cantitatea totală de deșeuri colectate	to	Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	164,74	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	158,80	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	199,76
			Cantitatea totală de deșeuri	15215,44	Cantitatea totală de deșeuri	15977,02	Cantitatea totală de deșeuri	16627,48
	Menajer	%	1,08		0,99		1,20	
	Stradal		1,09					
Total trimestru		1,09						
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	2635,10	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	3847,03	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	5655,01
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	15215,44	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15977,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate	16627,48
		%	17,32		24,08		34,01	
	Total trimestru			25,38				
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	16251443,02	Valoarea prestației pe activități	16003397,64	Valoarea prestației pe activități	16673005,15
	Menajer	%			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	15215,44	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15977,02	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	16627,48
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	15215,44	Cantitatea totală de deșeuri colectată	15977,02	Cantitatea totală de deșeuri colectată	16627,48
		%	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	679,90	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	1245,76	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	991,20
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	15215,44	Cantitatea totală de deșeuri colectate	15977,02	Cantitatea totală de deșeuri colectate	16627,48
	Menajer	%	4,47		7,80		5,96	
	Stradal		6,10					
Total trimestru		6,10						
1.2.l	Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate, raportat la nr. total de reclamații privind calitatea activității prestate, pe tipuri de activități și categorii de utilizatori		Numărul de reclamații rezolvate privind calitatea activității prestate	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	59974,45	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	37527,70	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	40573,70
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	15893313,43	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	15740684,58	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	6003971,53
		%	0,38		0,24		0,68	
	Total trimestru		0,37					
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	1	*Numărul de reclamații privind facturarea	2	*Numărul de reclamații privind facturarea	0
			Numărul total de utilizatori	238246	Numărul total de utilizatori	238272	Numărul total de utilizatori	238283
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociații de locatari/proprietari		0		0			
	Agenți economici		0,01		0,02			
	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	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	1	*Reclamații rezolvate în< de 10 zile	0
			Reclamații privind facturarea	1	Reclamații privind facturarea	2	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		100		50			
	Instituții publice		Nu este cazul		Nu este cazul			
	Total trimestru		66,67					
1.3.c	Procentul de reclamații de la lit.a), care s-au dovedit justificate		Nr. de reclamații justificate	1	*Nr. de reclamații justificate	2	*Nr. de reclamații justificate	0
			Nr. total reclamații privind facturarea	1	Nr. total reclamații privind facturarea	2	Nr. total reclamații privind facturarea	0
		%	100		100		Nu este cazul	
	Total trimestru		100					
1.3.d	Valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise, pe categorii de activități și utilizatori	lei	*Valoarea totală a facturilor încasate	13851515,02	*Valoarea totală a facturilor încasate	7074500,65	*Valoarea totală a facturilor încasate	7333874,05
			Valoarea totală a facturilor emise	16251443,02	Valoarea totală a facturilor emise	16003397,64	Valoarea totală a facturilor emise	16763005,15
		%	85,23		44,21		43,75	
	Total trimestru		67,59					
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	16251443,02	*Valoarea totală a facturilor emise	16003397,64	*Valoarea totală a facturilor emise	16763005,15
		to	Cantitățile de servicii prestate	16251443,02	Cantitățile de servicii prestate	16003397,64	Cantitățile de servicii prestate	16763005,15
	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	446	*Numărul de sesizari scrise	477	*Numărul de sesizari scrise	441
			Nr. total de utilizatori	238246	Nr. total de utilizatori	238272	Nr. total de utilizatori	238283
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,24		0,36		0,38	

	Agenți economici		2,65	2,75	2,65		
	Instituții publice		4,41	4,66	4,41		
	Stradal		0,01	0,01	0,01		
	Total trimestru		0,57				
1.4.a*	Procentul de la lit. a) pe care il reprezinta numarul de reclamatii scrise	Reclamatii scrise	2	Reclamatii scrise	0	Reclamatii scrise	2
		Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	446	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	477	Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	441
	%	0,45	0	0,45			
	Total trimestru		0,29				
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	445	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	477	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	440
		Numărul de sesizari scrise	446	Numărul de sesizari scrise	477	Numărul de sesizari scrise	441
	%	99,78	100	99,77			
	Total trimestru		99,85				
1.4.c	Procentul din totalul de la lit.a) care s-a dovedit intemeiat	Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	0	*Sesizări scrise care s-au dovedit întemeiate	1
		Numărul de sesizari scrise	446	Numărul de sesizari scrise	477	Numărul de sesizari scrise	441
	Persoane fizice	0	0	0			
	Asociatii de locatari/proprietari	0	0	0			
	Agenti economici	0,22	0	0			
	Institutii publice	0	0	0,23			
	Stradal	0	0	0			
	Total trimestru	0,15					
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
		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
		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
		0					
2.2.b	Valoarea despăgubirilor acordate de operator pentru situațiile de la lit.a), raportată la valoarea totală facturată aferentă activității	Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0	*Valoarea despăgubirilor acordate de operator	0
		Valoarea totală facturată aferentă activității	16251443,02	Valoarea totală facturată aferentă activității	16003397,64	Valoarea totală facturată aferentă activității	16763005,15
	%	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 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.

