

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 Igienizareși Cimitire

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORTUL DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul serviciului de salubritate
S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A. in trim. IV- 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 februarie 2018, transmis la S.C.COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A prin adresa nr. 431/22.02.2018, personalul A.M.R.S.P. de la Compartimentul de Urmarire a Aplicării Reglementarilor 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 19.02.2018, Raportul privind evoluția Indicatorilor de Performanță pentru trimestrul IV-2017, transmis de către S.C. COMPANIA ROMPREST SERVICE S.A., prin adresa nr. 387\19.02.2018, în care regăsim valori evaluate și calculate, după cum sunt prezentate în continuare:

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

Nr. crt.	Denumire indicator de performanta	U.M	Trim IV						
			Octombrie		Noiembrie		Decembrie		
1.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI								
1.1.	Contractarea serviciilor de salubritzare								
1.1.a	Numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitari, pe categorii de utilizatori		Nr. contracte încheiate	166	*Nr. contracte încheiate	150	*Nr. contracte încheiate	92	
			Nr. solicitări	166	Nr. solicitări	150	Nr. solicitări	92	
	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	164	*Nr. contracte încheiate în <10zile	147	*Nr. contracte încheiate în <10 zile	84	
			Nr. total de solicitări	166	Nr. total de solicitări	150	Nr. total de solicitări	92	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		100		Nu este cazul				
	Agenți economici		99,25		98,48				
	Instituții publice		88,89		75				
	Total trimestru		96,81						
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	27	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	38	*Nr. solicitări modificare a prevederilor contractuale	21	
			Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	31	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	39	Nr. total de solicitări modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 10 zile	27	
	Persoane fizice	%	100		100		100		
	Asociații de locatari/proprietari		Nu este cazul		Nu este cazul				
	Agenți economici		85,19		97,30				
	Instituții publice		100		100				
	Total trimestru		88,66						
1.1.d	Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate, rezolvate, raportat la nr. total de cereri de îmbunătățire a activității, pe categorii de activități		Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	*Numărul de solicitări de îmbunătățire a parametrilor de calitate ai activității prestate	0	
			Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	Nr. total de cereri de îmbunătățire a activității	0	
	Menajer	%	0		0		0		
	Stradal		0		0				
	Alte categorii		0		0				
	Total trimestru			Nu este cazul					
	1.2	Masurarea și gestiunea cantității serviciilor prestate							
1.2.a	Numărul de recipiente de precolectare asigurate, pe tip și dimensiuni, ca urmare a solicitarilor, raportat la nr. total de solicitări		Numărul de recipiente de precolectare asigurate	204	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	293	*Numărul de recipiente de precolectare asigurate	140	
			Nr. total de solicitări	204	Nr. total de solicitări	293	Nr. total de solicitări	140	
	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	9	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9
		%	0		0		0	
	Total trimestru			0				
1.2.f	Numărul anual de sesizari din partea agenților de sanatate publică, raportat la nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale		Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0	*Numărul de sesizari din partea agenților de sanatate publică	0
			Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	4	Nr. total de sesizări din partea autorităților centrale și locale	9
		%	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	260,98	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	282,96	*Cantitatea de deșeuri colectate selectiv	291,20
			Cantitatea totală de deșeuri	15314,48	Cantitatea totală de deșeuri	14596,88	Cantitatea totală de deșeuri	11980,98
	Menajer	%	1,70		1,94		2,43	
	Stradal		2,00					
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	4028,34	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	3948,41	*Cantitatea totală de deșeuri sortate și valorificate	2988,36
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	15314,48	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14596,88	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11980,98
		%	26,30		27,05		24,94	
	Total trimestru			26,17				
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	12396905,88	Valoarea prestației pe activități	11466632,13	Valoarea prestației pe activități	12824300,22
	Menajer	%	0		0		0	
	Stradal		0					
1.2.j	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract raportată la cantitatea totală de deșeuri colectată	to	Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	15314,48	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	14596,88	*Cantitatea totală de deșeuri colectate pe bază de contract	11980,98
			Cantitatea totală de deșeuri colectată	15314,48	Cantitatea totală de deșeuri colectată	14596,88	Cantitatea totală de deșeuri colectată	11980,98
		%	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	643,08	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	653,58	*Cantitatea totală de deșeuri colectate din locuri neamenajate	403,54
			Cantitatea totală de deșeuri colectate	15314,48	Cantitatea totală de deșeuri colectate	14596,88	Cantitatea totală de deșeuri colectate	11980,98
	Menajer	%	4,20		4,48		3,37	
	Stradal		4,06					
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	22375,99	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	10042,97	* Valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor reciclabile	22043,84
			Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4951291,90	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	5322081,60	Valoarea totală facturată aferenta activitatii de colectare a deșeurilor	4063169,47
		%	0,45		0,19		0,54	
	Total trimestru		0,38					
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	238335	Numărul total de utilizatori	238270	Numărul total de utilizatori	238314
	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	11860799,36	*Valoarea totală a facturilor încasate	10510835,59	*Valoarea totală a facturilor încasate	10850661,96
			Valoarea totală a facturilor emise	14997285,65	Valoarea totală a facturilor emise	14121655,58	Valoarea totală a facturilor emise	12692286,26
		%	79,09		74,43		85,49	
	Total trimestru		79,46					
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	14997285,65	*Valoarea totală a facturilor emise	14121655,58	*Valoarea totală a facturilor emise	12692286,26
		to	Cantitățile de servicii prestate	14997285,65	Cantitățile de servicii prestate	14121655,58	Cantitățile de servicii prestate	12692286,26
	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	451	*Numărul de sesizari scrise	474	*Numărul de sesizari scrise	307
			Nr. total de utilizatori	238,335	Nr. total de utilizatori	238270	Nr. total de utilizatori	238314
	Persoane fizice	%	0,01		0,01		0,01	
	Asociații de locatari/proprietari		0,34		0,45		0,20	

	Agenți economici		2,58		2,87		1,75	
	Instituții publice		3,92		3,43		4,00	
	Stradal		0,01		0,01		0,01	
	Total trimestru		0,17					
1.4.a*	Procentul de la lit. a) pe care il reprezinta numarul de reclamatii scrise		Reclamatii scrise	3	Reclamatii scrise	2	Reclamatii scrise	0
			Numarul de solicitari, sesizari si reclamatii scrise	451	Numarul de solicitari, sesizari si eclamatii scrise	474	Numarul de solicitari, sesizari si eclamatii scrise	307
	%	0,67		0,42		0		
	Total trimestru		0,41					
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	450	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	471	*Sesizări scrise la care s-a răspuns în< de 30 zile	306
			Numărul de sesizari scrise	451	Numărul de sesizari scrise	474	Numărul de sesizari scrise	307
	%	99,78		99,37		99,67		
	Total trimestru		99,59					
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	0
			Numărul de sesizari scrise	451	Numărul de sesizari scrise	474	Numărul de sesizari scrise	307
	Persoane fizice	%	0		0		0	
	Asociatii de locatari/proprietari		0		0		0	
	Agenti economici		0,32		0		0	
	Institutii publice		0		0		0	
	Stradal		0		0		0	
	Total trimestru		0,08					
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	12396905,88	Valoarea totală facturată aferentă activității	11466632,13	Valoarea totală facturată aferentă activității	12824300,22
	%	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 **27.02.2018**, respectiv în data de **13.03.2018**, 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 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.IV-2017
-	Centralizatorul pentru solicitari/asigurare recipiente din trimestrul IV-2017
-	Centralizator deseuri colectate/valorificate aferent trim. IV-2017
-	Centralizator gestionare deseuri trim. IV-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.IV-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.**

Octombrie 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	2	2	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	27	23	0	0	0	0
Total	31	27	0	0	0	0

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

Noiembrie 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	1	1	0	0	0	0
As.propr/locatari	0	0	0	0	0	0
Operatori economici	37	36	0	0	0	0
Total	39	38	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	97%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100

Decembrie 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	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	23	17	0	0	0	0
Total	27	21	0	0	0	0

Procentul pentru asociațiile de proprietari	Nu este cazul
Procentul pentru operatorii economici	74%
Procent pentru persoane fizice	100%
Procent pentru instituții publice	100%

Ponderea indicatorului este de 88,66%.

Din informațiile puse la dispoziția AMRSP de către operator, modul de calcul al acestui indicator este corect. Din 97 desolicitări de modificare a prevederilor contractuale un număr de 86 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.