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

În data de 09.11.2017, respectiv în data de 28.11.2017, 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 selectiv raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.j. Cantitatea totala de deseuri colectate pe baza de contract raportata la cantitatea totala de deseuri colectate;
-	1.2.m. Ponderea din numarul de reclamatii de la pct. l) care s-au dovedit justificate;
-	1.2.n. Procentul de solicitari de la lit.m) care au fost rezolvate in mai putin de doua zile calendaristice;
-	1.2.o. Valoarea aferenta activitatii de colectare a deeurilor totala facturata, raportata la valoarea totala rezultata din valorificarea deeurilor;
-	2.1.a. Numarul de sesizari scrise privind nerespectarea de catre operator a obligatiilor din licenta.

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

-	Centralizatorul solicitări modificare a prevederilor contractuale aferent trim.III-2017
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul III-2017
-	Centralizator deseuri colectate/valorificate aferent trim.III-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim.III-2017
-	Centralizator valoare rezultata din valorificarea deeurilor / 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.III-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.**

Iulie 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	2	2	0	0	0	0
Persoane fizice	4	4	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	46	40	0	0	0	0
Total	52	46	0	0	0	0

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

August 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	0	0	0	0	0	0
Persoane fizice	2	2	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	40	35	0	0	0	0
Total	42	37	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	<i>Nu este cazul</i>
Procentul pentru operatorii economici	88%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	<i>Nu este cazul</i>

Septembrie 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	2	1	0	0	0	0
Persoane fizice	0	0	0	0	0	0
As.propr/locatari	1	1	0	0	0	0
Operatori economici	40	36	0	0	0	0
Total	43	38	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	100%
Procentul pentru operatorii economici	90%
Procent pentru persoane fizice	Nu este cazul
Procent pentru instituții publice	50%

Ponderea indicatorului este de 88,32%.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 137 desolicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 121 solicitări au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile.

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

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

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

Iulie 2017

Planul 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	0	0	0	0	
2	120l	0	0	0	0	0	0	
3	240l	73	73	100	0	0	0	
4	1,1mc	7	7	100	0	0	0	
5	2,5 mc	0	0	0	0	0	0	
6	4 mc	18	18	100	0	0	0	
7	5 mc	22	22	100	0	0	0	
8	7 mc	13	13	100	0	0	0	
9	10 mc	27	27	0	0	0	0	
10	12 mc	0	0	0	0	0	0	
11	14mc	0	0	0	0	0	0	
12	15 mc	2	2	100	0	0	0	
13	20mc	1	1	100	0	0	0	
14	24mc	1	1	100	0	0	0	
Total		164	164	100	0	0	0	

August 2017

August 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	0	0	0	0	
2	120l	0	0	0	0	0	0	
3	240l	143	143	100	0	0	0	
4	1,1mc	0	0	0	0	0	0	
5	2,5 mc	0	0	0	0	0	0	
6	4 mc	15	15	100	0	0	0	
7	5 mc	27	27	100	0	0	0	
8	7 mc	19	19	100	0	0	0	
9	10 mc	31	31	100	0	0	0	
10	12 mc	0	0	0	0	0	0	
11	14mc	1	1	100			0	
12	15mc	2	2	100	0	0	0	
13	20 mc	3	3	100	0	0	0	
14	24 mc	7	7		0	0	0	
Total		248	248	100	0	0	0	

Septembrie 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	0	0	0	0	
2	120l	0	0	0	0	0	0	
3	240l	87	87	100	0	0	0	
4	1,1mc	3	3	100	0	0	0	
5	2,5 mc	0	0	0	0	0	0	
6	4 mc	28	28	100	0	0	0	
7	5 mc	9	9	100	0	0	0	
8	7 mc	25	25	100	0	0	0	
9	10 mc	28	28	100	0	0	0	
10	12 mc	1	1	100	0	0	0	
11	14 mc	1	1	100	0	0	0	
12	15 mc	2	2	100	0	0	0	
13	20 mc	0	0	0	0	0	0	
14	24 mc	3	3	100	0	0	0	
Total		187	187	100	0	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:

Iulie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate (t)	15215,44
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	2635,10
August 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	159777,02
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	3847,03
Septembrie2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	16627,48
Cantitatea totala de deseuri sortate si valorificate(t)	5655,81

Procentul indicatorului este de 25,38%

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

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

Iulie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		0	0	0	
Persoane fizice		0	0	0	
As.proprietari		0	0	0	
Operatori ec.		1	0	1	
Total	238.246	1	0	1	

August 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		0	0	0	
Persoane fizice		0	0	0	
As.proprietari		0	0	0	
Operatori ec.		2	0	2	
Total	238.272	2	0	2	

Septembrie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observații
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice		0	0	0	
Persoane fizice		0	0	0	
As.proprietari		0	0	0	
Operatori ec.		0	0	0	
Total	238 283	0	0	0	

S-au înregistrat 3reclamațiiîn trimestrul III, ceea ce reflectă faptul că utilizatorii au fost în general mulțumiți de facturile 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 III-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 serviciiîn trimestrul III-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 deșuri colectată selectiv raportată la cantitatea totală de deșuri colectate;**

Julie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	15215,44
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	164,74
August 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	15977,02
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	158,80
Septembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	16627,48
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	199,76

Procentul indicatorului este de 1,09%

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

Julie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	15215,44
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	15215,44
August 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	15977,02
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	15977,02
Septembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	16627,48
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	16627,48

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. COMPANIAROMPREST SERVICE S.A.
DIRECTOR GENERAL ADJUNCT,
Bogdan ADIMI

Din partea AMRSP
Ing. Ciprian CĂRNUȚĂ
Director Servicii

George Păun
specialist reglementari
Alina Călin
administrator baze date

Corina Sălăgean
specialist reglementari

AMRSP