Octombrie 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	93	93	100	0	0	0	
4	1,1mc	8	8	100	0	0	0	
5	2,5 mc	0	0	0	0	0	0	
6	4 mc	22	22	100	0	0	0	
7	5 mc	20	20	100	0	0	0	
8	7 mc	28	28	100	0	0	0	
9	10 mc	32	32	0	0	0	0	
10	12 mc	0	0	0	0	0	0	
11	14mc	0	0	0	0	0	0	
12	15 mc	0	0	100	0	0	0	
13	20mc	1	1	100	0	0	0	
14	24mc	0	0	100	0	0	0	
Total		204	204	100	0	0	0	

Noiembrie 2017

noiembrie 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	167	167	100	0	0	0	
4	1,1mc	9	9	0	0	0	0	
5	2,5 mc	0	0	0	0	0	0	
6	4 mc	29	29	100	0	0	0	
7	5 mc	24	24	100	0	0	0	
8	7 mc	23	23	100	0	0	0	
9	10 mc	30	30	100	0	0	0	
10	12 mc	0	0	0	0	0	0	
11	14mc	0	0	100			0	
12	15mc	3	3	100	0	0	0	
13	20 mc	1	1	100	0	0	0	
14	24 mc	7	7		0	0	0	
Total		293	293	100	0	0	0	

Decembrie 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	70	70	100	0	0	0	
4	1,1mc	4	4	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	14	14	100	0	0	0	
8	7 mc	10	10	100	0	0	0	
9	10 mc	19	19	100	0	0	0	

10	12 mc	0	0	100	0	0	0	
11	14 mc	0	0	100	0	0	0	
12	15 mc	2	2	100	0	0	0	
13	20 mc	1	1	0	0	0	0	
14	24 mc	2	2	100	0	0	0	
Total		140	140	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.o - Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare deșeurilor raportată la valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor:

Octombrie 2017	
Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare (t)	4951291,90
valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor(t)	22375,99
Noiembrie 2017	
Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare (t)	5322081,60
valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor (t)	10042,97
Decembrie 2017	
Valoarea totală facturată aferentă activității de colectare (t)	4063169,47
valoarea totală rezultată din valorificarea deșeurilor (t)	22043,84

Procentul indicatorului este de 0,38%

Referitor la Indicatorul 1.2.h. - Cantitatea totală de deșeurii sortate și valorificate, raportată la cantitatea totală de deșeurii colectate:

Octombrie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate (t)	15314,48
Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate(t)	4028,34
Noiembrie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	14596,88
Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate(t)	3948,41
Decembrie 2017	
Cantitatea totală de deseuri colectate(t)	11980,98
Cantitatea totală de deseuri sortate si valorificate(t)	2988,36

Procentul indicatorului este de 26,17%

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 IV- 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.**

Octombrie 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
Instituti Publice	408	0	0	0	
Persoane fizice	23200	0	0	0	

As.proprietari	1839	0	0	0	
Operatori ec.	4088	0	0	0	
Total	238335	0	0	0	

Noiembrie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observatii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	408	0	0	0	
Persoane fizice	23200	0	0	0	
As.proprietari	1839	0	0	0	
Operatori ec.	4023	0	0	0	
Total	238270	0	0	0	

Decembrie 2017

Categorii de utilizatori	Nr. total de utilizatori	Nr.reclamatii fondate	Nr. reclamatii nefondate	Nr. total de reclamatii	Observatii
0	1	2	3	4	5
Institutii Publice	408	0	0	0	
Persoane fizice	23200	0	0	0	
As.proprietari	1839	0	0	0	
Operatori ec.	4067	0	0	0	
Total	238314	0	0	0	

S-au înregistrat o reclamații în trimestrul VI, ceea ce reflectă faptul că utilizatorii au fost 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 IV-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 IV-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;**

Octombrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	15314,48
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	260,98
Noiembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	14596,88
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	282,96
Decembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	11980,98
Cantitatea totala de deseuri colectate selectiv(t)	291,20

Procentul indicatorului este de 2,00%

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

Octombrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	15314,48
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	15314,48
Noiembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	14596,88
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	14596,88
Decembrie 2017	
Cantitatea totala de deseuri colectate(t)	11980,98
Cantitatea totala de deseuri colectate pe bază de contract(t)	11980,98

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